

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Masalah pelayanan publik yang terjadi di Indonesia merupakan masa krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai birokrasi publik. Gejala ini mulai tampak dengan semakin rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik yang ditandai adanya protes dan demonstrasi oleh berbagai komponen masyarakat, baik ditingkat pusat ataupun daerah. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya belum seperti yang diharapkan. Banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, kurang informasi, kurang konsisten dan terbatasnya sarana dan prasarana pelayanan.

Perkembangan sektor kesehatan di Indonesia saat ini terlihat tumbuh secara tidak maksimal. Pemerintah belum memberikan kualitas pelayanan kesehatan secara merata. Padahal kunci utama masyarakat dalam melakukan kegiatan yaitu kondisi tubuh yang sehat. Keadaan sehat membutuhkan banyak hal, diantaranya menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan (*consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang prima oleh pemberi pelayanan yang memuaskan harapan (*provider satisfaction*) dan institusi pelayanan yang diselenggarakan (*institutional satisfaction*). Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan paduan dari kepuasan tiga pihak dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan.

Untuk mewujudkan pelayanan kesehatan, pemerintah mendirikan suatu lembaga yang menangani masalah kesehatan tingkat pertama yaitu Pusat

Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas merupakan unit pelaksana pelayanan kesehatan di wilayah kecamatan yang melaksanakan tugas-tugas operasional pembangunan kesehatan. Pembangunan Puskesmas di tingkat kecamatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Dengan makin tingginya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan tampak makin meningkat pula untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut. tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan layanan kesehatan yang sebaik-baiknya. Sebagai lembaga kesehatan yang mempunyai misi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, Puskesmas telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepercayaan yang diberikan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan maka Puskesmas dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya. Dalam profesionalisme pegawai datang dan pulang tepat waktu, selain itu di dalam laboratorium diharuskan bisa mengoperasikan alat-alat yang di laboratorium, sehingga dapat melaksanakan pelayanan *laboratorium* yang responsif, *profesional*, dan berkualitas

Adanya bentuk layanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki pasien akan merasa puas. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja dibawah harapan, itu berarti pelanggan tidak puas. Jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat.

Hal ini akan menyebabkan pasien mempunyai citra negatif terhadap Puskesmas tersebut, dan akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien yang akhirnya akan menyebabkan pengurangan *profit*. Dengan banyaknya Puskesmas yang ada di kota Jakarta sehingga menyebabkan Puskesmas Kecamatan Palmerah harus memiliki strategi pemasaran yang tepat. Dalam lingkungan global yang semakin ketat dengan masuknya layanan yang inovatif dipasaran, disatu sisi dan kondisi pasar yang jenuh untuk layanan-layanan yang monoton. Fungsi layanan kepada masyarakat terkait dengan peran pemerintah sebagai bentuk dalam pemenuhan kepentingan masyarakat. layanan yang berkualitas merupakan tuntutan baik eksternal maupun internal. Secara eksternal layanan merupakan kemutlakan didalam arus globalisasi yang mampu menenggelamkan elemen-elemen yang tidak mampu tampil bersaing karena kapasitas yang tidak memenuhi kualifikasi persaingan global.

Layanan laboratorium sangat penting untuk diagnosis, manajemen pasien, dan pengendalian penyakit. Ini merupakan satu kesatuan subsistem dari pelayanan kesehatan primer dalam hal ini adalah puskesmas yang mampu memberikan kontribusi bagi *Universal Heath Coverage (UHC)*. Akan tetapi layanan laboratorium sering kali terabaikan dibandingkan dengan layanan yang lain di negara-negara yang memiliki sumber daya yang rendah/terbatas. Hasil penelitian Toni and Geelhoed (2016) menyimpulkan bahwa laboratorium memainkan peran penting dalam fasilitas kesehatan tingkat dasar. Kurangnya layanan laboratorium menghambat manajemen pasien, pengendalian penyakit, dan menyebabkan risiko keuangan yang semakin tinggi. Oleh sebab itu perluasan sistem laboratorium klinis di fasilitas kesehatan tingkat dasar harus menjadi prioritas yang dibiayai dalam skema sistem kesehatan nasional. Jumlah kasus yang tercatat dari hasil pencatatan pada pasien yang mengunjungi Laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah pada tahun 2017 sangat bervariasi. Dari sekian banyak kasus yang ditemukan pada Laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah, akan diuraikan 5 pemeriksaan terbesar dalam tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1** Lima Besar Pemeriksaan Penyakit di Laboratorium Puskesmas Kecamatan Palmerah Tahun 2017

No.	Nama Penyakit	Jumlah Kasus	Jumlah Kunjungan
1	DBD	42	4.744
2	Typhus	54	2.725
3	TBC	174	2.331
4	Cholesterol	2.160	4.423
5	Diabetes	3.960	11.476

Sumber: Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat (2018)

Dari Tabel 1.1 di atas dapat diketahui bahwa diantara 5 jenis penyakit rawat jalan yang terbanyak adalah diabetes dengan jumlah kunjungan sebanyak 11.476 kunjungan, dan yang sedikit adalah TBC dengan jumlah kunjungan sebanyak 2.331 kunjungan. Selain itu, dilihat dari jumlah pasien selama bulan Januari 2017 sampai dengan Januari 2018 di Puskesmas Kecamatan Palmerah seperti terlihat di Tabel 1.2. berikut :

**Tabel 1.2** Jumlah Pasien Puskesmas Kecamatan Palmerah Januari 2017 Sampai dengan Januari 2018

Periode	Pasien	Kenaikan / Penurunan	
		Orang	%
Januari	1730	-	-
Februari	1467	-263	-15
Maret	1812	345	24
April	1363	-449	-25
Mei	1524	161	12
Juni	1028	-496	-33
Juli	1593	565	55
Agustus	1640	47	3
September	1600	-40	-2
Oktober	1875	275	17
Nopember	2217	342	18
Desember	2046	-171	-8
Januari	2338	292	14

Sumber: Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat (2018)

Dilihat dari Tabel 1.2. menunjukkan fluktuatif jumlah pasien di Puskesmas Kecamatan Palmerah, dimana pasien tersebut melakukan pengobatan, perawatan dan kontrol kesehatan.

Selain itu berdasarkan hasil pra penelitian yang dilakukan peneliti tentang kualitas pelayanan publik, permasalahan yang dihadapi Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat yaitu kurangnya jumlah tenaga kesehatan atau sumber daya manusia di beberapa unit seperti di bagian pendaftaran dan kasir hanya satu petugas yang melayani kurang lebih 80-120 pasien per hari. Hal tersebut mengakibatkan prosedur pendaftaran di Laboratorium Puskesmas Kecamatan Palmerah terhambat. Di ruang pendaftaran terkadang terlihat kosong dikarenakan petugas sibuk. Petugas mendaftarkan pasien dengan surat pengantar yang kemudian dimasukkan ke dalam buku register dengan syarat setiap pasien membawa Kartu Tanda Pengenal. Namun, syarat tersebut banyak diabaikan oleh masyarakat, petugas kesulitan dalam mengidentifikasi pasien. Hal itu menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama. Petugas pendaftaran membutuhkan waktu 5 – 10 menit atau lebih untuk mendaftarkan pasien yang akan berobat. Adanya komputer yang tersedia di bagian pendaftaran tidak dapat digunakan untuk memanggil pasien dengan nomorator karena digunakan juga untuk mengetik hasil laboratorium. Setelah mendaftarkan pasien harus mengantri di ruang tunggu karena petugas analis harus mempersiapkan alat yang akan digunakan. Karena posisi Laboratorium Puskesmas Kecamatan Palmerah berada di lantai dua sedangkan petugas yang melayani informasi berada di lantai dasar maka masyarakat yang membutuhkan informasi harus bertanya kepada petugas pendaftaran hal tersebut mengurangi efisiensi pelayanan.

Dalam melaksanakan pekerjaan hampir seluruh petugas di Laboratorium Puskesmas Kecamatan Palmerah merangkap pekerjaan. Bagian pelayanan yang petugasnya masih kurang. Oleh sebab itu, segi profesionalitas akan pekerjaan menjadi terganggu. Jumlah petugas dalam melayani pasien tidak sesuai dengan yang diharapkan, kinerja pegawai perlu diperbaiki agar dapat memenuhi harapan setiap pasien. Dalam memberikan pelayanan Laboratorium Puskesmas Kecamatan Palmerah kurang dibarengi dengan adanya kedisiplinan berkaitan dengan ketepatan waktu.

Selain itu masih adanya *gap* kualitas pelayanan dimana waktu layanan seharusnya dari identifikasi pasien ke *sampling* / pengambilan darah 10 menit, dari pengambil darah ke keluar hasil 2 jam. Akan tetapi melewati dari waktu yang sudah ditentukan berdasarkan SOP dikarenakan banyaknya jumlah pasien sehingga kurang tertangani dengan baik. Gap profesionalisme yaitu kurangnya pengetahuan analisis kesehatan terhadap alat baru yang belum biasa dipergunakan, selain itu gap fasilitas kesehatan dimana laboratorium mempunyai daftar pemeriksaan, akan tetapi sebagian peralatan pemeriksaan bermasalah pada saat digunakan.

Dari uraian latar belakang masalah di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien Laboratorium di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat, dengan kepuasan pasien sebagai variabel *intervening*.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka masalah pokok penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan jasa kesehatan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien laboratorium ?
2. Apakah profesionalisme berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien laboratorium ?
3. Apakah fasilitas kesehatan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien laboratorium ?
4. Apakah kualitas pelayanan jasa kesehatan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien laboratorium ?
5. Apakah profesionalisme berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien laboratorium ?

6. Apakah fasilitas kesehatan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pasien laboratorium ?
7. Apakah kualitas pelayanan jasa kesehatan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien laboratorium ?
8. Apakah profesionalisme berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien laboratorium ?
9. Apakah fasilitas kesehatan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien laboratorium ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar :

1. Pengaruh langsung kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien laboratorium
2. Pengaruh langsung profesionalisme terhadap kepuasan pasien laboratorium
3. Pengaruh langsung fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien laboratorium
4. Pengaruh langsung kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap loyalitas pasien laboratorium
5. Pengaruh langsung profesionalisme terhadap loyalitas pasien laboratorium
6. Pengaruh langsung fasilitas kesehatan terhadap loyalitas pasien laboratorium
7. Pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan jasa kesehatan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien laboratorium
8. Pengaruh tidak langsung profesionalisme terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien laboratorium
9. Pengaruh tidak langsung fasilitas kesehatan terhadap loyalitas melalui kepuasan pasien laboratorium

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi beberapa pihak, antara lain :

##### **1. Bagi Ilmu Pengetahuan**

Memberikan kontribusi berupa pemahaman mengenai pengaruh kualitas layanan jasa kesehatan, profesionalisme dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien laboratorium (studi kasus di Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat).

##### **2. Bagi Regulator (Dinas Kesehatan)**

Hasil penelitian ini dapat menambah perbendaharaan ilmu bagi masyarakat dan sebagai referensi dalam menggunakan jasa yang ditawarkan oleh Puskesmas Kecamatan Palmerah Jakarta Barat

##### **3. Bagi Investor**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan bagi investor dalam pengambilan keputusan mengenai strategi manajemen terkait meningkatkan loyalitas dengan dukungan kualitas pelayanan jasa, profesionalisme, fasilitas kesehatan, dan kepuasan.