

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kepuasan pasien merupakan salah satu parameter yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan. Pasien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan, otomatis meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Karena pasien akan kembali menggunakan pelayanan yang diberikan. Selain itu, pasien juga dapat mempromosikan layanan kesehatan dengan mengajak pasien lain untuk datang menggunakan layanan yang sama. Kepuasan pasien ini merupakan kesesuaian antara harapan terhadap pelayanan dan pendapat pasien terhadap pelayanan yang diterima. Dengan menjaga mutu atau kualitas pelayanan dapat menjadi salah satu cara untuk mencapai kepuasan pasien (Yudityawati dkk,2022).

Pelayanan kesehatan yang bermutu, menurut Pohan (2007) adalah yang berusaha memenuhi harapan pasien, dan membuat pasien merasa puas karena semua harapannya sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, pasien akan menyebarkan layanan kesehatan yang baik kepada semua orang. Fasilitas kesehatan yang berkualitas tidak hanya menarik bagi pasien tetapi juga bagi para profesional kesehatan. Sebagai pengguna jasa pelayanan kesehatan, pasien ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang memuaskan demi kesembuhannya, dan pasien ingin mendapatkan sarana dan prasarana yang memadai untuk menjamin kenyamanannya selama menjalani perawatan. Mengetahui tingkat kepuasan pasien tidak hanya dapat memperbaiki kualitas yang kurang optimal, tetapi juga untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan (Yudityawati dkk,2022).

Mutu layanan kesehatan sangat penting dan menjadi perhatian seluruh lapisan masyarakat. Dwi Lestari dkk (2020) mengatakan bahwa landasan dari kualitas layanan terletak pada pemenuhan harapan pelanggan dan berujung pada kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan (Dwi Lestari dkk,2020).

Menurut definisi yang tercantum dalam Pasal 1 Permenkes No 30 Tahun 2022, mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat layanan kesehatan yang disediakan untuk individu dan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang modern. Tujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan secara optimal dengan memperhatikan pemenuhan hak dan kewajiban pasien. Sementara itu, laboratorium kesehatan merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang digunakan untuk melakukan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia dan/atau bukan manusia. Fungsi laboratorium ini mencakup identifikasi jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan dan faktor risiko yang dapat mempengaruhi kesehatan perorangan maupun masyarakat (Permenkes RI, 2022).

Berdasarkan peneliti Umam (2019) yang membandingkan harapan 100 responden dengan hasil sebenarnya, kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan terhadap *tangibles* 95.05%, *reliability* 102.66%, *emphaty* 101.40%, *responsiveness* 97.00%, dan *assurance* 96.00%, dengan tingkat kepuasan secara keseluruhan sebesar 98.58%. Mengingat dampak lanjutan dari eksplorasi ini, disarankan agar penilaian dilakukan setiap 6 bulan sekali (Umam dkk, 2019).

Peneliti Yudityawati dkk (2022) mengungkapkan bahwa dari 135 responden dengan dimensi *tangibles* 96,37%, *reliability* 96,65%, *emphaty* 96,34%, *responsiveness* 96,24%, dan *assurance* 96.54% dengan rata-rata tingkat kesesuaian sebesar 96,42% terhadap pedoman yang telah ditetapkan oleh Manajemen Rumah Sakit. Secara keseluruhan, penelitian tersebut menunjukkan bahwa pasien puas dengan mutu pelayanan yang diberikan.

Menurut definisi yang tercantum dalam Pasal 1 Permenkes No. 43 Tahun 2019, puskesmas adalah fasilitas kesehatan yang berfungsi untuk memberikan layanan kesehatan tingkat pertama kepada individu dalam wilayah kerjanya. Puskesmas ini lebih menekankan pada upaya promotif dan preventif (Permenkes RI, 2019). Puskesmas Rawat Inap Sukabumi merupakan salah satu pusat kesehatan masyarakat di Bandar Lampung. Hal ini berdasarkan survei awal yang dilakukan. Puskesmas Rawat Inap Sukabumi telah

menganalisis kepuasan pasien dengan mutu pelayanan laboratorium, dengan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Namun, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) belum diterapkan untuk menguji tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium. Melihat permasalahan yang ada, peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi”. Penelitian ini akan menggunakan lima dimensi mutu pelayanan yaitu *assurance, empathy, reliability, responsiveness* dan *tangible*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas dapat dirumuskan masalah yakni, Bagaimana Tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di Puskesmas Rawat Inap Sukabumi.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengetahui karakteristik pasien rawat jalan Puskesmas Rawat Inap Sukabumi berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA)
- c. Mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan dan pekerjaan pasien terhadap tingkat kepuasan pasien.

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

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi di bidang manajemen laboratorium dengan mengevaluasi kepuasan pasien terhadap mutu layanan laboratorium.

##### 2. Manfaat Aplikatif

###### a. Bagi Peneliti

Meningkatkan pengetahuan dan pengalaman peneliti, khususnya yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium.

###### b. Bagi Masyarakat

Menambah informasi tentang seberapa puas pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium yang ada di puskesmas.

###### c. Institusi Pendidikan

Bahan referensi tambahan untuk melakukan penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan laboratorium.

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

Penelitian ini berfokus pada bidang Manajemen Laboratorium, dengan menggunakan jenis penelitian analitik dan desain *cross sectional* dengan variabel bebas mutu pelayanan laboratorium, dan variabel terikatnya tingkat kepuasan pasien. Populasi penelitian ini merupakan pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan di Laboratorium Puskesmas Rawat Inap Sukabumi. Sampel penelitian ini adalah pasien yang menjalani pemeriksaan di Laboratorium Puskesmas Rawat Inap Sukabumi. Data dianalisis dengan metode IPA dan uji bivariat menggunakan uji analisa *chi-square*.