BAB 1

PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan penyelenggara pelayanan merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tutunan seluruh warga negera dan penduduk tentang peningkatan pelayanan. Untuk menghadapi kondisi dan perubahan yang cepat pada aktivitas pembangunan tersebut khususnya pelayanan kesehatan perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan pembangunan nasional (Kemenkes RI, 2012).

Berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 mengenai Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu seiring pada kemajuannya teknologi serta tuntutannya para penduduk pada perihal layanan, maka dengan demikian unit penyelenggara layanan umum atau publik dituntut guna memenuhinya harapan dari para penduduk dalam melakukannya layanan. Pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh pihak dari aparatur pemerintahan pada saat yang sekarang ini dirasakannya belum memenuhi target atau harapan dari para penduduk.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Pelayanan kesehatan adalah tindakan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakain pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraanya sesuai dengan standar kode etik profesi (PPSDMKES, 2017).Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Peningkatan mutu pelayanan adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintah, hal ini beralasan oleh karena mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih sangat memprihatinkan, dimana sampai saat ini masih banyak terdapat kritikan dan saran terhadap mutu pelayanan , karena itu kinerja pelayanan menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan. Oleh karena itu peningkatan mutu pelayanan diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan kesehatan dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai masukan untuk melakukan perbaikan pelayanan (Kemenkes RI, 2012).

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan yang didaptkan dari survei ataupun penelitian agar kualitas layanan semakin meningkat dan baik. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan berdasarkan standar dan kode etik dalam melayani pasien yang berdampak pada kepuasan pasien (Muninjaya, 2014).

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan ditempat pelayanan kesehatan. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi Instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Hidayah, 2015). Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis. Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Salah satu pelayanan kesehatan yang banyak dikunjungi sejak terhadi pandemi Covid-19 adalah pelayanan laboratorium (Kemenkes RI, 2020). Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus di cermati oleh Laboratorium karena juga dapat mempengaruhi citra dari Laboratorium tersebut. Citra tersebut yang dapat membentuk peresepsi pasien terhadap klinik tersebut, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa tersebut baik apabila banyak orang yang sudah pernah menggunakan jasa nya berpendapat baik serta banyak sekali orang yang mengunjungi, mengenal, maupun mengetahui pelayanan dari Laboratorium tersebut. Kualitas pelayanan yang di berikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang menghasilkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien. Sehingga pelayanan kesehatan selalu dituntut untuk memberikan mutu yang baik dengan harapan pasien tersebut mendapatkan kepuasan.

Sehingga dengan tingginya angka kunjungan ke laboratorium diharapkam setiap laboratorium klinik harus memenuhi kriteria organisasi, ruang dan fasilitas, peralatan, spesimen, metode pemeriksaan, mutu, kemanan, pencatatan, dan pelaporan dengan baik. Penyelenggaran laboratorium klinik yang baik bertujuan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan kepada masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013). Kegiatan pelayanan di laboratorium akan berpengaruh pada kepuasan pasien, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi Arisanti *et al*., (2019) yaitu mutu pelayanan kesehatan pada laboratorium medik di RSUD Labuang Baji Kota Makassar termasuk kategori baik menurut persepsi pasien, diantaranya sarana dan prasarana yang memadai, petugas melayani dengan ramah, dan pelayanan yang tepat waktu. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi akan mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali mengakses pelayanan kesehatan.

Untuk mencapai mutu hasil laboratorium yang memiliki ketepatan dan ketelitian tinggi maka seluruh metode dan prosedur operasional laboratorium harus terpadu mulai dari persiapan sampel, pengambilan sampel, pemeriksaan sampel sampai pelaporan hasil uji laboratorium ke pelanggan. Sama halnya dengan pelayanan kesehatan lainnya, pelayanan laboratorium klinik harus mampu menerapkan pelayanan kesehatan yang bermutu, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten (Mindo Tua Siagian, *etal.* 2019). Menurut hasil penelitian (Rosita & Khairani, 2018) kunci pelayanan laboratorium adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Bila mutu pelayanan laboratorium tidak ditingkatkan, besar kemungkinan pengguna jasa akan mengajukan komplain dan pada akhirnya tidak akan kembali untuk menggunakan jasa pelayanan laboratorium tersebut.

Sebagai penentu diagnosa, kemampuan dan pengalaman sumber daya manusia (SDM) dalam melakukan pemeriksaan sampel dianggap berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan laboratorium (Dian dan Yaqin, 2015). Hal ini sesuai pula dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rosita & Khairani, 2018) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan sumber daya manusia, kemampuan petugas dengan pelayanan laboratorium di Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan hasil analisis Irawati (2017) mengatakan bahwa faktor sarana prasarana juga turut mempengaruhi mutu pelayanan laboratorium dimana ketersedian sarana dan prasarana laboratorium yang memadai dapat memberikan kecepatan hasil pemeriksaan serta kenyamanan petugas dalam bekerja. Menurut Permenkes 37 tahun 2012 sarana dan prasara laboratorium meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang mendukung penyelenggaraan laboratorium.

UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dinas kesehatan dalam bidang pelayanan uji laboratorioum. Penyelenggaraan pelayanan laboratorium kesehatan bertujuan untuk mendukung peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, diagnosa dini, maupun monitoring terapi dalam rangka penyembuhan, guna mendukung fungsi dan tujuan yang efektif dan efisien, maka pelayanan laboratorium harus dilaksanakan dengan kualitas yang baik (Permenkes RI, 2012)

Penggunaan yang tepat pada sarana dan prasarana merupakan bentuk penunjang dan dukungan tercapainya proses hasil pemeriksaan laboratorium yang efektif. UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto pada tahun 2020 mulai bulan Januari sampai bulan Desember memperoleh sebanyak 17.528 pasien dan tidak terdapat perolehan jumlah responden, pada bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2021 memperoleh sebanyak 33.118 pasien dengan memperoleh 887 jumlah responden dari bulan Januari 2021 sampai bulan Desember 2021. Di tahun 2022 dari bulan Januari sampai bulan Juni memperoleh sebanyak 5.200 pasien dengan 163 jumlah responden.

UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto sudah memiliki fasilitas yang memadai untuk melakukan pemeriksaan Swab RT-PCR namun waktu yang diperlukan lamayaitu 5 jam. Lamanya hasil pemeriksaan tes RT-PCR dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dilansir dari *covid.19.go.id*, keluarnya hasil tes RT-PCR memang membutuhkan proses yang cukup panjang. Proses keluarnya hasil RT-PCR tersebut di antaranya adalah pengambilan sampel, distribusi kelaboratorium, tahapan ekstraksi dan perbanyakan materi genetic, mengetahui CT-Value. Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan pemeriksaan RT-PCR di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diwujudkan dalam 5 dimensi, antara lain: Bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan kepedulian (empathy). Kelima dimensi tersebut merupakan faktor pendorong kepuasan pelanggan. Salah satu instalasi penunjang medis yang memberikan pelayanan menyeluruh dan terpadu guna meningkatkan kemampuan hidup sehat. Persaingan antar Laboratorium semakin tajam demikian pula antara tentunya berupaya memenangkan persaingan itu dengan cara meningkatkan mutu pelayanan dan teknologi kedokteran. Berdasarkan kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia dan kepercayaan yang dimiliki.

1. **Perumusan Masalah**

Perbatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan, sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Batasan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada pemeriksaan RT-PCR di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten MojokertoTahun 2022 menggunakan indikator *responsiveness, reliability, assurance, emphaty,* dan *tangible.* Sedangkan kepuasan pasien diukur dengan indikator keistimewaan, kesesuaian, keajegan, dan estetika. Kemudian dicari hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien pada pemeriksaan RT-PCR di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto Tahun 2022.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada pengaruh lamanya waktu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dalam pemeriksaan RT-PCR diUPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten MojokertoTahun 2022.

## Tujuan Penelitian

### Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pemeriksaan RT-PCR terhadap kepuasan pasien di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto Tahun 2022.

### Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.
2. Mengidentifikasi kepuasan pasien yang dilayani UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.
3. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.

## Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi yang memerlukan sehingga penelitian ini mempunyai manfaat yang optimal, baik secara teoritis maupun praktis.

* + - 1. Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep kualitas pelayanan Pemeriksaan RT-PCR.

* + - 1. Praktis
         1. Bagi institusi pendidikan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan akademik bagi seluruh mahasiswa sebagai pengetahuan tambahan dan bahan masukan, disamping itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan sumber bacaan serta informasi mengenai kuantitas waktu dan kualitas pelayanan pemeriksaan RT-PCR dengan kepuasan pasien

* + - * 1. Bagi UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto

Sebagai evaluasi pelaksanaan program pemeriksaan RT-PCR di Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.

* + - * 1. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman peneliti dalam menganalisis model promosi kesehatan pada masyarakat terhadap kuantitaswaktu dan kualitaspelayanan pemeriksaan RT-PCR dengan kepuasan pasien.

* + - * 1. Bagi Masyarakat.

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan informasi bagi seluruh masyarakat, untuk lebih mengetahui dan memahami kuantitas waktu dan kualitas pelayanan pemeriksaan RT-PCR dengan kepuasan pasien.

## Keaslian Penelitian

**Tabel 1.1 Keaslian Penelitian**

| **No** | **Identitas Jurnal** | **Desain Penelitian** | **Sampel** | **Temuan** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. | Sheline Nurpadila Julipani, Zahwa Aulia Syafitri (2021)  “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Jawa Barat” | Observasi, wawancara, kuesioner  Teknik *Simple Random Sampling* | 50 orang | Kepuasan Pelanggan di UPTD Laboratorium  Kesehatan Provinsi Jawa Barat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan |
| 2. | Dyah Kusumowar dani (2021)  “Analisis Pengaruh Nilai Pelanggan, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan terhadap pendapatan perusahaan pada pelayanan Laboratorium Kesehatan” | Kuesioner,  Teknik *SimpleRandomSampling* | 293 sampel | Terdapat pengaruh loyalitas pelanggan terhadap pendapatan |
| 3. | Joksan Fnoath Letelay (2021)  “Faktor yang mempengaruhi pelayanan di balai laboratorium kesehatan provinsi Maluku pada masa pandemi Covid-19 | Kuesioner,  Chi-Square dan Regresi linier berganda | 158 Sampel | Faktor bukti fisik, empati, keterjangkauan akses, informasi, kenyamanan, dan ketepatan waktu berpengaruh secara signifikan terhadap mutu pelayanan |