

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 tahun 2022 mengenai Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan bagi tempat praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah, Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan yang disebut sebagai Indikator mutu adalah suatu standar yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pencapaian target mutu pelayanan di fasilitas kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan individu dan masyarakat secara optimal. Pelayanan ini diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta bertujuan untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkesinambungan, diperlukan pengukuran dan evaluasi mutu pelayanan sesuai dengan indikator mutu. Salah satu indikator mutu di rumah sakit berdasarkan Pemenkes Nomor 30 tahun 2022 mengenai Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan, dijelaskan dalam pasal 3 yaitu tentang kepuasan pasien. Kepuasan pasien diukur melalui pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan (Permenkes RI, 2022).

Pentingnya pelayanan laboratorium dalam melakukan pelayanan di rumah sakit tidak dapat diabaikan, dengan hasil laboratorium yang diperkirakan memberikan kontribusi sekitar 60-70% dalam menentukan keputusan terkait rawat inap, pemulangan pasien, dan pengobatan. Salah satu faktor kunci keberhasilan pelayanan laboratorium adalah ketepatan waktu, yang dinilai melalui parameter *Turnaround Time* (TAT), sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2017 (Kemenkes RI, 2017).

Pelayanan laboratorium didasarkan pada empat pilar yaitu akurasi, ketepatan waktu, Keaslian hasil dan presisi. Keempat factor ini sangat penting dalam perawatan dan pengobatan pasien (Prasad et al, 2023).

Penundaan yang umumnya terjadi pada sampel dengan peningkatan TAT diidentifikasi dalam penelitian Cakirca dkk bahwa volume sampel yang tidak mencukupi adalah penyebab paling umum penolakan sampel di laboratorium hematologi dan penyebab utama kedua pada laboratorium biokimia. Chawla dkk juga menemukan bahwa jumlah sampel dengan volume yang tidak mencukupi lebih tinggi di instalasi rawat jalan dibandingkan sampel rawat inap (Prasad et al, 2023).

Faktor lain yang ditemukan dalam penelitian Prasad et al tahun 2023, yang berkontribusi terhadap peningkatan TAT pra-analitis mencakup waktu tunggu yang lebih lama (12%) dan waktu pemrosesan pra-analitis (18%) dan dalam penelitian ini telah melaporkan bahwa keterlambatan pengantaran sampel adalah salah satu dari banyak penyebab keterlambatan TAT pra-analitik di instalasi rawat jalan.

Keterlambatan dalam memberikan laporan hasil laboratorium dapat mengakibatkan penundaan dalam proses diagnosis dan penanganan pasien. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa 43% penundaan pengobatan dan 61% peningkatan lama rawat inap di unit gawat darurat, Selain itu TAT yang lambat dapat menyebabkan peningkatan permintaan yang mengakibatkan permintaan yang berulang. Hal Ini semakin meningkatkan beban kerja di laboratorium, dan meningkatkan biaya layanan kesehatan. Oleh karena itu, TAT yang lebih cepat secara universal diinginkan untuk manajemen pasien yang efisien dan efektif (Shiferaw B, 2019).

Berdasarkan penelitian Shiferaw dan Yismaw di tahun 2019, tentang besarnya keterlambatan waktu penyelesaian hasil laboratorium di Institut Kesehatan Masyarakat Amhara, Bahir Dar, Ethiopia tahun 2019 menunjukkan pada tes viral load HIV 1 memakan waktu rata-rata sekitar 15 hari (minimal 8,4 dan maksimal 26 hari) selama jangka waktu sembilan bulan. Menurut kebijakan laboratorium *Amhara Public Health Institut* (APHI), setidaknya 90% hasil viral load seharusnya sudah keluar dalam waktu 10 hari, Namun hanya 23,5% (6350/26984) dari hasil viral load rutin yang dirilis dalam batas TAT yang ditetapkan. Alasan paling umum atas keterlambatan hasil laboratorium yang dicatat dan ditemukan yaitu kerusakan mesin yang diikuti oleh masalah kehabisan stok reagen, pemeliharaan mesin dan kelalaian staf teknis dan peningkatan jumlah pemeriksaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Halida Auliya di klinik Prodia pada tahun 2017 mengenai analisis proses laboratorium yang mempengaruhi waktu pelaksanaan (TAT) pemeriksaan profil lemak di laboratorium klinik Prodia, ditemukan bahwa rata-rata pencapaian TAT pada pasien yang menjalani pemeriksaan lemak dari tahap pra-analitik, analitik, hingga pasca-analitik mencapai 61%, sementara target pencapaian yang diharapkan adalah $\geq 90\%$. Pemahaman proses inti menunjukkan bahwa pencapaian TAT pada tahap pra-analitik mencapai 43%, pada tahap analitik mencapai 85%, dan pada tahap pasca-analitik mencapai 55%. Pada proses inti, permasalahan teknis utamanya terjadi pada tahap pra-analitik dan pasca-analitik, yang sebagian besar disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia (SDM), dan beberapa di antaranya disebabkan oleh peralatan dan faktor sistem.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fidyanti dkk pada tahun 2019 mengenai analisis waktu tunggu dalam layanan unit laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak swasta di Kota Jakarta, ditemukan bahwa rata-rata waktu tunggu dalam pelayanan laboratorium mencapai 64.11 menit. Terdapat keterlambatan dalam semua tahapan pelayanan laboratorium, dengan waktu delay terpanjang terjadi saat menunggu pemberian hasil laboratorium sekitar 14.04 menit, dan menunggu pemeriksaan sampel sekitar 7.73 menit. Unit laboratorium menghadapi keterbatasan sumber daya manusia, yang mengakibatkan tidak optimalnya proses pelayanan kepada pasien dan adanya petugas yang melaksanakan tugas ganda.

Kepuasan pasien mencerminkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya, setelah dibandingkan dengan harapannya. Jika pasien tidak merasa puas dengan kualitas pelayanan, cenderung mereka akan memutuskan untuk tidak melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut. Sebagai pengguna jasa, kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada sejauh mana pelayanan kesehatan dapat memenuhi harapan dan memunculkan rasa puas pada setiap pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin baik juga mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Ilkafah, 2022).

Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu, sebagai salah satu rumah sakit swasta kelas D di Kabupaten Pringsewu, telah meraih status akreditasi paripurna versi KARS 2022 pada 28 Desember 2022. Visi rumah sakit ini adalah menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat Lampung yang berorientasi pada mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Unit laboratorium di rumah sakit tersebut menyediakan berbagai layanan medis, termasuk pemeriksaan hematologi, kimia klinik, imunoserologi, urin rutin, elektrolit, dan layanan lainnya.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan, pasien rawat jalan laboratorium Rumah Sakit Umum Wisma Rini 4 bulan terakhir dari bulan Mei hingga Agustus 2023 yaitu pada bulan Mei didapatkan 222 pasien, bulan Juni 226 pasien, Juli 163 pasien dan di bulan Agustus 194 pasien dalam hal ini mengalami fluktuasi naik turunnya pasien rawat jalan pada 4 bulan terakhir. Kepuasan pelayanan laboratorium sangat mempengaruhi pasien rawat jalan yang tentunya menginginkan pelayanan yang baik serta Rumah Sakit Wisma Rini belum menghubungkan dengan TAT yang didapatkan dengan tingkat kepuasan pasien, oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian tentang “hubungan TAT (*turnaround time*) pemeriksaan laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Pringsewu.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini: “apakah terdapat hubungan antara TAT (*turnaround time*) pemeriksaan laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu?”

C. Tujuan Penelitian

Tujuan terbagi atas tujuan umum dan tujuan khusus

1. Tujuan umum.

Mengetahui hubungan TAT (*Turnaround time*) pemeriksaan laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu.

2. Tujuan khusus

- a. Mengetahui distribusi frekuensi TAT pemeriksaan kimia darah, darah rutin dan imunoserologi di RS Wisma Rini Pringsewu.

- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Wisma Rini Pringsewu.
- c. Mengetahui hubungan TAT pemeriksaan kimia darah, drah rutin dan imunoserologi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Wisma Rini Pringsewu.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Dapat memberikan pengetahuan di bidang manajemen laboratorium mengenai hubungan TAT pemeriksaan laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien.

2. Manfaat aplikatif

Dapat memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu.

E. Ruang Lingkup

Bidang keilmuan adalah bidang Manajemen Laboratorium. Jenis penelitian yang digunakan bersifat analitik dengan desain penelitian adalah *cross sectional*. Variabel bebas adalah TAT (*Turnaround time*) pemeriksaan Laboratorium, sedangkan variabel terikatnya adalah tingkat kepuasan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang dilakukan pemeriksaan laboratorium di RS Wisma Rini Pringsewu. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan dan analisis data menggunakan aplikasi SPSS menggunakan chi square.

