

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit multispesialis merupakan tulang punggung sistem kesehatan secara global, baik yang dikelola oleh perusahaan maupun lembaga pendidikan. Meskipun melayani kebutuhan pasien dari berbagai bidang seperti medis, bedah, ortopedi, pediatri, kebidanan dan ginekologi, atau cabang spesialis tertentu, laboratorium klinis internal tetap menjadi tulang punggung dari semua layanan kesehatan tersebut (Dawande *et al.*, 2022).

Laboratorium klinik memiliki peran strategis dalam sistem pelayanan kesehatan karena 60-70% keputusan klinis bergantung pada hasil pemeriksaan laboratorium. Mulai dari deteksi dini dan diagnosis penyakit hingga rencana pengobatan yang disesuaikan dengan profil genetik unik seseorang, uji laboratorium klinik merupakan kunci untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan dan mengendalikan biaya kesehatan jangka panjang. Oleh karena itu, kualitas layanan laboratorium tidak hanya diukur dari akurasi hasil, tetapi juga dari kecepatan penyampaian hasil kepada klinisi (Alain *et al.*, 2021).

Salah satu indikator utama kinerja laboratorium klinik adalah *Turnaround Time* (TAT), yaitu interval waktu sejak pemeriksaan laboratorium diminta oleh dokter hingga hasil tersedia dan dapat digunakan untuk pengambilan keputusan medis. *Turnaround Time* menjadi parameter penting dalam menilai mutu dan efisiensi layanan diagnostik karena keterlambatan hasil laboratorium dapat berdampak langsung terhadap keselamatan pasien, efektivitas terapi, serta efisiensi operasional rumah sakit. Dalam konteks pelayanan rumah sakit, keterlambatan TAT dapat menyebabkan tertundanya diagnosis dan terapi, memperpanjang lama rawat inap (Length of Stay/LOS), meningkatkan biaya pelayanan kesehatan, serta menurunkan kepuasan pasien dan tenaga medis. Di Instalasi Gawat Darurat (IGD), keterlambatan hasil pemeriksaan laboratorium dapat menghambat penanganan kasus kritis yang membutuhkan kepuasan klinis cepat. Demikian pula pada pelayanan rawat inap, keterlambatan hasil dapat menunda tindakan medis atau keputusan pemulangan pasien (Alanazi *et al.*, 2024).

Dari perspektif administrasi rumah sakit, TAT merupakan indikator efisiensi operasional yang mencerminkan kinerja sistem pelayanan secara keseluruhan. Efisiensi layanan diagnostik tidak hanya berkaitan dengan kecepatan proses, tetapi juga optimalisasi sumber daya, alur kerja yang efektif, pemanfaatan teknologi informasi, serta koordinasi antarunit pelayanan. Laboratorium yang mampu mempertahankan TAT sesuai standar menunjukkan sistem manajemen yang baik, integrasi proses yang efektif, serta penggunaan sumber daya yang optimal (Sadaria *et al.*, 2025).

Berbagai standar nasional dan internasional menekankan pentingnya pemantauan TAT sebagai indikator mutu laboratorium. Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) dan standar internasional yaitu International Organization for Standardization (ISO) mensyaratkan pemantauan indikator mutu laboratorium, termasuk waktu penyelesaian hasil pemeriksaan. Namun, dalam praktiknya, banyak rumah sakit masih menghadapi tantangan dalam memenuhi standar TAT akibat keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja tinggi, sistem informasi yang belum terintegrasi, serta alur pelayanan yang belum efisien (Dawande *et al.*, 2022).

Walaupun setiap pemeriksaan memiliki TAT yang berbeda, tetapi sebuah studi menunjukkan ketika dokter ditanya mengenai waktu tunggu ideal yang diharapkan dari tes yang paling sering dipesan, 96% dari 330 responden menganggap waktu tunggu ideal untuk hasil laboratorium seharusnya kurang dari 120 menit, sementara 4% lainnya menganggap waktu tunggu ideal adalah 180 menit. Sesuai dengan pedoman internasional, Bilwani dkk melaporkan 60 menit sebagai ambang batas yang direkomendasikan. Joan Howanitz dan Peter Howanitz menyarankan waktu 60 menit dari pendaftaran sampel hingga pelaporan untuk semua tes laboratorium umum dalam kondisi optimal (Alain *et al.*, 2021).

Evaluasi TAT menjadi semakin penting di era peningkatan tuntutan mutu pelayanan kesehatan dan kompetisi antar fasilitas pelayanan kesehatan. Rumah Sakit dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan efisien guna meningkatkan kepuasan pasien dan daya saing institusi. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mengevaluasi TAT pemeriksaan laboratorium klinik berdasarkan

waktu permintaan hingga hasil tersedia, serta menganalisisnya sebagai indikator efisiensi layanan diagnostik (Dawande *et al.*, 2022).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kinerja layanan laboratorium, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan TAT, serta memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi layanan diagnostik. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi rumah sakit, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan keselamatan pasien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelesan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian secara umum yaitu bagaimana evaluasi Turnaroud Time (TAT) pemeriksaan laboratorium klinik berdasarkan waktu permintaan dan hasil sebagai indikator efisiensi layanan diagnostik di RSUD Royal Prima Medan.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian Umum

Untuk mengevaluasi bagaimana Turnaroud Time (TAT) pemeriksaan laboratorium klinik berdasarkan waktu permintaan dan hasil sebagai indikator efisiensi layanan diagnostik di RSUD Royal Prima Medan.

1.3.2 Tujuan Penelitian Khusus

1. Untuk mengukur TAT pemeriksaan laboratorium klinik sejak waktu permintaan hingga hasil tersedia di RSUD Royal Prima Medan.
2. Untuk menganalisis distribusi dan membandingkan TAT berdasarkan unit pelayanan di RSUD Royal Prima Medan.
3. Untuk membandingkan capaian TAT dengan standar pelayanan laboratorium yang berlaku di RSUD Royal Prima Medan.

4. Untuk mengevaluasi efisiensi layanan diagnostik laboratorium berdasarkan capaian TAT dan pemanfaatan sumber daya di RSUD Royal Prima Medan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Manajemen Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kinerja layanan laboratorium berdasarkan indikator TAT dan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial untuk meningkatkan efisiensi operasional.

2. Bagi Unit Laboratorium Klinik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja laboratorium dalam memenuhi standar waktu pelayanan, membantu mengidentifikasi tahapan proses yang menyebabkan keterlambatan hasil, dan mendorong peningkatan mutu layanan melalui perbaikan alur kerja dan pemanfaatan teknologi.

3. Bagi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi *evidence-based practice* dalam pengelolaan layanan diagnostik.

4. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pemahaman kepada peneliti mengenai bagaimana mengevaluasi TAT pemeriksaan laboratorium klinik sebagai indikator layanan diagnostik di rumah sakit.