

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penelitian ini berawal dari keprihatinan peneliti tentang adanya keluhan pasien mengenai perbedaan diagnosis pasien yang sering terjadi antara Rumah Sakit Rujukan lain dengan Rumah Sakit Umum daerah Kuala Pembuang. Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kuala Pembuang merupakan bagian dari industri jasa pelayanan, sayangnya citra RSUD Kuala Pembuang kurang baik dimata masyarakat khususnya yang pernah menerima pelayanan kesehatan.

RSUD Kuala Pembuang memiliki bermacam jenis pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mempertahankan kepercayaan. Salah satu jenis pelayanan kesehatan yang ada di RSUD Kuala Pembuang yaitu diagnosis penyakit melalui uji laboratorium. Uji laboratorium menjadi salah satu prioritas karena dari hasil uji laboratorium baru dapat diketahui tindakan medis dan treatment yang akan dilakukan selanjutnya.

RSUD Kuala pembuang terus berusaha memperbaiki segala aspek pelayanan dan sarana prasarana tidak terkecuali pelayanan uji laboratorium untuk meningkatkan kualitas layanan sebagai fungsi sosial. Dalam pola interaksi sosial, persepsi pasien sangat berperan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

Berdasarkan persepsi ini timbul kesan pasien terhadap rumah sakit, yang selanjutnya dapat disebut sebagai kualitas pelayanan rumah sakit. Kesan yang didapat dibangun atas persepsi masing-masing individu yang berinteraksi.

Dalam menganalisa permasalahan tersebut diatas, maka peneliti mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan atau pelanggan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Kuala Pembuang.

Mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pasien dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pasien, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme.

Efektivitas diukur berdasarkan umpan balik pasien untuk meningkatkan ketrampilan penyedia layanan kesehatan dan praktek-praktek yang masih menjadi kontroversi. Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan RSUD Kuala Pembuang merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien.

Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Adanya beberapa perbedaan pandangan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan uji laboratorium RSUD Kuala Pembuang lebih terkait pada ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramahmataman petugas dalam melayani pasien dan atau bagi

penyelenggara pelayanan kesehatan kesehatan uji laboratorium RSUD Kuala Pembuang, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi serta kewenangan profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.

Perbedaan pandangan itulah yang sering menimbulkan kekecewaan pasien, meskipun petugas sudah menerapkan standar operasional prosedur dengan baik. Oleh karena itu aspek kepuasan pelanggan perlu mendapatkan perhatian serius. Atas kondisi tersebut peneliti merasa perlu untuk melakukan analisis terhadap kualitas pelayanan uji laboratorium pada RSUD Kuala Pembuang Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah.

Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang adalah Rumah Sakit Kelas C yang melaksanakan pelayanan kesehatan uji laboratorium sesuai dengan kelas rumah sakit. Dengan semakin beragamnya penyakit yang ada apakah Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang mampu melaksanakan pelayanan uji Laboratorium secara maksimal. Hal ini disebabkan adanya pembatasan aturan terkait pemeriksaan yang bisa dilaksanakan sesuai dengan kelas rumah sakit yang mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 3 Tahun 2020.

Beragamnya penyakit yang terus berkembang menjadikan pihak rumah sakit terus berupaya melaksanakan pelayanan kesehatan uji laboratorium yang merupakan acuan pengobatan yang akan dilakukan terhadap pasien yang menerima pelayanan. Bagaimana hasil uji laboratorium dapat dijadikan acuan apabila dukungan terhadap pemenuhan laboratorium masih belum maksimal terutama peningkatan pengetahuan yang harus dikembangkan sesuai dengan kemajuan teknologi sehingga dapat mengetahui jenis penyakit yang diderita seorang pasien. Hal ini dapat dilihat

dari Sumber Daya Manusia yang melaksanakan uji Laboratorium di RSUD Kuala Pembuang yang belum mendapatkan pelatihan dan pendidikan secara maksimal.

Sumber daya manusia yang ada di Instalasi Laboratorium berjumlah 15 orang dengan Kualifikasi 1 Orang D4 Analis dan 14 Orang D3 Analis. Dengan masih belum adanya Dokter Spesialis Patologi Klinik hal ini memungkinkan kurang maksimalnya pembacaan terhadap hasil uji laboratorium pada RSUD Kuala Pembuang.

Pada dasarnya pelayanan kesehatan uji laboratorium di RSUD Kuala Pembuang Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah sudah dilaksanakan sesuai dengan kelas rumah sakit. Dengan dilakukannya penelitian ini peneliti berharap agar pelayanan Uji laboratorium di Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang semakin meningkat kualitasnya, baik dari segi keberagaman jenis layanan uji laboratorium yang bias dilakukan, peningkatan kualitas sumber daya manusia dilaboratorium dengan seringnya mengikuti pendidikan dan pelatihan terkait uji laboratorium.

Kedepan peneliti berharap bahwa setiap masyarakat yang ingin melakukan uji laboratorium di RSUD Kuala Pembuang tidak lagi dirujuk ke rumah sakit lain dikarenakan minimnya pengetahuan dan kemampuan sumber daya manusia yang ada dilaboratorium dan peralatan yang dimiliki RSUD Kuala Pembuang.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Uji Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang?
2. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Uji Laboratorium Rumah Sakit

Umum Daerah Kuala Pembuang?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Uji Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang
2. Untuk mengetahui Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Uji Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang

### **D. Manfaat Penelitian**

Secara teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai landasan penelitian selanjutnya dan sebagai pengetahuan yang berharga sesuai dengan perkembangan ilmu Administrasi Publik. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam pelaksanaan tugas. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah khususnya Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang dan Dinas Kesehatan Kabupaten Seruyan selaku Dinas yang membidangi bidang Kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat terutama pelayanan uji laboratorium agar hasil yang didapatkan oleh dokter yang memberi pelayanan sesuai dengan penyakit yang diderita oleh pasien sehingga apa yang menjadi harapan Rumah Sakit Umum Daerah Kuala Pembuang yakni Pelayanan Prima Kepada Masyarakat dapat terwujud.