

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pembangunan kesehatan adalah bagian yang tidak terpisahkan dan krusial dalam pembangunan nasional. Tujuan utama dari pembangunan kesehatan adalah meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan setiap individu untuk hidup sehat secara mandiri, sehingga tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal sebagai hasil dari upaya kesehatan yang komprehensif, berjenjang, dan terpadu. Pelayanan kesehatan, baik untuk individu maupun masyarakat, harus berkualitas, efektif, dan efisien (Ulumiyah, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada pelayanan kesehatan yang mampu memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan standar kode etik profesi (Layli, 2022). Upaya peningkatan mutu melibatkan langkah-langkah yang diambil untuk memenuhi standar-standar pelayanan kesehatan, dengan harapan dapat memenuhi kepuasan pasien baik secara internal maupun eksternal. Laboratorium kesehatan, sebagai komponen penting dalam pelayanan kesehatan, memiliki peran dalam memastikan hasil pemeriksaan selalu terjamin sesuai dengan standar pelayanan minimal (SPM) yang berlaku (Dinkes Kab. Kerinci, 2023).

Pelayanan laboratorium merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan yang dibutuhkan untuk mendukung upaya peningkatan, pencegahan, pengobatan, serta pemulihan kesehatan. Laboratorium Kesehatan Daerah Dinas Kesehatan Kabupaten Kerinci adalah Laboratorium Kesehatan yang berperan dalam pelayanan pembangunan kesehatan sebagai Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP). Program kerja yang dilakukan oleh lembaga ini mencakup pencegahan dan pemberantasan penyakit, penyediaan dan pengelolaan air bersih, penyehatan lingkungan pemukiman, serta kegiatan lain yang relevan di wilayah Kabupaten Kerinci (Dinkes Kab. Kerinci, 2023).

Dalam rangka mencapai visi dan misi Laboratorium Kesehatan Kabupaten Kerinci dalam pelayanan berbasis Pelayanan Prima, pelayanan dilakukan dengan menyajikan hasil pemeriksaan secara kuantitatif melalui pemeriksaan sesuai permintaan dan secara kualitatif melalui peningkatan mutu pemeriksaan laboratorium. Harapannya adalah untuk memenuhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium (Dinkes Kab. Kerinci, 2023).

Mutu laboratorium sendiri mencakup mutu hasil pemeriksaan dan mutu layanan. Mutu hasil merujuk pada hasil pemeriksaan laboratorium yang dapat dipercaya (memenuhi standar mutu), sedangkan mutu layanan adalah aktivitas yang diberikan sesuai kebutuhan atau harapan pasien (mengatasi keluhan para pasien atau kasus jumlah pasien menurun) (Setia, Muhyi dan Husaini, 2018).

Sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan, laboratorium memiliki peran penting dalam diagnostik. Data hasil pemeriksaan laboratorium merupakan informasi krusial yang digunakan oleh klinisi untuk menegakkan diagnosis berdasarkan anamnesis dan riwayat penyakit pasien. Selain itu, hasil uji laboratorium juga merupakan bagian tak terpisahkan dari skrining kesehatan dan tindakan pencegahan medis (Mathar dan Igayanti, 2020).

Salah satu cara untuk mencapai kepuasan pasien adalah dengan memberikan pelayanan terbaik. Kepuasan pasien adalah konsep yang sangat penting dalam pemasaran dan penelitian pasien (Rahmadani, Anwar dan Rochka, 2023). Oleh karena itu, untuk mencapai kepuasan pasien, laboratorium perlu memiliki konsep pemasaran yang matang dan akurat, serta sumber daya manusia yang kompeten. Laboratorium yang berfokus pada jasa harus selalu mengutamakan keahlian dan kemampuan sumber daya manusia, karena mereka berinteraksi langsung dengan pasien dan dituntut untuk memberikan kesan yang baik. Hal ini memerlukan kualitas pelayanan yang prima sebagai daya tarik agar pasien kembali dan kepercayaan terhadap laboratorium meningkat (Suryani dan Foeh, 2019).

Penelitian Randi et al (2019) menunjukkan bahwa kepuasan pasien akan tercapai jika sesuai dengan persepsi dan keinginan pasien. Rasa nyaman dan aman yang dirasakan pasien akan membuat pasien tetap setia menggunakan jasa yang diberikan (Randi, 2019). Kepuasan pasien yang tinggi menunjukkan bahwa pasien

akan terus menggunakan jasa laboratorium tersebut. Hal ini menegaskan pentingnya kepuasan pasien bagi keberlangsungan dan daya saing laboratorium.

Kepuasan dapat didefinisikan sebagai kondisi psikologis yang dihasilkan ketika harapan yang diinginkan sesuai dengan perasaan yang terbentuk selama proses konsumsi yang dilakukan pasien (Indrasari, 2019). Kepuasan adalah tujuan utama pemasaran, yang dicapai melalui kegiatan pertukaran yang saling menguntungkan (*value exchange*) dan memuaskan kedua belah pihak. Penjual mendapatkan keuntungan finansial (sebagai *value*), sementara pembeli mendapatkan barang atau jasa yang bernilai, termasuk kepuasan. Kepuasan pasien tercapai ketika kebutuhan, keinginan, atau harapan pasien terpenuhi dan mereka merasa senang bahwa jasa yang diterima sesuai dengan harapan (Kambolong dan Ambarwati, 2022).

Penelitian ini akan mengamati kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci. Tujuannya adalah untuk mengetahui penilaian pasien tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Informasi ini penting sebagai acuan dalam perbaikan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan yang optimal.

Masalah utama sebagai lembaga jasa pelayanan kesehatan dengan banyak pesaing adalah kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan harapan konsumen. Oleh karena itu, UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kabupaten Kerinci dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dan kepuasan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Pihak UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci perlu secara cermat mengidentifikasi kebutuhan pasien sebagai upaya untuk memenuhi harapan/keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam memahami kebutuhan pasien terhadap pelayanan yang diinginkan. Dengan terciptanya kualitas layanan yang baik, diharapkan akan tercipta kepuasan bagi pengguna layanan, sehingga terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dan pasien, terciptanya loyalitas pasien, dan terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa. Langkah awal yang diambil oleh peneliti adalah mengetahui apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan dengan

kepuasan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah (Labkesda) Kabupaten Kerinci.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dirumuskan sebagai berikut:

- a. Apakah terdapat hubungan Kehandalan dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci?
- b. Apakah terdapat hubungan daya tanggap dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci?
- c. Apakah terdapat hubungan jaminan dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci?
- d. Apakah terdapat hubungan empati dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci?
- e. Apakah terdapat hubungan bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Untuk mencari tahu hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan para pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mencari tahu hubungan Kehandalan dengan tingkat kepuasan para pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci.
- b. Untuk mencari tahu hubungan daya tanggap dengan tingkat kepuasan para pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci.
- c. Untuk mencari tahu hubungan Jaminan dengan tingkat kepuasan para pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci.
- d. Untuk mencari tahu hubungan empati dengan tingkat kepuasan para pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci.
- e. Untuk mencari tahu hubungan bukti fisik dengan tingkat kepuasan para pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, khususnya mengenai hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji topik serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan, pengalaman, dan keterampilan peneliti dalam melakukan penelitian terkait hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci.

b. Bagi UPTD Labkesda

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan berharga untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Labkesda Kabupaten Kerinci.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai bahan bacaan atau referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian serupa terkait hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien.