

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kesehatan adalah salah satu bagian terpenting dalam kehidupan manusia agar manusia dapat berkarya dengan optimal. Menurut Permenkes RI No. 411/Menkes/Per/III/2010, Laboratorium Klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, dan memulihkan kesehatan.

Era globalisasi menyebabkan persaingan antar instansi kesehatan, baik rumah sakit, puskesmas, maupun laboratorium klinik. Munculnya persaingan ini menyebabkan perubahan perilaku konsumen di instansi kesehatan. Banyaknya pilihan instansi kesehatan menyebabkan konsumen semakin cerdas dalam menentukan pilihan, dan akhirnya konsumen mempunyai tuntutan yang tinggi mengenai kualitas pelayanan (Adisasmito, 2008). Berdasarkan studi terdahulu, memperoleh konsumen baru membutuhkan biaya lima kali lipat dari biaya untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada saat ini (Lupiyoadi dan Hamdani, 2011).

Jumlah kunjungan keseluruhan dan jumlah kunjungan pasien lama membutuhkan suatu analisis untuk mengetahui perilaku pasien dalam

menentukan keputusannya. Hal tersebut karena upaya mempertahankan pasien lama merupakan aset yang sangat berharga bagi instansi kesehatan. Guna mempertahankan keberadaan pasien, laboratorium klinik membutuhkan peran perawat sebagai tenaga medis yang berhubungan langsung dengan pasien. Oleh karena itu, manajemen laboratorium perlu mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan kepuasan pasien sehingga mendorong peningkatan kinerjanya dalam bentuk pelayanan yang berkualitas.

Parasuraman dalam Sabihaini (2010: 38) menyatakan bahwa dimensi pelayanan dapat diukur dengan instrumen yang disebut SERVQUAL INSTRUMENT yang terdiri atas lima dimensi yaitu: dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Tangible, yaitu berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan organisasi dalam upaya memenuhi kepuasan konsumen. Reliability merupakan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan. Responsiveness merupakan sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon dalam upaya memuaskan pasien. Assurance merupakan rasa aman atau kenyamanan yang dirasakan atau diterima pasien. Empathy adalah kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pasien.

Dengan demikian, pengalaman pasien terhadap pelayanan yang

diberikan, komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh laboratorium, dan kekuatan hambatan pindah diharapkan dapat menjadi faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien, sehingga apabila pasien merasa puas maka secara tidak langsung dapat membantu akan laboratorium dapat mempertahankan konsumen lama dan lebih lanjut meraih konsumen baru. Dalam suatu proses keputusan pembelian, konsumen tidak akan berhenti hanya sampai proses pembelian, tetapi konsumen akan melakukan penilaian pascapembelian (Schiffman dan Kanuk, 2008).

Penilaian pascapembelian tersebut memberikan umpan balik seperti pengalaman terhadap psikologis konsumen yang akan membantu mempengaruhi keputusan yang berkaitan diwaktu yang akan datang (Schiffman dan Leslie, 2008). Selain itu, keputusan pembelian kembali juga dipengaruhi oleh program promosi atau komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh penyedia jasa (Setiawan, 2011). Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan memenuhi harapan masyarakat dengan cara meningkatkan mutu pelayanan. Rasa puas orang yang memerlukan kualitas pelayanan bisa diartikan dengan membandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan.

Sementara itu harapan masyarakat dapat terbentuk berdasarkan

pengalaman maupun informasi. Ini diperkuat oleh temuan Ma'ruf (2016) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan yang meliputi layanan dokter/perawat, layanan fasilitas, layanan administrasi dan keuangan dengan kepuasan pasien. Kenyataan tersebut tidak saja disebabkan oleh berbagai hambatan, melainkan masih ada hal lain yang menjadi penyebabnya, seperti dalam memberikan pelayanan publik tidak diikuti oleh peningkatan kualitas yang memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sering terdapat keluhan dari masyarakat selama ini karena adanya persepsi atau anggapan sementara yang keliru terhadap proses pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya yaitu proses pelayanan lama dan berbelit-belit. Untuk menghindari kesan yang negatif tersebut, maka mau tidak mau manajemen Laboratorium Klinik Pacar Surabaya sebagai bagian integral pelayanan laboratorium harus dapat bekerja secara profesional, dalam pengertian bahwa proses penyelesaian jasa pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat dengan kualitas yang lebih baik pula.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh manajemen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya?”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh manajemen organisasi terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Pacar Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Laboratorium Klinik Pacar Surabaya yang dapat digunakan sebagai :

- Bahan evaluasi terhadap upaya-upaya yang telah ditempuh perusahaan.
- Bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi perusahaan untuk waktu yang akan datang khususnya dalam kualitas pelayanan.

#### 2) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat diharapkan menjadi referensi tambahan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman studi mengenai kualitas pelayanan.

#### 3) Bagi Penulis

Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman yang bermanfaat bagi penulis sebagai bekal dalam bekerja dikemudian hari.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

Sistematika penelitian adalah sub bab yang mana menggambarkan dan menjabarkan seluruh hal yang akan di teliti. Sistematika penelitian akan memberikan kemudahan dalam memahami isi proposal ini. Pembahasan proposal ini dibagi menjadi 5 bab dan beberapa sub bab antara lain :

**BAB I :** Dalam bab ini berisi tentang penjabaran tentang latar belakang

Penelitian masalah apa yang mendasari penelitian ini di lakukan.

Rumusan masalah adalah sederet pertanyaan yang harus tuntas jawaban nya dalam penelitian tersebut. Serta tidak lupa tujuan, manfaat dan sistematika penelitian.

**BAB II :** Dalam bab ini lebih bersifat teoritis diimana di dalamnya berisi

tentang teori, konsep yang saling terhubung sebagai jurnal penelitian terdahulu sekaligus dasar acuan di adakanya penelitian ini.selain itu dalam bab ini juga berisi tentang teknik pengumpulan dan pengolahan data dari lapangan yang masuk ke dalam penelitian terdahulu dan landasan teori kerangka dasar penelitian.

**BAB III :** Bab ini membahas tentang rangkaian penelitian, populasi, sampel,

pengukuran dan instrument penelitian, teknik pengumpulan data dan tekknik analisa data.

**BAB IV :** Penyajian data dan Pembahasan dalam bab ini menjelaskan tentang

data- data dari objek penelitian dan menganalisis data serta membahas permasalahan yang ada didalam objek penelitian. Dan didalam bab ini terdapat beberapa data meliputi data lokasi penelitian, gambaran umum objek penelitian, penyajian data, serta pembahasan tujuan penelitian.

BAB V : Penutup pada bab ini meliputi kesimpulan pada pembahasan sebelumnya dan hasil temuan penelitian serta saran yang diberikan peneliti kepada objek penelitian.