

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan kesehatan memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan masyarakat sebagai sasaran utamanya.⁽¹⁾ Berdasarkan undang-undang dasar 1945 pasal 28 H menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan.⁽²⁾ Undang-undang Kesehatan nomor 36 tahun 2009 yang merupakan pembaharuan dari Undang-Undang Kesehatan nomor 23 tahun 1992, juga menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.⁽³⁾ Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, maka perlu dilaksanakan berbagai upaya. Upaya ini harus dilakukan secara sistematis, konsisten dan terus menerus.⁽²⁾

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada pasiennya. Menurut **Philip Kotler** ada lima dimensi mutu pelayanan jasa, yaitu : Keandalan adalah kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat, Ketanggapan adalah kesediaan membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat, Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan, Empati adalah kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pasien dan yang terakhir, Berwujud adalah penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi.⁽²⁾

Rumah Sakit menurut Undang-Undang No.44 tahun 2009 adalah salah satu fasilitas pelayanan kesehatan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai karakteristik dan

organisasi yang kompleks. Berbagai jenis tenaga kesehatan dengan perangkat keilmuannya masing-masing berinteraksi satu sama lain. Ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran yang berkembang sangat pesat yang harus diikuti oleh tenaga kesehatan dalam rangka pemberian pelayanan yang bermutu, membuat semakin kompleksnya permasalahan dalam rumah sakit.⁽⁸⁾

Rumah Sakit DR.M.Djamil Padang merupakan Rumah Sakit pemerintah type B plus merupakan rumah sakit pendidikan dan penelitian dan juga merupakan rumah sakit rujukan pelayanan kesehatan di Kota Padang Propinsi Sumatera Barat. Pelayanan yang diberikan di rumah sakit ini, meliputi : pelayanan rawat jalan, pelayanan instalasi gawat darurat (UGD), pelayanan penunjang medik, pelayanan rawat inap dan instalasi OK.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Menurut Azwar (1994), mutu pelayanan kesehatan adalah menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.⁽⁵⁾

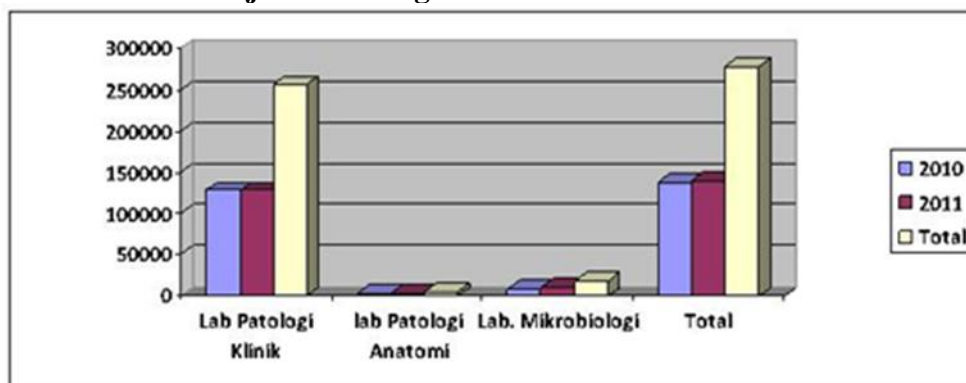
Hasil penelitian Sri Febriyanti tahun 2005 tentang hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan rumah sakit umum daerah Muara Labuh, menunjukkan adanya hubungan yang bermakna antara tingkat kepuasan pasien dengan mutu pelayanan kesehatan.⁽⁶⁾ Hal ini sama dengan hasil penelitian Salmawati tahun 2006, tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan pada pasien askes sosial dan askeskin di instalasi rawat inap RSUD Sawahlunto adanya hubungan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan.⁽⁷⁾

Salah satu unsur / unit penunjang di rumah sakit adalah laboratorium. Pelayanan laboratorium dalam undang-undang No.32 tahun 1992 termasuk dalam sistem pelayanan kesehatan yang tidak bisa dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan.⁽¹⁰⁾ Laboratorium Kesehatan merupakan salah satu sarana kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap kebutuhan individu dan masyarakat dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat yang berperan sebagai pendukung maupun penegak dari sebuah diagnosis penyakit dalam upaya peningkatan kesehatan yang optimal.

Menurut Keputusan MenkesNo.943/Menkes/SK/VIII/2002 pengertian Laboratorium Kesehatan adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat. Dimensi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium diantaranya: perlindungan atas kerahasiaan informasi dan hak kepemilikan pelanggan terhadap data hasil pemeriksaan, keakuratan, kejelasan dan tidak meragukan serta objektivitas laporan pemeriksaan serta ketepatan waktu penyampaian laporan hasil pemeriksaan.⁽¹⁰⁾ Pelayanan yang diberikan di instalasi laboratorium sentral RS.DR.M.Djamil Padang adalah lab. patologi klinik, lab. patologi anatomi dan lab. mikrobiologi.⁽⁹⁾

Berdasarkan laporan Tahunan Instalasi Laboratorium Sentral RSUP DR.M.Djamil Kota Padang tahun 2010-2012 didapatkan jumlah kunjungan pasien ke laboratorium sentral adalah sebagai berikut.

Gambar 1.1 Jumlah Pasien di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP DR.M.Djamil Padang Tahun 2010-2012



Sumber : *Laporan Tahunan Instalasi Laboratorium Sentral RumahSakit DR.M.Djamil tahun 2010 dan 2011*

Dari data di atas didapatkan kunjungan pasien laboratorium patologi klinik mengalami penurunan pada tahun 2011 sebesar 127.893 kunjungan. Sedangkan laboratorium patologi anatomi dan mikrobiologi tidak terjadinya penurunan kunjungan.

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan pada pasiennya. Berdasarkan survey awal dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Rumah Sakit DR.M.Djamil kepada 10 orang yang berkunjung ke laboratorium sentral, hanya 4orang (40%) yang menyatakan puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan dan lebihnya 6 orang (60%) menyatakan tidak puas. Ketidakpuasan ini disebabkan karena pencarian/pengambilan hasil labor oleh petugas kurang cepat dan tepat, petugas tidak ramah menanggapi keluhan pasien, dokter kurang menyapa dengan sopan, kebersihan ruang tunggu dan ruang periksa yang tidak nyaman, petugas kurang memberikan penjelasan kepada pasien saat pemberian hasil labor.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP DR.M.Djamil Kota Padang Tahun 2013”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP DR.M.Djamil Kota Padang Tahun 2013?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Diketuinya gambaran mutu pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP DR.M.Djamil Kota Padang Tahun 2013.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Diketuinya distribusi frekuensi kehandalan (*reability*) petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP DR.M.Djamil Kota Padang Tahun 2013.
- b. Diketuinya distribusi frekuensi daya tanggap (*responsiveness*) petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP DR.M.Djamil Kota Padang Tahun 2013.
- c. Diketuinya distribusi frekuensi jaminan (*assurance*) petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP DR.M.Djamil Kota Padang Tahun 2013.
- d. Diketuinya distribusi frekuensi empati (*emphaty*) petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP DR.M.Djamil Kota Padang Tahun 2013.
- e. Diketuinya distribusi frekuensi bukti fisik (*tangible*) petugas di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP DR.M.Djamil Padang Tahun 2013.
- f. Diketuinya distribusi mutu pelayanan di Instalasi Lab.Sentral RSUP DR.M.Djamil Padang Tahun 2013.

- g. Diketuainya tingkat kepuasan pelanggan di instalasi laboratorium sentral RSUP DR.M.Djamil Kota Padang Tahun 2013.
- h. Diketuainya posisi atribut/pertanyaan dimensi mutu pada diagram Kartesius.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Sebagai masukan untuk memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan referensi bagi penelitian lanjutan di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Andalas Padang.

1.4.2 Manfaat Praktis

Bagi pelayanan di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP DR.M.Djamil Kota Padang dapat digunakan sebagai masukan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga dapat mencapai kepuasan pasien khususnya di instalasi laboratorium sentral RSUP DR.M.Djamil Kota Padang.

1.4.3 Bagi Peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan peneliti tentang mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi laboratorium sentral RSUP DR.M.Djamil Kota Padang.