

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana kesehatan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat yang berfungsi untuk melakukan upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan. Berdasarkan undang – undang No.44 tahun 2009, salah satu komponen pelayanan di rumah sakit adalah tersedianya instalasi pemeriksaan penunjang yang terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Institusi pelayanan kesehatan menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi – tingginya (Menkes RI, 2009).

Laboratorium Klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan (Permenkes RI, 2010).

Laboratorium klinik harus menerapkan berbagai cara untuk memenuhi kepuasan pasien dilihat dari pelayanan, kenyamanan dan kepercayaan yang diberikan mulai dari pasien datang, alur pemeriksaan, pendaftaran, administrasi, ruang tunggu, tempat pengambilan dan penyerahan sampel sampai penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium klinik ke pasien harus dilakukan pelayanan secara prima. Selain itu keramahan dan kemampuan berkomunikasi dengan baik sehingga mengerti apa yang diinginkan ataupun dibutuhkan pasien sangat menunjang keberhasilan pelayanan laboratorium (Nasir, 2014).

Kepuasan pasien timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan antara kesenangan terhadap pelayanan yang diterima dengan apa yang diharapkan (Pohan, 2007).

Pasien rumah sakit umumnya dibagi menjadi dua katagori, pasien rawat inap dan pasien rawat jalan. Dengan demikian aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap tentunya berbeda dengan pasien rawat jalan. Salah satu aspek yang mungkin mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit adalah waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium yang tepat waktu (Pohan, 2007).

Waktu tunggu pemeriksaan laboratorium menjadi salah satu indikator yang paling sering dipergunakan sebagai indikator kinerja pelayanan di laboratorium. Selain itu, para klinisi menggunakan waktu tunggu pemeriksaan sebagai salah satu indikator untuk menilai mutu sebuah laboratorium (Hawkins, 2007).

Waktu tunggu hasil laboratorium menurut Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan No 129 Tahun 2008

adalah kurang dari 140 menit. Pemeriksaan laboratorium yang dimaksud adalah pelayanan pemeriksaan laboratorium darah rutin dan kimia darah. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi (Menkes RI, 2008).

Rumah Sakit Permata Bunda (RSPB) merupakan rumah sakit swasta di Kabupaten Grobogan dengan tipe kelas C. Jumlah tenaga medis sebanyak 167 orang didukung dengan banyaknya jumlah pasien. Waktu tunggu hasil laboratorium kimia darah dan darah rutin di Rumah Sakit Permata Bunda pada tahun 2016 memiliki target 80% dan hanya di bulan januari tidak tercapai dengan hanya tercapai 78,58%. Sedangkan dibulan berikutnya semua dapat tercapai target >80%. Angka kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda pada tahun 2016 memiliki target 85% dan target tersebut tercapai disetiap bulannya.

Pada tahun 2017 memiliki target 90%. Tetapi di bulan Januari, Februari dan Maret target tersebut tidak tercapai. Di bulan januari hanya tercapai 87,5%, di bulan Februari 85,22% dan di bulan Maret tercapai 84,32. Sedangkan di bulan selanjutnya tercapai target >90%. Angka kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda memiliki target 91%. Pada tahun 2017 target tersebut sudah tercapai disetiap bulannya. Dari data di atas maka perlu dilakukan peninjauan apakah waktu tunggu pemeriksaan laboratorium berpengaruh pada kepuasan pasien di laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti mengambil judul “Hubungan Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Laboratorium Darah Rutin Dan Kimia Darah Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Permata Bunda.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah berikut “Adakah hubungan waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Umum**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda.

### **1.3.2. Tujuan Khusus**

- a. Mendeskripsikan waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah di Rumah Sakit Permata Bunda.
- b. Mendiskripsikan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda.
- c. Menganalisis hubungan antara waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1.4.1. Bagi Instansi**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja khususnya di laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda.

### **1.4.2. Bagi Universitas**

Ilmu yang diperoleh dalam penelitian ini dapat diterapkan di dunia kerja dan untuk menambah referensi kepustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang.

### **1.4.3. Bagi Peneliti**

Menambah wawasan maupun pengetahuan tentang hubungan waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien di laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda.

### **1.4.4. Bagi Peneliti Lain**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai wacana pengetahuan dan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

## 1.5. Originalitas Penelitian

Tabel 1.1. Originalitas Penelitian

No	Peneliti, Tahun, Penerbit	Judul	Hasil Penelitian
1	Aulia Utami Dewi, 2015, UMS	Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo	Hasil dari penelitian ini berdasarkan uji statistik chi square menunjukkan bahwa ada hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di TPPRJ RSUD Sukoharjo ( $\rho=0,000$ ) dengan nilai OR = 15,944
2	Hartoyo, 2017, Unimus	Hubungan Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Darah Rutin Dan Kimia Darah Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Dr.R.Soetijono Blora	Hasil dari penelitian ini berdasarkan uji statistik chi square $\rho$ value didapat hasil 0,000(<0,05), sehingga menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan rawat jalan dengan kepuasan pasien di laboratorium klinik RSUD Dr.R.Soetijono Blora
3	Herwahyuningsih, 2017, Unimus	Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Tarif Pemeriksaan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Andi Makkasau Parepare Provinsi Sulawesi Selatan	Hasil dari penelitian ini terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan hasil Chi Square Test diperoleh nilai $\rho$ value 0,041 $\leq 0,005$

Berdasarkan originalitas penelitian diatas, dapat dibedakan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Aulia Utami Dewi (2015) di Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan judul Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran Dengan Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) RSUD Sukoharjo. Perbedaan penelitiannya yaitu terdapat pada variabel bebasnya. Penelitian sebelumnya meneliti waktu tunggu pendaftaran, sedangkan penelitian ini meneliti waktu tunggu pemeriksaan laboratorium.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan Hartoyo (2017) di Universitas Muhammadiyah Semarang dengan judul Hubungan Waktu Tunggu Hasil

Pemeriksaan Darah Rutin Dan Kimia Darah Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Dr.R.Soetijono Bora adalah tempat dilakukannya penelitian yaitu di Laboratorium Rumah Sakit Umum Dr.R.Soetijono Bora, sedangkan penelitian ini dilaksanakan di Laboratorium Rumah Sakit Permata Bunda Purwodadi.

Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan Herwahyuningsih (2017) di Universitas Muhammadiyah Semarang dengan judul Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Tarif Pemeriksaan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien awat Jalan Di RSUD Andi Makkasau Parepare Provinsi Sulawesi Selatan adalah terdapat pada variabel bebasnya. Penelitian sebelumnya meneliti kualitas pelayanan dan tarif pemeriksaan laboratorium, sedangkan penelitian ini meneliti waktu tunggu pemeriksaan laboratorium.

