

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Berdasarkan undang-undang dasar 1945 pasal 28 H menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. 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.

Rumah sakit adalah sebagai salah satu sarana kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan yakni rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat(Akay et al., 2021).

Kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik atas suatu produk barang atau jasa yang mempengaruhi atas kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan klien yang dinyatakan atau tidak dinyatakan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka

kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. kepuasan yang telah terbentuk dapat mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia (P. dan A. Kotler, 2014). Menurut Goesth dan Davis (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen (D.L, 1994). Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) mengidentifikasi 5 dimensi yaitu; reliabilitas (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), dengan tanggap, jaminan (*assurance*), empati (*emphathy*) dan bukti fisik (*tangibles*) (A et al., 1988).

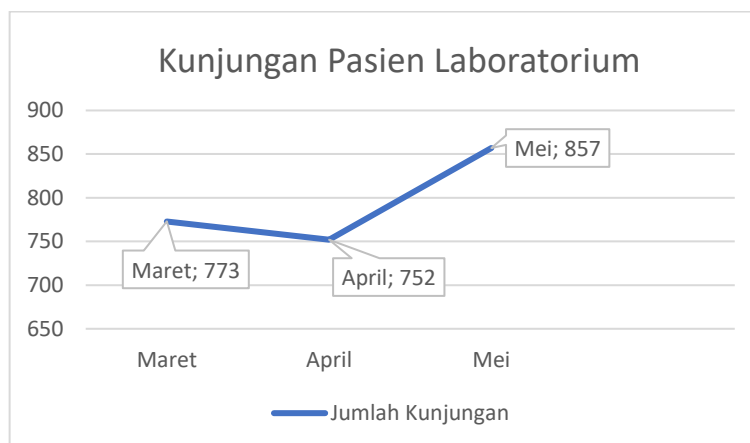
Dalam penelitian yang dilakukan oleh Destu Satya Widyaningsih Dalam Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien hasil atau kesimpulan yang menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, Semakin tinggi kualitas pelayanan maka tingkat kepuasan pasien semakin tinggi pula (Widyaningsih & Maryani, 2020).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak Mayro dalam Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan *FNAB* di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2018 menunjukkan hasil bahwa Berdasarkan hasil penelitian terhadap 50 responden, terdapat 48 responden (96%) yang mengaku puas dan “hanya” terdapat 2 responden (4%) yang mengaku tidak puas pada pada pelayanan kesehatan di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie, Samarinda berdasarkan

dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan keberwujudan (Mayro et al., 2019).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Indah Handayani mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang dalam Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Laboratorium RSUD Soe Tahun 2018 menunjukkan hasil secara umum pelayanan di Laboratorium RSUD Soe sudah cukup baik yang ditandai dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 76,2% dan sangat puas sebanyak 17% namun masih ada responden yang tidak puas sebanyak 6,6% dan sangat tidak puas 0,2% (Handayani, 2018).

Rumah Sakit Wijaya Surabaya yang berlokasi di Jl. Raya Menganti No.398 merupakan rumah sakit swasta, tergolong dalam rumahsakit tipe D. Laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya sangat penting dalam membantu menegakkan diagnosa suatu penyakit dan juga sebagai salah satu profil yang sangat membantu rumah sakit dalam melaksanakan programprogramnya sebagai tempat pelayanan kesehatan. Dari data pemeriksaan kunjungan pasien laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya pada bulan Maret hingga Mei tahun 2022 sebanyak 2382 dengan masing bulan pada bulan Maret sebanyak 773, pada bulan April sebanyak 754 dan pada bulan Mei sebanyak 852 pemeriksaaan dengan rata rata kunjungan perbulan yakni sebanyak 794 kunjungan.



Gambar 1. 1 Grafik Kunjungan Pasien Laboratorium

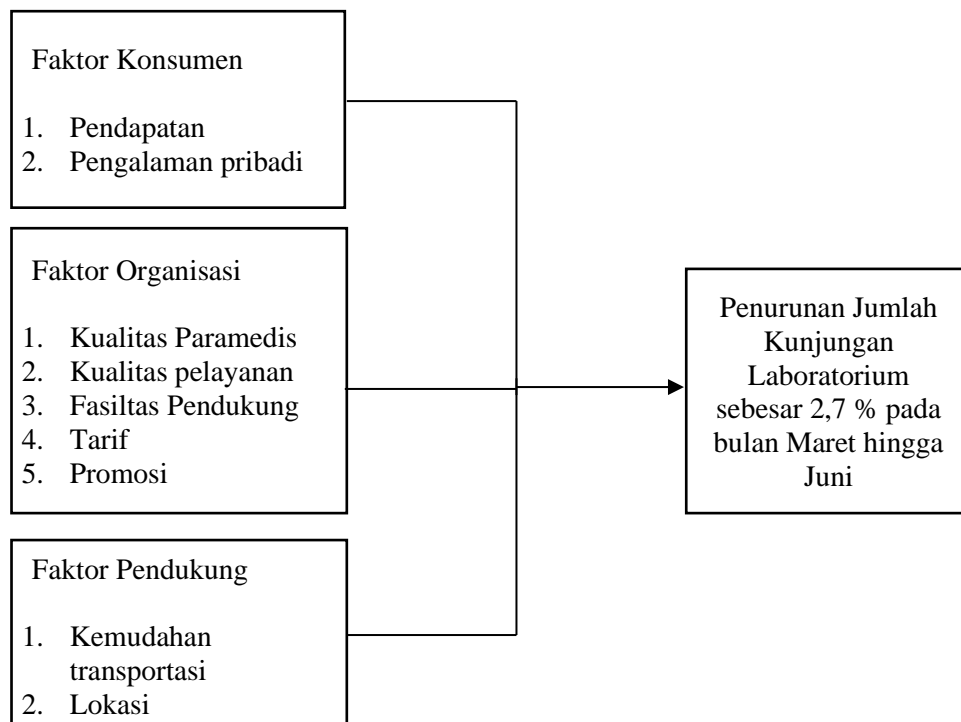
Pada grafik diatas menunjukkan pasien pada April mengalami penurunan dibandingkan pada bulan Maret sebesar 2,7 persen, pada bulan Mei mengalami kenaikan yang cukup signifikan dibandingkan pada bulan Maret dan April. Berdasarkan data diatas menunjukkan kemungkinan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh instalasi laboratorium rumah sakit kepada pasien mengalami penurunan yang berdampak jumlah kunjungan yang berkurang.

Pelayanan kesehatan laboratorium merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan yang diperlukan untuk menunjang peningkatan kesehatan, pencegahan, pengobatan serta pemulihan kesehatan. Kualitas suatu pelayanan kesehatan di laboratorium kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan pasien yang memeriksakan ke laboratorium tersebut. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan itu bermutu maka kepuasan pasien akan tercapai. Pasien akan merasa puas dan terus menerus datang ke laboratorium jika apa yang diberikan kepada pasien mendapat tempat dihati mereka(Sumenge et al., 2020).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya dengan mengukur berdasarkan lima dimensi mutu, yaitu dimensi mutu ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati, dan tampilan fisik.

1.2 Kajian Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat beberapa faktor yang menyebabkan atau mempengaruhi penurunan kunjungan di instalasi laboratorium rumah sakit, diantaranya faktor konsumen, faktor organisasi dan faktor pendukung. Pada faktor konsumen yang mempengaruhi berkunjung ke rumah sakit diantaranya pendapatan dan pengalaman pribadi, pada faktor organisasi yang mempengaruhi berkunjung ke rumah sakit diantaranya kualitas paramedis, kualitas pelayanan, fasilitas pendukung tarif dan promosi, dan dari faktor pendukung yaitu kemudahan transportasi dan lokasi (Utami, 2019).



Gambar 1. 2 Kajian Masalah

1.3 Batasan Masalah

Dari masalah yang telah diuraikan diatas, terlihat bahwa adanya beberapa faktor yang mempengaruhi penurunan kunjungan di rumah sakit, diantaranya faktor konsumen, faktor organisasi dan faktor pendukung. Pada faktor konsumen yang mempengaruhi berkunjung ke rumah sakit diantaranya pendapatan dan pengalaman pribadi, pada faktor organisasi yang mempengaruhi berkunjung ke rumah sakit diantaranya kualitas paramedis, kualitas pelayanan, fasilitas pendukung tarif dan promosi, dan dari faktor pendukung yaitu kemudahan transportasi dan lokasi. Peneliti membatasi masalah pada analisis kualitas pelayanan di laboratorium rumah sakit wijaya surabaya dengan metode *servqual*.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah kualitas pelayanan di laboratorium di Rumah Sakit Wijaya Surabaya tahun 2022?

1.5 Tujuan

1.5.1 Tujuan Umum

Menganalisis kualitas pelayanan di laboratorium di Rumah Sakit Wijaya Surabaya tahun 2022.

1.5.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi dimensi tampilan fisik di Laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya.
2. Mengidentifikasi dimensi kehandalan di Laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya.

3. Mengidentifikasi dimensi ketanggapan di Laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya.
4. Mengidentifikasi dimensi jaminan di Laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya.
5. Mengidentifikasi dimensi empati di Laboratorium Rumah Sakit Wijaya Surabaya.

1.6 Manfaat

1.6.1 Manfaat Bagi Peneliti

Dapat memberikan informasi tentang bagaimana kualitas pelayanan di laboratorium di Rumah Sakit Wijaya Surabaya sebagai institusi penyelenggara pelayanan kesehatan.

1.6.2 Manfaat Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan bagi instansi terkait, dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Wijaya Surabaya khususnya bagian laboratorium.

1.6.3 Manfaat Bagi STIKES YRSDS

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan data tambahan untuk pembandingan penelitian selanjutnya.