

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan, Puskesmas perlu memiliki pelayanan kesehatan yang bermutu karena nantinya akan mempengaruhi dalam kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil dari pendapat pasien dan evaluasi pemberian layanan yang disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan *outcome* (keluaran) dari pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan, karena mutu pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut, (Permenkes RI No.30, Tahun 2022).

Mengetahui kepuasan pasien ada dua faktor untuk menentukan mutu pelayanan, yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan). Mutu pelayanan difokuskan pada kepuasan pasien dan ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pasien. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan adalah metode *SERVQUAL* (Service Quality). Metode *SERVQUAL* meliputi lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) (Parasuraman dkk dalam Nursalam, 2016).

Pada tahun 2021 World Health Organization (WHO) mengumpulkan pasien lebih dari 6 juta yang berada dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Dengan menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi ditemukan di Swedia, dengan indeks kepuasan 92.37%, diikuti oleh Finlandia, dengan 91,92 %, Norwegia dengan 90,75%, Amerika Serikat dengan 89,33%, dan Denmark dengan 89,29%. Tingkat kepuasan pasien terendah ditemukan di Kenya (40,4%) dan India (34,4%), (WHO, 2021).

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan, Puskesmas perlu memiliki pelayanan kesehatan yang bermutu karena nantinya akan mempengaruhi dalam kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah hasil dari pendapat pasien dan evaluasi pemberian layanan yang disediakan oleh fasilitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien merupakan *outcome* (keluaran) dari pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan, karena mutu pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien dan mengakibatkan pasien kembali datang untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut, (Permenkes RI No.30, Tahun 2022).

Mengetahui kepuasan pasien ada dua faktor untuk menentukan mutu pelayanan, yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang dirasakan). Mutu pelayanan difokuskan pada kepuasan pasien dan ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pasien. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan adalah metode *SERVQUAL* (Service Quality). Metode *SERVQUAL* meliputi lima dimensi, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) (Parasuraman dkk dalam Nursalam, 2016).

Pada tahun 2021 World Health Organization (WHO) mengumpulkan pasien lebih dari 6 juta yang berada dalam perawatan kesehatan di 25 negara. Dengan menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang paling tinggi ditemukan di Swedia, dengan indeks kepuasan 92,37%, diikuti oleh Finlandia, dengan 91,92 %, Norwegia dengan 90,75%, Amerika Serikat dengan 89,33%, dan Denmark dengan 89,29%. Tingkat kepuasan pasien terendah ditemukan di Kenya (40,4%) dan India (34,4%), (WHO, 2021).

Data rumah sakit di salah satu negara *Association of Southeast Asian Nations* (ASEAN) pada tahun 2016 menunjukkan tingkat kepuasan pasien sebesar 79%, sedangkan standar kepuasan pasien yang ditetapkan

di negara tersebut adalah >80%, dengan tingkat pengaduan terkait pelayanan berkisar 4 sampai 5/bulan, (Klaipetch,P. 2016).

Departemen Kesehatan Indonesia secara nasional menetapkan Standar Kepuasan Pasien dalam pelayanan kesehatan. Berdasarkan Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 mengenai Standar Pelayanan Minimal, tingkat kepuasan pasien yang diharapkan adalah di atas 95%. Jika pelayanan kesehatan tidak memenuhi standar minimal tersebut dengan tingkat kepuasan pasien di bawah 95%, maka dianggap sebagai pelayanan kesehatan yang tidak memenuhi standar atau kurang berkualitas karena tidak mencapai standar pelayanan minimal kepuasan pasien. (Permenkes RI No.43, Tahun 2016).

Menurut Data Kemenkes RI tahun 2018, sekitar 60% dari pelayanan kesehatan di Indonesia, termasuk Rumah Sakit dan Puskesmas, belum mencapai standar kepuasan yang diinginkan. Berdasarkan informasi ini, dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pasien masih di bawah standar pelayanan minimal yang diinginkan. Oleh karena itu, kepuasan pasien merupakan isu penting dalam pelayanan kesehatan, baik di dalam maupun di luar negeri (Permenkes RI No.4, Tahun 2018).

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Provinsi Lampung mengenai kepuasan pelayanan kesehatan tahun 2015 didapatkan 56,7% pasien menyatakan tidak sesuai dengan pelayanan yang sudah diberikan, dengan pada dimensi kehandalan (50,7%), dimensi empati (43,3%), dimensi jaminan (37,3%), dimensi ketanggapan (26,9%) dan dimensi bukti fisik (25,4%), (Dinas Kesehatan Provinsi Lampung, 2015).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nur Fitri, dkk (2020) dengan judul “Gambaran Kepuasan Pasien Laboratorium di Puskesmas Kemang Kabupaten Bogor Tahun 2020” didapatkan hasil penelitian dari 120 responden. Persentase tertinggi terdapat pada dimensi mutu pelayanan *Assurance* (jaminan), namun persentase tertingginya menyatakan tidak memuaskan (96,7%). Sedangkan persentase pada dimensi mutu pelayanan *Empathy* (empati) menyatakan memuaskan (93,3%). Lalu persentase pada dimensi mutu pelayanan *Responsiveness* (ketanggapan) menyatakan

memuaskan (91,7%). Kemudian persentase pada dimensi mutu pelayanan *Reliability* (kehandalan) persentase menyatakan memuaskan (77,5%). Dan persentase pada dimensi mutu pelayanan *Tangibles* (bukti fisik) menyatakan memuaskan (75%). Dari kelima dimensi tersebut, total persentase tingkat kepuasan pasien laboratorium yang menyatakan memuaskan sebesar (72,5%).

Penelitian lain yang telah dilakukan oleh Sri Wahyuni, dkk (2020) dengan judul “Tingkat Kepuasan Terhadap Pelayanan Laboratorium di Puskesmas Pariaman Pada Tahun 2020” didapatkan hasil penelitian dari 100 responden. Pada penelitian tersebut persentase tertinggi terdapat pada dimensi *Reliability* (kehandalan) yaitu tingkat kepuasan pasien sangat puas dengan nilai rata-rata sebesar 91,3%. Persentase tertinggi kedua terdapat pada dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien sangat puas sebesar 91,2%. Lalu persentase pada dimensi *Assurance* (jaminan) dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 85,3%. Kemudian persentase pada dimensi *Empathy* (empati) dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien sangat puas sebesar 83,1%. Dan persentase terendah terdapat pada dimensi *Tangibles* (bukti fisik) dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 82,9%. Dari kelima dimensi tersebut, total persentase tingkat kepuasan pasien sebesar 86,8%.

Penelitian mengenai kepuasan pasien merupakan hal yang penting untuk diketahui karena dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan pasien harus diukur secara presisi dan akurat. Karena meningkatnya penggunaan survei kepuasan pasien ini sebagai analisis berkelanjutan memberikan informasi tentang inovasi pelayanannya (Pohan, 2017). Penelitian kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan di provinsi Lampung telah banyak dilakukan, namun yang berfokus pada pelayanan laboratorium kesehatan khususnya laboratorium puskesmas yang ada di Kota Bandar Lampung masih jarang dilakukan. Pada Provinsi Lampung, sebelumnya pernah dilakukan penelitian mengenai kepuasan pasien namun berbeda metode yang akan digunakan oleh peneliti.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Adiputra (2022) dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung" didapatkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan sebesar 78,02 dan dapat disimpulkan mutu pelayanan dari laboratorium rumah sakit tersebut "B" (Baik).

Berdasarkan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis pada bulan November 2023 didapatkan hasil nilai IKM sebesar 88,21 dengan masuk kategori nilai A yaitu kinerja sangat baik. Survei kepuasan pasien sudah dilakukan di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis tetapi belum menilai secara spesifik kepuasan pasien dari pelayanan Laboratorium, padahal kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan salah satunya pelayanan Laboratorium. Pada survei awal pendahuluan yang telah dilakukan, peneliti melakukan survei di Laboratorium UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung dan didapatkan hasil rata rata kunjungan pasien per bulan pada tahun 2023 sebanyak 391 pasien.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebutlah yang membuat peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien Metode *SERVQUAL* terhadap mutu pelayanan laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien metode *SERVQUAL* terhadap mutu pelayanan laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung?

### **C. Tujuan Penelitian**

#### 1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien metode *SERVQUAL* terhadap mutu pelayanan laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis karakteristik pasien yang memperoleh pelayanan Laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung
- b. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien metode *SERVQUAL* terhadap mutu pelayanan laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung berdasarkan dimensi Tangibles (bukti fisik)
- c. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien metode *SERVQUAL* terhadap mutu pelayanan laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung berdasarkan dimensi Reliability (kehandalan)
- d. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien metode *SERVQUAL* terhadap mutu pelayanan laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung berdasarkan dimensi Responsiveness (ketanggapan)
- e. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien metode *SERVQUAL* terhadap mutu pelayanan laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung berdasarkan dimensi Assurance (jaminan)
- f. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien metode *SERVQUAL* terhadap mutu pelayanan laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung berdasarkan dimensi Empathy (empati)

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat teoritis

Memperbanyak wawasan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan menjadi sumber referensi untuk melakukan penelitian

selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium di puskesmas.

## 2. Manfaat aplikatif

### a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dibidang Manajemen Laboratorium khususnya berkaitan dengan pelayanan dan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan Laboratorium khususnya di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung.

### b. Bagi Pelayanan Kesehatan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi ke UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung mengenai analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan laboratoriumnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan pasien untuk pihak Laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung.

## E. Ruang Lingkup

Bidang keilmuan dari penelitian ini adalah Manajemen Laboratorium. Jenis penelitiannya adalah deskriptif dengan pendekatan eksperimental menggunakan metode *SERVQUAL*. Variabel bebas adalah mutu pelayanan laboratorium puskesmas, sedangkan variabel terikatnya yaitu tingkat kepuasan pasien dengan berdasarkan 5 dimensi pada metode *SERVQUAL*. Metode *SERVQUAL* ini menganalisis gap antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Subjek penelitian ini adalah pasien laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung dengan sampel sebanyak 80 orang. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret 2024 dan dilakukan dengan teknik *accidental sampling*, yaitu pengumpulan data berupa kuesioner menggunakan skala likert.