

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas kesehatan Tingkat pertama yang berkewajiban kepentingan pasien sesuai dengan standar pelayanan kesehatan (Kemenkes. RI, 2019). Bentuk dari pelayanan kesehatan yang diberikan tentunya memangkas *Turn Around Time* pada setiap pelayanan sehingga pasien tidak perlu menunggu lama. *Turn Around Time* merupakan waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. *Turn Around Time* merupakan salah satu komponen yang berpotensi menyebabkan ketidakpuasan, selain itu memberikan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, anti diskriminasi, dan efektif dengan mengutamakan lama *Turn Around Time* juga mencerminkan bagaimana pelayanan kesehatan mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.(Bustani, 2020).

Salah satu bentuk pelayanan kesehatan adalah pelayanan pemeriksaan laboratorium, yaitu suatu pemeriksaan penunjang yang sangat diperlukann oleh dokter untuk mendiagnosis, memantau meramalkan penyakit dan seorang pasien.(Nigon, 2021). *Turn Around Time* pada pelayanan laboratorium masih sering menjadi masalah di bebrapa Puskesmas, saat ini kepuasan pasien menurun sebagai dampak dari *Turn Around Time* pelayanan yang terlalu lama (R.Fahrevi, 2019). Fenomena yang terjadi di masyarakat adalah banyaknya masyarakat yang tidak puas dengan *Turn Around Time* dan fasilitas pelayanan

kesehatan di laboratoium seperti lamanya saat pelayanan pengambilan sampel, menunggu hasil maupun interpretasi hasil yang disampaikan kepada pasien dan keluarga. Hal ini dikarenakan identifikasi pasien yang tidak lengkap, keterbatasan jumlah petugas laboratorium yang menyebabkan *burnout* dan juga *skill competency* petugas saat pengambilan sampel (R.Fahrevi, 2019).

Berdasarkan data *turn around time* mulai dari penerimaan pasien hingga pengiriman laporan rata-rata di rawat inap RS Govind Ballabh Pant (GBPH) Delhi selama 5,5 jam untuk rawat inap karena petugas harus datang ke unit layanan atau ruangan pasien kemudian membawa sampel dan dikumpulkan di unit terpadu laboratorium baru dilakukan pemeriksaan, sedangkan untuk rawat jalan selama 3 jam (JH. Howanitz, 2019). Di Indonesia standar yang ditetapkan untuk *Turn Around Time* hasil pelayanan laboratorium adalah ≤ 140 menit (2 jam 30 menit) untuk kimia darah dan darah rutin sedangkan hasil Darah Lengkap/ DL 60 menit (KMK RI No. 129/MENKES/SK/II/2018). Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan (KEPMENPAN No. 25/M.PAN/2/2014). Standar kepuasan pasien di laboratorium ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan RI, tahun 2021 tentang standar pelayanan minimal untuk kepuasan pasien Rumah Sakit diatas 95% untuk pelayanan laboratorium dan rawat jalan kurang dari 92% (Kemenkes, 2021).

Berdasarkan studi penelitian yang dilakukan oleh peneliti Puskesmas di Madiun sebanyak 26 Puskesmas, studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Puskesmas Kebonsari pada pasien yang menjalani pemeriksaan didapatkan

data dari 5 orang pasien yang dilakukan wawancara 3 orang pasien menyatakan pelayanan laboratorium lama karena harus kembali 2x mulai dari pengambilan darah yang digunakan untuk pemeriksaan setelah itu disuruh menunggu tetapi setelah menunggu lamam ternyata sampel darah yang diambil kata petugas beku/lisis disebabkan karena saat pengambilan sampel petugas mengalami kesulitan karena pembuluh darahnya tidak kelihatan, 2 orang menyatakan antrinya lama karena petugasnya hanya 3 orang sedangkan pasien yang dilayani banyak, serta hasilnya harus diambil hari berikutnya sehingga pasien harus kembali lagi ke Puskesmas, 2 orang pasien menyatakan *Turn Around Time* dan fasilitas di Puskesmas terutama di laboratorium sangat lama yaitu lebih dari 3 jam karena pertanyaan petugas hanya nama pasien saja, Ketika ada pasien yang mempunyai nama sama petugas mengulang lagi dengan Alamat sehingga waktu yang digunakan untuk menunggu hasil lebih lama.

Unit laboratorium merupakan salah satu unit atau fasilitas di Puskesmas yang mempunyai fungsi sebagai penyelenggara seluruh kegiatan pekerjaan laboratorium yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Sebagai salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan, hasil laboratorium sangat pemeriksaan dipern dalam hal penetapan diagnosis, pemberian pengobatan, pemantauan hasil pengobatan, dan penentuan prognosis.(Dep.Kes.RI, 2018). Laboratorium Puskesmas yang baik memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan memenuhi standar juga didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga pelayanan menjadi optimal, tidak hanya fasilitas pentingnya *turn around time* dalam pelayanan sangat menunjang kepuasan pasien. Faktor- faktor yang mendukung

tercapainya *turn around time* yang sesuai standar belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat yang sedang menjalani pelayanan di Laboratorium Puskesmas (Semiarty, 2017). *Turn Around Time* dapat dipengaruhi oleh beberapa hal, yaitu kepatuhan identifikasi pasien dengan benar, *burnout* petugas dan *skill competency* petugas laboratorium (As'ad, 1997 dalam Prasetyo, 2018). Bagi pasien, kepuasan terhadap pelayanan yaitu *turn around time* yang singkat dan fasilitas yang nyaman. (Lumenta B, 1989 dalam Insan Medika, 2018).

Menurut Hussain et al (2014) bahwa banyaknya pasien yang membutuhkan pelayanan dengan jumlah petugas yang sedikit dan beban kerja yang tinggi menyebabkan stres menjadi tak terelakkan. Menurut Magness (2017) *burnout* adalah kondisi perilaku karyawan ketika mereka dalam posisi untuk menanggung tekanan ekstra profesional dan merasa benar-benar kesal dengan lingkungan. Perasaan seperti itu menempatkan mereka di ambang titik keluar di mana mereka cenderung bergerak dari kondisi yang menyenangkan untuk mulai mengalami kelelahan. Menurut Gorji (2011) menghabiskan banyak waktu berbicara berhadapan langsung dengan pelanggan/klien bisa menyebabkan burnout pada awalnya yang akan berdampak pada kualitas kinerja dan menjadikan waktu untuk memberikan pelayanan menjadi lebih panjang dan lama.

Menurut Sumu'a, Ahmad (2019) berikut beberapa faktor yang mempengaruhi burnout kerja perasaan berat dikepala, menjadi lelah seluruh badan, kaki merasa berat, menguap, merasa kacau pikiran, mengantuk, merasa berat pada mata, kaku dan canggung dalam bergerak, tidak seimbang dalam berdiri, mau berbaring, merasa susah berfikir, lelah bicara, gugup, tidak dapat

berkonsentrasi, tidak dapat memfokuskan perhatian terhadap sesuatu, cenderung untuk lupa, kurang kepercayaan diri, cemas terhadap sesuatu, tidak dapat mengontrol sikap, tidak dapat tekun dalam melakukan pekerjaan, sakit kepala, kekakuan dibahu, merasa nyeri di punggung, merasa pernafasan tertekan, merasa haus, suara serak, merasa pening, merasa kurang sehat sehingga mengakibatkan kelesuan kerja yang mempengaruhi kinerja.

Di Indonesia, alokasi petugas laboratorium masih sangat terbatas jumlahnya. Dalam hal ini, petugas laboratorium yang mempunyai ijazah laboratorium medis jauh lebih sedikit dibandingkan dengan pasien yang setiap hari datang di pelayanan kesehatan, sehingga untuk memberikan pelayanan seringkali petugas melebihi kompetensinya dan menyebabkan pemberian pelayanan yang tidak tepat dan lebih lama (Hariyati et al., 2017) faktor penghambat pelaksanaan kompetensi klinis adalah kekurangan sumber daya, kesalahan dalam pelayanan, status perkawinan, stres, dan kelelahan. Pembagian petugas laboratorium klinis yang tidak merata, petugas tidak menghargai kewenangan klinis yang diberikan menjadi salah satu penghambat pelaksanaan kegiatan kewenangan klinik belum maksimal (Supri et al., 2019).

Berdasarkan hasil indeks kepuasan pelanggan, keluhan yang sering muncul selama ini adalah lamanya waktu petugas dalam memberikan pelayanan. Ketidakpuasan pelayanan sangat berpengaruh pada kecepatan dan ketepatan pelayanan menjadi standart pelayanan minimal yang harus dicapai oleh petugas khususnya petugas di Laboraturium. *Turn Around Time* pelayanan dapat dihitung dengan hitungan jam yang telah terstandar dan sangat dipengaruhi oleh berbagai hal baik mengenai jumlah tenaga maupun komponen-

komponen lain yang mendukung seperti peralatan laboratorium dan administrasi. *Turn Around Time* dikatakan tepat apabila waktu yang dipern tidak melebihi waktu rata-rata standar yang ada. (Hutapea, 2017).

Ketepatan dan kepatuhan identifikasi dengan benar minimal 3 data pasien yaitu nama, tanggal lahir dan no rekam medik dn nama ibu pasien dapat mempercepat pelayanan, mapping petugas laboratorium yang sedang bertugas di dalam dan luar Gedung Puskesmas harus benar-benar dihitung kebutuhannya sehingga beban kerja mereka tidak menjadikan *burnout*, selain itu kompetensi petugas juga haru baik sehingga *Turn Around Time* dapat dipersingkat (Kotler, 2016).

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik meneliti tentang pengaruh kepatuhan identifikasi pasien, *burnout* dan *skill competency* petugas laboratorium terhadap *turn around time* pelayanan di laboratorium Puskesmas Madiun.

B. Rumusan Masalah

Apakah ada pengaruh kepatuhan identifikasi pasien, *burnout* dan *skill competency* petugas laboratorium terhadap *turn around time* pelayanan di laboratorium Puskesmas Kabupaten Madiun?

C. Tujuan

Tujuan Umum

Mengetahui pengaruh kepatuhan identifikasi pasien, *burnout* dan *skill competency* petugas laboratorium terhadap *turn around time* pelayanan di

laboratorium Puskesmas Madiun

Tujuan Khusus

- a. Menganalisis pengaruh kepatuhan identifikasi pasien terhadap *turn around time* pelayanan di laboratorium Puskesmas Madiun
- b. Menganalisis pengaruh *burnout* petugas laboratorium terhadap *turn around time* pelayanan di laboratorium Puskesmas Madiun
- c. Menganalisis pengaruh *skill competency* petugas laboratorium terhadap *turn around time* pelayanan di laboratorium Puskesmas Madiun

D. Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis

Diketuinya yang paling berpengaruh terhadap *turn around time* pelayanan di laboratorium Puskesmas Madiun sehingga dapat meningkatkan kepatuhan identifikasi petugas laboratorium, pencegahan *burn out* petugas dan juga peningkatan *skill competency* petugas laboratorium.

Manfaat praktis

Bagi Tempat Penelitian

Sebagai masukan yang dapat digunakan dalam memangkas *turn around time* di laboratorium Puskesmas Madiun.

Bagi Institusi Pendidikan

Memberikan tambahan informasi tentang peningkatan *skill competency*,

mapping petugas dan penambahan petugas laboratorium untuk mencegah terjadinya *burn out* dan juga peningkatan kepatuhan identifikasi pasien sehingga dapat memangkas *turn around time* di laboratorium Puskesmas Madiun. dan dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan penelitian yang akan datang.

Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian.

Bagi Peneliti/ Lahan Penelitian

Mmeberikan pengetahuan cara yang paling efektif untuk memanajemn *turn around time* di laboratorium Puskesmas Madiun.

E. Keaslian Penelitian

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian

Nama Peneliti	Judul	Variable yang diteliti	Hasil
Fidyanti Shabrina Junjungsar, 2019	Analisis Waktu Tunggu Pada Pelayanan Unit Laboratorium Rumah Sakit Ibu Dan Anak Swasta X Kota Jakarta	Waktu tunggu pada pelayanan laboratorium	Berdasarkan hasil Penelitian dan pembahasan yang diperoleh peneliti telah mengenai analisis waktu tunggu pada pelayanan Rumah Sakir Swasta X Kota Jakarta, pelayanan laboratorium dinilai masih melebihi standar Indikator Mutu Rumah Sakit. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut: 1. Gambaran waktu tunggu Rata-rata Rata- rata waktu tunggu pelayanan laboratorium pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta adalah 64.11 menit. Pada pelayanan laboratorium terdapat delay di semua tahap pelayanan, waktu delay terlama yaitu pada saat menunggu untuk

			pemberian hasil Laboratorium sebar 14.04 menit dan menunggu untuk dilakukan pemeriksaan sampel sebesar 7.73 menit. Kemudian jika dilihat menggunakan teori lean hospital, pelayanan maka laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta belum dalam kondisi lean karena perbandingan antara VA : NVA adalah 50% : 50% dan tipe waste yang ditemukan adalah waiting dan motion. 2. Masukan (Input) dalam pelayanan laboratorium a. Sumber daya manusia yang terdapat pada unit laboratorium masih belum mencukupi mengakibatkan sehingga proses pelayanan kepada pasien tidak optimal dan adanya petugas yang melakukan double job. Pelatihan dan pendidikan khusus bagi pegawai pun masih jarang diadakan. b. Tata letak dan luas ruang kerja pada laboratorium unit dianggap masih belum optimal dalam melakukan pelayanan. c. Unit laboratorium sudah mempunyai SPO dan sudah disosialisasikan. Namun dalam keberjalanannya masih ada pegawai yang tidak berpedoman kepada SPO. 3. Keluaran (Output) dalam pelayanan laboratorium Pelayanan laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak Swasta X Kota Jakarta sudah memenuhi standar menurut SPM, namun belum memenuhi standar menurut IMRS. Pelayanan laboratorium yang belum mencapai standar menurut IMRS sebesar 56,7% dimana standar a. Dilakukan penambahan pegawai supaya bisa meminimalisir delay yang terjadi.
--	--	--	--

			b. Untuk mengurangi waktu delay pada pemberian hasil, sebaiknya petugas melaksanakan pelayanan sesuai dengan alur yang sudah ditetapkan. c. Mengefektifkan pengawasan pelaksanaan SPO oleh koordinator laboratorium agar pegawai pada unit laboratorium melaksanakan pelayanan sesuai dengan SPO yang telah ada. d. Diadakan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelayanan laboratorium. 2. Bagi Manajemen Rumah Sakit Memperbaiki letak tata ruang laboratorium menurut adalah 60 menit
F.Kencana 2021	Hubungan TAT pemeriksaan darah rutin dengan skill competency petugas di Puskesmas Way Kandis Tanjungkarang	Varaiabel independent TAT, dependent skill competency petugas	Terdapat hubungan TAT pemeriksaan darah rutin dengan skill competency petugas di Puskesmas Way Kandis Tanjungkarang
MT. Siagian, 2019	Analisis factor-faktor yang mempengaruhi TAT hasil pemeriksaan laboratorium klinik di RSUP Haji Adam malik medan	Faktor Kualifikasi petugas laboratorium, fasilitas dan peralatan, permasalahan pra analitik, analitik, dan post analitik	Salah satu bagian yang terpenting dari rumah sakit adalah unit patogi klinik yang berfungsi untuk menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Menurut Menteri Kesehatan (Menkes) nomor: 129/menkes/SK/II 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit bahwa waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium $\leq$ 140 menit (kimia darah dan darah rutin). Berdasarkan survei awal yang didapatkan di RSUP Haji Adam Malik Medan, peneliti menemukan bahwa terdapat masalah waktu tunggu pemeriksaan laboratorium. Data yang ada di laboratorium mengenai Turn Around Time pasien rawat jalan disurvei pada bulan Januari 2019, ditemukan sebanyak 267 pasien (7, 03%) dengan Turn Around Time lebih dari > 180 menit;. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor- faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pemeriksaan laboratorium klinik di RSUP Haji Adam Malik Medan

			tahun 2019. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan Observasional analitik dengan rancangan cross sectional. Informan dari penelitian ini adalah petugas laboratorium klinik.. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan pembagian kuesioner. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap lama waktu tunggu pemeriksaan laboratorium antara lain, Kualifikasi petugas laboratorium, fasilitas dan peralatan, permasalahan pra analitik, analitik, dan post analitik. sedangkan faktor yang paling berpengaruh terhadap waktu tunggu pemeriksaan laboratorium di RSUP Haji Adam Malik Medan tahun 2019 adalah kualifikasi petugas laboratorium dengan nilai p value = (0,000).
R. Yuansyah, 2022	Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium klinik di RSUD Dr RM Djoelham Kota Binja	Faktor fasilitas dan peralatan, transportasi spesimen dan stabilitas listrik	Hasil analisis univariat diketahui bahwa fasilitas dan peralatan serta stabilitas listrik merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh fasilitas dan peralatan, transportasi spesimen dan stabilitas listrik dengan waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium, sedangkan kualifikasi petugas, permasalahan pre- analitik, analiti dan pasca-analitik tidak memiliki pengaruh yang bermakna. Diharapkan kepada pihak manajemen RSUD. Dr. R.M. Djoelham agar meningkatkan pelatihan kepada tenaga analis laboratorium secara rutin agar memiliki kinerja yang lebih baik, menata ulang sarana dan prasana ruang laboratorium seperti memiliki laborator satelit yang letaknya tidak jauh dari IGD rumah sakit, mengevaluasi kelayakan fasilitas dan peralatan yang digunakan di laboratorium.

Berdasarkan tinjauan dari hasil penelusuran atas penelitian terdahulu selama ini belum ada kajian studi tentang pengaruh kepatuhan identifikasi pasien, *burnout* dan *skill competency* petugas laboratorium terhadap *turn around time* pelayanan di laboratorium Puskesmas Madiun.

Berdasarkan tinjauan beberapa penelitian terdahulu, maka tujuan, lingkup, metode, dan hasil penelitian ini dapat dilihat dari segi:

2. Materi Penelitian. Penelitian yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebagian besar meneliti *turn around time* dan waktu tunggu. Penelitian ini berbeda karena fokus penelitiannya adalah tentang pengaruh kepatuhan identifikasi pasien, *burnout* dan *skill competency* petugas laboratorium terhadap *turn around time* pelayanan di laboratorium
3. Penelitian disini menggunakan desain kuantitatif analitik dengan menggunakan metode observasional.

