

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit merupakan suatu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan rawat inap dan rawat jalan, oleh karena itu pelayanan yang berkualitas merupakan suatu keharusan dan mutlak dipenuhi oleh suatu rumah sakit. Salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat adalah meningkatkan kinerja rumah sakit secara profesional dan mandiri. (Permenkes RI Nomor.3,2020)

Pada era globalisasi sekarang ini, seluruh pelayanan kesehatan harus mampu untuk berlomba memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Hal ini berlaku pula pada Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya yang memberikan pelayanan pemeriksaan laboratorium kepada pasien secara umum, tidak lagi terbatas pada pelayanan terhadap pasien/pelanggan internal Rumah Sakit. Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya adalah unit yang berada di bawah koordinasi Bidang Pelayanan Medik RSUD Demang Sepulau Raya yang merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan yang diberikan RSUD Demang Sepulau Raya secara keseluruhan.

Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Menteri Kesehatan RI NO.411/MENKES/PER/III/2010 tentang laboratorium klinik disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Laboratorium Klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan specimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan. (Permenkes RI Nomor.411,2010)

Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya sebagai penyedia layanan penunjang diagnosis sangat penting peran dan keberadaannya untuk mendukung keberhasilan pengobatan pasien. Oleh karenanya sangat penting untuk terus menjaga kualitas layanan yang diberikan laboratorium

terhadap pasien agar tercipta kepuasan pelanggan dan dapat mendukung keberhasilan perawatan dan pengobatan pasien.

Standar Pelayanan Minimal yang didasarkan pada Permenkes Nomor.129 Tahun 2008 untuk Laboratorium Klinik meliputi : Waktu tunggu hasil pelayanan laboaratorium, Pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium, dan Kepuasan Pelanggan. (Permenkes RI Nomor 129,2008).

Pada tahun 2019 laboratorium klinik RSUD Demang Sepulau Raya telah melakukan penelitian tentang waktu tunggu hasil laboratorium yaitu tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi dengan standar  $\leq 140$  menit. Untuk pemeriksaan darah rutin dan POCT dengan capaian 100% dengan nilai rerata waktu tunggu adalah 34 menit serta untuk pemeriksaan darah lengkap dan pemeriksaan kimia adalah 100% dengan nilai rerata waktu tunggu adalah 1 jam, 6 menit (Icha Septiani Fitri dkk 2019). Untuk pelaksanan Ekpertisi hasil pemeriksaan laboratorium di RSUD Demang Sepulau Raya dilakukan oleh dokter spesialis patologi klinik yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan hasil pemeriksaan laboaratorium. Bukti dilakukan ekspertisi adalah adanya tandatangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirim pada dokter yang meminta, karena di laboratorium klinik RSUD Demang Sepulau Raya sudah menggunakan Sistem Informasi Laboratorium (SIL) maka hasil pemeriksaan laboratorium diekspertisi dengan cara diotorisasi oleh dokter Sp.PK baik secara online maupun offline, hal ini sesuai dengan Perdir Tentang Pelayanan Laboratorium Penunjang Diagnostik No.0011/PER/DIR/2023. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium di RSUD Demang Sepulau Raya hal ini dibuktikan dengan adanya pencatatan dibuku ekpedisi hasil laboratorium baik untuk rawat jalan maupun rawat inap. Sedangkan untuk survei kepuasan pelanggan belum pernah dilakukan. Hasil penelitian Hubungan antara Waktu Tunggu Hasil Laboratorium Dengan Kepuasan Pasien di laboratorium Patologi Klinik RSUD Kota Madiun menunjukkan bahwa ada Hubungan antara Waktu Tunggu Hasil Laboratorium Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.(Sumiati,2019).

Penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung menggunakan metode survei Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 78,02 sehingga disimpulkan Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Unit Pelayanan “BAIK” (Rizqon Anjahiranda Adiputra, 2022). Kualitas pelayanan Laboratorium meliputi aspek kompetensi teknik, keluaran hasil, akses terhadap pelayanan, efektifitas pelayanan, efisiensi, keamanan, kenyamanan dan kesinambungan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan laboratorium dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berkaitan erat dengan kepuasan pasien/pelanggan layanan laboratorium. Oleh karena itu, manajemen layanan kesehatan dalam hal ini RSUD Demang Sepulau Raya secara umum dan Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya secara khusus, perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang telah diberikan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak diperlukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. (Rika novella, 2022)

Hubungan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan kepuasan pelanggan adalah dua konsep yang saling terkait dalam dunia bisnis. SPM adalah standar yang ditetapkan oleh suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan. Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan gambaran tingkat kepuasan atau kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan perusahaan. Jika Implementasi SPM sudah tercapai maka akan dapat memperkuat citra perusahaan, dengan memberikan layanan yang sesuai standar dan mengutamakan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat memperkuat citra positif dan meningkatkan reputasinya dimata pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka sangat perlu untuk melakukan penelitian Analisa Standar Pelayanan Minimal pelayanan instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya. Sehingga melalui penelitian ini diharapkan

dapat dijadikan bahan evaluasi dan sekaligus dapat menggali temuan temuan di lapangan yang dapat dijadikan sebagai dasar Laboratorium Patologi klinik RSUD Demang Sepulau Raya meningkatkan mutu pelayanan melalui kinerja SPM.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang diatas dapat dirumuskan bahwa masalah peneliti adalah Ingin Menganalisa Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Laboratorium Pathologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya

## **C. Penelitian**

### 1. Umum

Mengetahui Pelaksanan Standar Pelayanan Minimal di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya..

### 2. Khusus

- a. Mengetahui Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium Patologi Klinik di RSUD Demang Sepulau Raya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun No.129 Tahun 2008
- b. Mengetahui Pelaksanan ekspertisi hasil pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik di RSUD Demang Sepulau Raya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No.129 Tahun 2008
- c. Mengetahui Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan Laboratorium Klinik di RSUD Demang Sepulau Raya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No.129 Tahun 2008
- d. Mengetahui Kepuasan Pelanggan pada pasien di RSUD Demang Sepulau Raya sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun No.129 Tahun 2008.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menambah keterampilan dan pengetahuan peneliti mengenai pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal terhadap mutu pelayanan di laboratorium Patologi Klinik menggunakan instrumen yang sudah ditetapkan pemerintah.

##### 2. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan pengetahuannya tentang kualitas pelayanan di Instansi Laboratorium Patologi Klinik berdasarkan pelayanan Standar Pelayanan Minimal di RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung sebagai fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah daerah yang jadi kebanggaan masyarakat Lampung Tengah.

#### **E. Ruang Lingkup**

Bidang kajian penelitian ini adalah Manajemen Laboratorium. Desain dan jenis penelitian adalah rancangan deskriptif kualitatif dan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung pada Tahun 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya.