

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan kesehatan adalah bagian dari pembangunan nasional dan didalam pembangunan tersebut, Rumah Sakit merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Selain Rumah Sakit, Laboratorium Klinik pun mempunyai andil besar dalam pembangunan kesehatan.

Tujuan pembangunan kesehatan ialah tercapainya kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum dari tujuan nasional.

Pembangunan kesehatan diarahkan untuk meningkatkan mutu Sumber Daya Manusia (SDM) serta mutu kehidupan dan usia harapan hidup manusia, meningkatkan kesejahteraan keluarga dan masyarakat serta untuk mempertinggi kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat.

Dalam perkembangan dunia kesehatan saat ini di Indonesia serta dalam menghadapi era globalisasi, maka pelayanan kesehatan harus dipandang sebagai multidimensial proses. Sumber Daya Manusia (SDM) yang sehat dan produktif merupakan aset yang sangat berharga bagi perusahaan untuk mencapai tingkat

sedang digalakkan oleh pemerintah Indonesia guna mencapai Indonesia sehat 2010, dimana program-program kesehatan kerja sebagai salah satu utamanya.

Untuk mencapai tujuan program tersebut salah satu kegiatan pokoknya adalah surveilans kesehatan pekerja. Dalam literature kesehatan kerja dikenal 3 fase, yaitu surveilans lingkungan kerja, biomonitoring, surveilans medik. Dimasa sekarang istilah yang terakhir ini lebih dikenal dengan pemeriksaan kesehatan karyawan (PKK) atau lebih dikenal dengan istilah *Medical check-up (MCU)*.

Dalam UU RI no.23 th 1992 tentang kesehatan, dijelaskan bahwa untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*), pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan.

Untuk dapat meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, banyak hal yang perlu dilakukan. Salah satu diantaranya yang dipandang mempunyai peranan yang cukup penting ialah menyelenggarakan pelayanan kesehatan (Blum, 1974). Adapun yang dimaksud pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan kesehatan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari persaingan kualitas pelayanan, biaya pengobatan diantara pemberi pelayanan kesehatan (PKK) baik swasta maupun pemerintah. Apalagi dalam memasuki era perdagangan bebas yang bercirikan tingkat kompetisi yang sangat ketat, dan semakin tingginya tuntutan masyarakat yang menghendaki pelayanan yang lebih baik, memaksa seluruh lembaga pelayanan kesehatan termasuk Laboratorium Klinik, mempersiapkan kelangsungan organisasi.

Salah satu syarat untuk kelangsungan organisasi adalah kemandirian suatu Laboratorium Klinik itu sendiri, terutama dalam aspek finansial dan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan memegang peranan penting untuk kelangsungan organisasi, karena mendapat pelayanan yang berkualitas merupakan hak pasien, selanjutnya pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan peluang untuk memenangkan persaingan. Untuk itu para penyedia pelayanan kesehatan dalam hal ini Laboratorium Klinik, berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan mutu / kualitas pelayanan yang diberikan.

## **B. Gambaran Umum Laboratorium Klinik RS. Bunda**

### **1. Keadaan**

Laboratorium Klinik RS. Bunda Purwokerto merupakan Laboratorium Klinik milik swasta yang didirikan pada tanggal 14 Juni 1992. Laboratorium yang



- a. Pemeriksaan darah, meliputi : hemoglobin, lekosit, hitung jenis, LED, malaria, gambaran darah tepi, eritrosit, trombosit, hematokrit, retikulosit, golongan darah, CT/BT, MCV/MCH/MCHC.
- b. Pemeriksaan kimia darah, meliputi : bilirubin, SGOT/SGPT, gamma GT, protein total, albumin/globulin, alk.phosphatase, kolesterol, triglyserid, urem, kreatinin, uric acid, CKMB, kalium, natrium, calsium, chlorida.
- c. Pemeriksaan gula darah, meliputi : glukosa puasa, glukosa 2 jam PP, glukosa sewaktu, glukosa toleransi.
- d. Pemeriksaan serologi : test widal.
- e. Pemcriksaan urine, meliputi : urin rutin, urobilin, bilirubin.
- f. Pemeriksaan faeces, meliputi : rutin, benzidine.
- g. Pemeriksaan biologis : planotest.
- h. Pemeriksaan radiologi.
- i. Pemeriksaan EKG.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan Laboratorium Klinik RS. Bunda ?
2. Bagaimana hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui karakteristik demografi pelanggan Laboratorium Klinik RS. Bunda.
2. Untuk mengetahui tingginya tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Laboratorium Klinik RS. Bunda.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor atau alasan yang mempengaruhi tingkat kepuasan & kepercayaan pelanggan Laboratorium Klinik RS. Bunda.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Bagi pengelola Laboratorium Klinik RS. Bunda dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggannya dan dapat sebagai masukan untuk meningkatkan pelayanan serta mempertahankan kedudukannya supaya tetap berkualitas.
2. Bagi penulis untuk menambah pengalaman dan pengetahuan dalam