

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Puskesmas berperan sebagai pusat kesehatan yang memiliki tujuan untuk mengembangkan dan membina kesehatan masyarakat. Fungsinya mencakup penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh dan terpadu, serta memberikan layanan kesehatan yang terdepan dan terdekat dengan masyarakat. Puskesmas adalah unit operasional dari instansi kesehatan di tingkat kabupaten atau kota yang memiliki tanggung jawab pelaksanaan pembangunan kesehatan di suatu area kerja tertentu. Puskesmas menyediakan layanan dengan fasilitas dan infrastruktur yang mencakup fasilitas pengobatan umum, fasilitas pengobatan gigi, layanan kesehatan ibu dan anak (KIA), konsultasi gizi, layanan kesehatan lingkungan (Kesling), dan laboratorium. Fasilitas laboratorium di Puskesmas memiliki peran sebagai penyedia layanan kesehatan yang melakukan pengukuran, penentuan, dan pengujian terhadap sampel yang berasal dari manusia. Tugasnya melibatkan identifikasi jenis penyakit, penyebaran penyakit, kondisi kesehatan, atau faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kesehatan individu maupun masyarakat (Permenkes RI Nomor 37, 2012).

Tenaga kerja yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan di laboratorium kesehatan menunjukkan keberagaman, baik dari segi profesi maupun tingkat pendidikan. Dibutuhkan jumlah tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan, tetapi terdapat perbedaan antara jumlah pegawai di laboratorium kesehatan rumah sakit, laboratorium kesehatan swasta, dan Puskesmas. Ketidaksiuaian ini muncul karena adanya perbedaan dalam jenis layanan, jumlah pengguna layanan, serta tantangan khusus yang dihadapi oleh masing-masing laboratorium, sebagaimana diuraikan oleh Reno Sari dan Tetty Resmiaty pada tahun 2017.

Berkembangnya teknologi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan, mendorong unit penyelenggara pelayanan publik untuk

memenuhi harapan tersebut. Salah satu langkah yang diperlukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pengguna layanan, dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Permenpan RI Nomor 14 Tahun 2017).

Penilaian terhadap kinerja Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat dari tingkat kepuasan para pelanggan atau pasien. Kepuasan pelanggan hanya dapat tercapai apabila manajemen Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru mampu meningkatkan kualitas pelayanan hingga mencapai tingkat optimal. Mengingat pentingnya peran pelayanan Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru dalam kehidupan masyarakat Bandungbaru, manajemen tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk memastikan kepuasan pelanggan dan mengurangi keluhan terhadap kinerja pelayanan Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru.

Berdasarkan konsep *Service Quality*, terdapat perbandingan antara harapan layanan yang diinginkan (*Expected Service/ES*) dan persepsi atau kebutuhan aktual yang dirasakan (*Perceived Service/PS*) oleh pelanggan. Apabila harapan melebihi kenyataan atau kebutuhan, yang berarti layanan yang diinginkan (ES) lebih tinggi daripada yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya adalah ketidakpuasan konsumen. Sebaliknya, jika harapan sejajar dengan kenyataan atau kebutuhan, yang berarti layanan yang diinginkan (ES) sebanding dengan yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka konsumen akan merasa puas. Jika harapan kurang dari kenyataan atau kebutuhan, yang berarti layanan yang diinginkan (ES) lebih rendah daripada yang diberikan oleh penyedia layanan (PS), maka hasilnya adalah kepuasan konsumen yang lebih tinggi (Parasuraman et al, 1988).

Hasil penelitian mengenai Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindangjawa Kabuptaen Cirebon, dengan menggunakan metode *Service Quality* disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi yaitu pelayanan kurang memuaskan dengan jumlah sebesar 49%. Berdasarkan hal tersebut

UPT Puskesmas Sindangjawa diharapkan dapat mempertahankan pelayanan pada dimensi *Tangible* dan *Assurance*, meningkatkan pelayanan pada dimensi *Reability*, dimensi *Responsivennes* serta dimensi *Empathy* sesuai yang diungkapkan oleh Sri Emilia pada tahun 2016.

Dari hasil penelitian mengenai Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Puskesmas Pariaman Kota Padang disimpulkan bahwa pasien yang menjalani rawat jalan di laboratorium merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas. Tingkat kepuasan pelanggan mencapai angka sebesar 86,80%. Meskipun demikian, terdapat aspek-aspek yang memerlukan peningkatan dalam mutu pelayanan. Salah satu masalah yang diidentifikasi adalah kurangnya ruang tunggu yang memadai di laboratorium. Hal ini terjadi karena adanya antrean pasien yang menunggu giliran pemeriksaan laboratorium bersamaan dengan pasien yang sedang menunggu pemeriksaan lainnya, dikarenakan ruang laboratorium bersebelahan dengan ruang pelayanan lainnya. Perlu diperhatikan bahwa situasi ini tidak terjadi setiap hari dan hanya pada keadaan tertentu. Selain itu, perlu peningkatan dalam hal ruangan pemeriksaan pasien yang masih belum memadai dan perlunya menjaga privasi pasien. Keadaan ini disebabkan oleh fakta bahwa ruangan laboratorium digunakan untuk seluruh proses, mulai dari pemeriksaan hingga pencatatan hasil, tanpa adanya ruangan khusus untuk pengambilan sampel dan pemeriksaan pasien secara lebih privat (Sri Wahyuni, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian tentang Gambaran Kepuasan Pasien Laboratorium di Puskesmas Kemang Kabupaten Bogor Tahun 2020 yang dilakukan oleh Nur Fitri Julianti dan kawan-kawan, Survei kepuasan tersebut dilakukan menggunakan metode *Service Quality* terhadap pasien yang mendapatkan pelayanan di Laboratorium dengan hasil Tingkat Kepuasan “Memuaskan” lebih tinggi dari tingkat “Tidak Memuaskan”, jumlahnya mencapai 72,5%. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai masukan dan informasi bagi pengelolaan Puskesmas Kemang, untuk meningkatkan kunjungan pasien laboratorium maka perlu dilakukan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yaitu kompetensi dan motivasi kerja, mempromosikan puskesmas sebagai pusat kesehatan masyarakat yang bukan hanya melayani

kuratif (pengobatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) tapi melayani promotif (promosi kesehatan) dan preventif (tindakan pencegahan) juga, mempromosikan program-program puskesmas, membangun kedekatan dengan masyarakat sehingga menimbulkan perasaan positif terhadap puskesmas.

Terwujudnya kepuasan pelanggan memiliki sejumlah manfaat, salah satunya adalah menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan. Kualitas pelayanan dianggap baik atau memuaskan ketika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Maka dari itu, pentingnya kualitas pelayanan menjadi faktor krusial yang selalu diarahkan untuk mencapai kepuasan pelanggan (Hardiyansyah,2011).

Dengan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat di Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung Tahun 2024 dengan menggunakan metode *Service Quality* berdasarkan harapan yang diinginkan (*Expected Service/ES*) dan persepsi atau kenyataan yang dirasakan (*Perceived Service/PS*) pada lima dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan/masyarakat yaitu dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reability*), Jaminan (*Assurance*), Ketanggapan (*Responsiveness*) dan Empati (*Empathy*).

B. Rumusan Masalah

Bagaimanakah tingkat kepuasan pasien di Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung berdasarkan metode *Service Quality*?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan pasien di Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung.

2. Tujuan Khusus

- a. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien di Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung berdasarkan dimensi Tampilan Fisik (*Tangible*)
- b. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien di Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung berdasarkan dimensi Keandalan (*Reability*)
- c. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien di Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung berdasarkan dimensi Jaminan (*Assurance*)
- d. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien di Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung berdasarkan dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)
- e. Untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien di Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung berdasarkan dimensi Empati (*Empathy*)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Perkembangan ilmu pengetahuan

Dengan penelitian ini, secara umum diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah referensi ilmu pengetahuan di bidang kesehatan, khususnya dalam bidang teknologi laboratorium medis, terutama pada aspek kompetensi manajemen laboratorium.

- b. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan peneliti mengenai langkah-langkah pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium, terutama dalam penggunaan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Manfaat Aplikatif

a. Puskesmas

Dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu, dapat memberikan dasar untuk penetapan kebijakan serta langkah-langkah tindak lanjut yang diperlukan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini menjadi landasan bagi manajemen UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu dalam merencanakan dan melakukan perbaikan yang berkelanjutan (Continuous Improvement), dengan tujuan mencapai mutu pelayanan yang terjamin, berorientasi pada kebutuhan pasien, dan sesuai dengan standar pelayanan laboratorium.

b. Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pelayanan di Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung sebagai fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah.

E. Ruang Lingkup

Bidang keilmuan dari penelitian ini adalah Manajemen Laboratorium. Jenis penelitiannya bersifat deskriptif dengan pendekatan kuantitatif menggunakan metode *Service Quality*. Variabel bebas adalah mutu pelayanan laboratorium puskesmas, sedangkan variabel terikatnya yaitu tingkat kepuasan pasien dengan berdasarkan lima dimensi pada metode *Service Quality*. Subjek penelitian ini adalah pasien Laboratorium Klinik UPT Puskesmas Bandungbaru Kabupaten Pringsewu dengan kriteria inklusi dan eksklusi, pengumpulan data berupa kuisioner menggunakan skala likert. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret sampai dengan April 2024.