

## **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN LABORATORIUM KLINIK DI RSUD SIJUNJUNG SUMATERA BARAT TAHUN 2019**

### ***ANALYSIS OF THE SATISFACTION OF THE USE OF A CLINICAL LABORATORY IN WEST SUMTRA SIJUNJUNG VILLAGE IN 2019***

Eri Sosmira<sup>1</sup>, Juliandi Harahap<sup>1,2</sup>, Razia Begum Suroyo<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No. 107, Medan 20124

<sup>1</sup>ungganmiyhal@gmail.com, <sup>2</sup>juliandi@usu.ac.id, <sup>3</sup>raziasuroyo@helvetia.ac.id

#### **ABSTRAK**

Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Berdasarkan data mutu dan efisiensi pelayanan serta tingkat keberhasilan Laboratorium RSUD Sijunjung dapat dijelaskan tingkat pemanfaatan sarana pelayanan masih kurang, *human error*, peralatan yang sering terjadi kerusakan, reagensia yang tak mencukupi, banyaknya keluhan baik dari pasien dan *complain* dari petugas yang terkait tertang hasil yang terlambat keluar. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien terhadap Instalasi Laboratorium Klinik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sijunjung Tahun 2019. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif metode yang digunakan wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan tingkat pemanfaatan sarana pelayanan masih kurang, *human error*, peralatan yang sering terjadi kerusakan, reagensia yang tak mencukupi, banyaknya keluhan baik dari pasien dan *complain* dari petugas yang terkait tertang hasil yang terlambat keluar. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kompetensi teknis; Informan pada kepuasan pelayanannya ada yang sesuai harapan dan ada yang tidak sesuai standart kompetensi. Akses; perlu disediakan lift yang memadai. Efektivitas dan efisien; ruang tunggu pasien yang kurang nyaman. Keamanan dan kenyamanan; ruangan tunggu yang kurang dan AC yang sering bocor. Hendaknya untuk kemajuan rumah sakit, kepada segenap karyawan dan menjadikan pemeriksaan laboratorium sebagai media promosi.

**Kata utama : Kepuasan Pengguna Laboratorium**

#### ***Abstract***

*Quality service can provide an incentive for consumers to establish strong relationships with service providers. Based on data quality and efficiency of service and the success rate of Sijunjung Hospital Laboratory, it can be explained that the level of utilization of service facilities is still lacking, human error, equipment that often breaks down, inadequate reagents, the number of complaints both from patients and complaints from relevant officials affected by late results. The purpose of this study was to determine the Analysis of Patient Service Satisfaction with Clinical Laboratory Installations at the Sijunjung Regional General Hospital (2019). This type of research is a qualitative descriptive method used in-depth interviews and observations. Research result shows the level of utilization of service facilities is still lacking, human error, equipment that often occurs damage, inadequate reagents, the number of complaints both from patients and complaints from relevant officials caught the results that are late coming out. It can be concluded that technical competence; There are informants on service satisfaction that are in line with expectations and some that are not in accordance with competency standards. Access; an adequate elevator needs to be provided. Effectiveness and efficiency; Patient waiting rooms are less comfortable. Safety and comfort; the waiting room is lacking and*

*the air conditioner often leaks. It is suggested for the progress of the hospital, to all employees and makes laboratory examinations a promotional medium.*

**Keywords:** *analysis of laboratory user satisfaction, analysis of clinical user satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pada saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan semakin meningkat dan sudah mengarah pada spesialis dan sub-spesialis. Semakin pesat lajunya pembangunan, semakin besar pula tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik.(1)

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2017 Pasal 2 tentang Kesehatan yang menjadi landasan hukum kuat untuk pelaksanaan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit dan melindungi keselamatan pasien rumah sakit. Sebagai penjabaran dari Permenkes tersebut terdapat pelaksanaan tentang akreditasi rumah sakit.(2) Dimana salah satu dari 15 standar pelayanan pasien penilaian akreditasi rumah sakit menuju tingkat paripurna terdapat pelayanan laboratorium klinik yaitu Asesmen Pasien (AP). Proses asesmen pasien yang efektif akan menghasilkan keputusan tentang pengobatan pasien yang harus segera dilakukan dan kebutuhan pengobatan berkelanjutan untuk emergensi, efektif atau pelayanan terencana bahkan ketika kondisi pasien berubah. Salah satu proses utama dari asesmen pasien yaitu analisis informasi dan data, termasuk hasil laboratorium klinik.(3)

Laboratorium klinik adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, imunologi klinik atau bidang lain yang berkaitan dengan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis invitro. Dengan pengukuran pemeriksaan laboratorium akan didapat data ilmiah yang tajam untuk digunakan dalam menghadapi masalah yang diidentifikasi melalui pemeriksaan klinis dan merupakan bagian esensial dari data pokok pasien. Informasi laboratorium dapat digunakan untuk diagnosis awal yang dibuat berdasarkan riwayat penyakit dan pemeriksaan fisik. Analisis laboratorium juga merupakan bagian integral dari penapisan kesehatan dan tindakan preventif kedokteran.(4)

Pelayanan dari luar rumah sakit harus mudah dicapai pasien. Rumah sakit menyeleksi pelayanan laboratorium di luar rumah sakit berdasarkan rekomendasi direktur atau staf yang bertanggung jawab atas pelayanan laboratorium. Pelayanan laboratorium diluar rumah sakit harus memenuhi undang-undang dan peraturan serta mempunyai reputasi akurasi/ketelitian dan pelayanan tepat waktu. Pasien diberi informasi apabila pelayanan laboratorium diluar rumah sakit tersebut dimiliki oleh dokter yang merujuk.(5)

Berdasarkan data mutu dan efisiensi pelayanan serta tingkat keberhasilan Laboratorium RSUD Sijunjung dapat dijelaskan tingkat pemanfaatan sarana pelayanan masih kurang, *human error*, peralatan yang sering terjadi kerusakan, reagensia yang tak mencukupi, banyaknya keluhan baik dari pasien dan *complain* dari petugas yang terkait tertang hasil yang terlambat keluar. Hal ini menyebabkan perlu dilakukan penelitian tentang Analisis Kualitatif Kepuasan Pelayanan Pasien terhadap Instalasi Laboratorium Klinik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sijunjung. Melalui analisis tersebut dapat

diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk organisasi penyelenggara pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan rawat darurat. Rumah sakit memberikan pelayanan kesehatan yang komprehensif mencakup semua aspek promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif bagi seluruh lapisan masyarakat.(6)

Layanan rumah sakit merupakan salah satu produk jasa sehingga kepuasan pasien sangat terlibat dalam kemajuan rumah sakit tersebut. Setiap manusia membutuhkan pelayanan. Bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan yang birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan suatu pelayanan yang berbelit-belit, lambat dan melelahkan.(7)

Laboratorium klinik adalah suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa/pelayanan kesehatan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang laboratorium klinik. Saat ini laboratorium klinik menghadapi berbagai tantangan untuk dapat melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan. Laboratorium klinik yang mana menjadi salah satu lembaga pelayanan kesehatan masyarakat, tidak semuanya memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya laboratorium klinik di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, rumah sakit harus berupaya *survive* ditengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut. Laboratorium klinik dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang bermutu, memenuhi standar teknis dan harapan pelanggannya. Mutu pelayanan yang baik akan memuaskan pasien dan keluarganya, memberikan kepercayaan dan membuat pasien akan kembali lagi memanfaatkan pelayanannya.(8)

Menurut Azwar, agar pelayanan kesehatan dapat mencapai tujuan yang diinginkan, banyak syarat yang harus dipenuhi paling tidak menyangkut 8 (delapan) hal pokok yakni: ketersediaan (*available*), kewajaran (*appropriate*), kesinambungan (*continue*), dapat diterima (*acceptable*), efisiensi (*efficient*), serta kualitas (*quality*). Tersedianya tenaga medis dengan pengetahuan dan keterampilan yang tinggi menjadi unsur yang paling penting bagi pasien dalam memilih penyedia jasa kesehatan sebagai tempat yang dapat membantu mereka untuk sembuh dari penyakitnya karena pada dasarnya *core business* suatu laboratorium klinik adalah menjual jasa kesehatan.(9)

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap informan agar diketahui secara jelas dan

lebih mendalam mengenai kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan pemeriksaan laboratorium di Laboratorium Klinik di RSUD Sijunjung. (10)

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Triangulasi terdiri dari 4 yaitu Triangulasi Sumber, Triangulasi Teknik, Triangulasi Waktu. Peneliti hanya menggunakan triangulasi sumber Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan, selanjutnya dilakukan *member checking* dengan 3 sumber data yang lain. (11)

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif dengan proses reduksi data, *data display* dan verifikasi (12).

## **HASIL PENELITIAN**

Hasil wawancara mendalam dengan pasien pada mutu pelayanan, dari hasil wawancara tersebut.

### **1. Pelayanan Petugas ditinjau dari Aspek Kompetensi Petugas**

Dari hasil wawancara mendalam dengan informan utama tentang kompetensi teknis petugas laboratorium menunjukkan bahwa menurut pasien petugas laboratorium cukup mahir, trampil dan teliti dalam mengambil darah sekali tusuk langsung berhasil dan tidak terasa sakit, saya.

Sedangkan hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut pasien kompetensi petugas yang kurang adalah petugasnya kurang terampil ketika pengambilan darah beberapa kali tidak berhasil menemukan pembuluh darah pasien tersebut.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut pasien kompetensi petugas Ada petugas yang trampil dan ada yang tidak trampil dalam mengambil darah.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut dokter umum kompetensi petugas adalah petugasnya teliti, ada juga yang tidak respon ada yang baik ada yang tidak tergantung pengalaman dan etika masing-masing petugas Petugas laboratorium di IGD tidak melakukan pengambilan darah, jika perawat tidak berhasil mengambil sampel darah maka petugas labor yang membantu pengambilan darah.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut dokter gigi kompetensi petugas ada yang petugasnya teliti ada yang tidak tergantung pengalaman dari masing-masing petugas.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut dokter spesialis penyakit dalam, spesialis paru, spesialis kebidanan, spesialis THT, spesialis bedah kompetensi petugas adalah. Petugas lab cukup trampil mengambil darah tetapi kurang trampil dalam mengambil darah pasien-pasien yang gemuk.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut dokter umum kompetensi petugas adalah petugasnya teliti sesuai dengan standar prosedur operasional.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut perawat IGD, perawat poliklinik, perawat rawat inap kompetensi petugas adalah petugasnya teliti tetapi ada beberapa pasien yang masih mengeluh dengan tindakan petugas laboratorium karena

tindakan petugas yang belum terampil apalagi pasien yang berbadan gemuk, pasien bayi, dan udemia sulit mencari pembuluh darahnya.

Dari hasil triangulasi mereka menyatakan bahwa kompetensi petugas tentang kepuasan pelayanan adalah tidak ada catatan keluhan sikap dan perilaku petugas pada pelayanan, petugas teliti dalam memeriksa pasien, penjelasan petugas mudah dimengerti pasien, keterampilan petugas juga diakui oleh pasien. Adanya keluhan tentang ketidakramahan, keterampilan serta cepat tanggap pelayanan paramedis dalam pelayanan, dari hasil catatan keluhan ada pada pegawai baru dalam masa orientasi training. Keluhan-keluhan ini ditindaklanjuti dengan evaluasi hasil pelayanan petugas baru setelah mendapat materi training.

Berdasarkan triangulasi di atas terlihat bahwa secara umum kompetensi petugas lab menurut informan Triangulasi cukup baik dalam hal pengambilan darah.

## **2. Keterjangkauan dan Akses**

Dari hasil wawancara mendalam dengan informan utama tentang Keterjangkauan dan Akses ruangan laboratorium menunjukkan bahwa menurut pasien jarak antara laboratorium dengan ruangan rawat inap jauh, pasien cemas jika sampel darah yang diambil menjadi darah beku jika sampel darah beku maka harus dilakukan pengambilan ulang, petunjuk jalan ke ruangan laboratorium tidak ada.

Sedangkan hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa Keterjangkauan dan Akses menurut pasien jarak antara laboratorium dengan ruangan poliklinik tidak jauh yang dibatasi oleh satu ruangan yaitu ruangan resepsionis.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut dokter umum Keterjangkauan dan Akses adalah jarak laboratorium dengan ruangan lain dekat pasien ada yang belum tau posisi ruangan laboratorium karena arah petunjuk jalan belum ada.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut dokter spesialis penyakit dalam Keterjangkauan dan Akses adalah. Petugas lab cukup trampil mengambil darah tetapi kurang trampil dalam mengambil darah pasien-pasien yang gemuk.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut perawat IGD, perawat poliklinik, Keterjangkauan dan Akses ruangan laboratorium adalah dekat, pengiriman sampel pasien dibatasi oleh 1 ruangan saja tapi antrian pasien yang panjang sehingga pelayanan tidak maksimal pasien, sedangkan akses keterjangkauan rawat inap cukup jauh jika menggunakan tangga. Akses keterjangkauan sangat mempengaruhi kepuasan pelayanan dimana kita tahu jarak antara satu dengan yang lain harus dekat agar pelayanan bisa dilakukan dengan cepat dan tepat pasien tidak berbelit-belit dalam menemukan ruangan ditujuh, harus disediakan alat bantu jika pasien dari ruangan seperti lifth atau kurir yang mengantar sampel dan mengambil hasil pemeriksaan harus ada pemeriksaan laboratorium diruang instalasi gawat darurat agar pasien yang datang apalagi pemeriksaannya cito bisa langsung ditangani tanpa harus melakukan perjalanan dulu sedangkan pasien dari poliklinik jarak cukup dekat tapi antrian yang panjang maka perlu penambahan tenaga dibagian laboratoridari hasil triangulasi mereka menyatakan bahwa terdapat kesulitan pasien/pengguna jasa (perawat, dokter) untuk memperoleh akses keterjangkauan pelayanan laboratorium.

### **3. Efektivitas dan Efisiensi**

Dari hasil wawancara mendalam dengan informan utama tentang Efektivitas dan efisiensi petugas laboratorium menunjukkan bahwa menurut pasien. pemeriksaan sering tidak sesuai jadwal, sehingga setelah petugas melakukan apel pagi petugas tidak langsung melayani pasien. Dan untuk pembayaran tidak berbelit-belit, mudah aksesnya hanya antri lumayan lama, pasien lumayan banyak tempat pembayaran bukan di laboratorium tapi di ruang lain, yang bertugas di kasir hanya satu orang kadang kasir tidak di tempat.

Sedangkan hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa Efektivitas dan efisiensi menurut pasien pelayanan sudah sesuai dan pasien tidak lama menunggu setelah petugas melakukan apel. Untuk pembayaran tidak berbelit-belit, mudah aksesnya hanya antri lumayan lama, pasien lumayan banyak tempat pembayaran bukan di laboratorium tapi di ruang lain, yang bertugas di kasir hanya satu orang kadang kasir tidak ditempat.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut dokter umum Efektivitas dan efisiensi untuk pembayaran tidak berbelit-belit, mudah aksesnya hanya antri lumayan lama, pasien lumayan banyak tempat pembayaran bukan di laboratorium tapi di ruang lain, yang bertugas di kasir hanya satu orang kadang kasir tidak di tempat.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut dokter spesialis penyakit dalam Efektivitas dan efisiensi adalah. Petugas lab cukup trampil mengambil darah tetapi kurang trampil dalam mengambil darah pasien-pasien yang gemuk.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut perawat IGD, perawat poliklinik, Efektivitas dan efisiensi ruangan laboratorium adalah Untuk pembayaran tidak berbelit-belit, mudah aksesnya hanya antri lumayan lama, pasien lama yang banyak tempat pembayaran bukan di laboratorium tapi di ruang lain, yang bertugas di kasir hanya satu orang kadang kasir tidak di tempat.

Dari hasil triangulasi mereka menyatakan bahwa terdapat keluhan pengguna jasa tentang waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium dan ketiadaan petugas saat pergantian shift sehingga aktifitas dan efisiensi dari laboratorium terganggu.

### **4. Keselamatan dan Kenyamanan**

Dari hasil wawancara mendalam dengan informan utama tentang Keselamatan dan Kenyamanan petugas laboratorium menunjukkan bahwa menurut pasien didalam laboratorium perlu kita ciptakan suasana aman dan nyaman sehingga petugas senang melakukan pekerjaan dan pasien akan merasa nyaman dalam melakukan pemeriksaan air yang tidak cukup akan menghambat pelayanan pemeriksaan yang berhubungan dengan air tidak bisa dilakukan, AC yang kurang bagus akan mempergaruhi pada hasil pemeriksaan dimana kita tau reagen dilaboratorium maupun alat yang dipakai untuk pemeriksaan saat tergantung pada pendingin reagen, loteng yang bocor akan mengganggu kenyamanan dan keamanan pasien maupun petugas air yang merembes bisa menyebabkan kecelakaan kerja pada pasien maupun petugas, setiap laboratorium harus memiliki ruang prevasi apabila pasien melakukan tindakan akan merasa nyaman apalagi melakukan tindakan pada pasien perempuan, anak-anak dan bayi petugas pun akan merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaannya .

Dari hasil triangulasi mereka menyatakan bahwa keamanan dan kenyamanan pasien didapatkan hasil bahwa pada umumnya pasien merasa aman dan nyaman saat dilakukan tindakan di laboratorium. Tetapi ada beberapa pengguna jasa yang merasa belum puas terhadap pelayanan laboratorium. Misalnya ruang tunggu yang kurang, AC yang kurang, air di toilet yang sering tidak ada, pengambilan darah yang > 1 kali.

### **5. Kejelasan Informasi**

Dari hasil wawancara mendalam dengan informan utama tentang Kejelasan Informasi petugas laboratorium menyatakan bahwa menurut pasien. .petugas sudah memberikan penjelasan yang baik sehingga pasien lebih paham, komunikasi petugas di ruang laboratorium sudah baik, komunikasi sangatlah penting dalam pelayanan sebagai apapun fasilitas yang diberikan apabila komunikasi petugas tidak bagus akan berdampak buruk pada pelayanan dan petugas ramah dalam menangani pasien, saat melakukan tindakan memberi kesan yang sesuai dengan harapan pasien.

Sedangkan hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa Kejelasan Informasi menurut pasien penjelasan yang diberikan petugas kepada pasien cukup baik namun petugas tidak memperhatikan feedback apakah pasien mengerti dengan penjelasannya atau tidak, petugas tidak bertanya apakah pasien telah faham dengan penjelasannya.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa Kejelasan Informasi menurut pasien dokter/petugas poliklinik lupa memberikan informasi puasa sebelum melakukan pemeriksaan labor sehingga menyebabkan pemeriksaan di ruang laboratorium ditunda sampai pasien melakukan puasa, hal ini menyebabkan pasien kecewa harus berulang kali datang ke rumah sakit untuk memastikan kondisi kesehatan pasien tersebut.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut dokter umum Kejelasan Informasi yang diberikan kepada pasien adalah dimana petugas maupun dokter terkait saling melengkapi saja kadang dokter lupa menjelaskan dibantu oleh petugas labor.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut dokter spesialis penyakit dalam Kejelasan Informasi adalah. Petugas laboratorium sudah menjelaskan kepada pasien tentang pemeriksaan yang telah dilakukan kepada pasien dengan baik tetapi petugas lupa memperkenalkan diri sehingga ketika saya bertanya kepada pasien nama petugas laboratorium saat saya menanyakan kepada pasien nama petugasnya pasien, dia tidak tau, bagi saya seharusnya petugas juga harus memperkenalkan diri dulu sebelum melakukan tindakan maupun pemeriksaan laboratorium.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut perawat IGD, Kejelasan Informasi ruangan laboratorium adalah. petugas laboratorium sudah menjelaskan kepada pasien tentang pemeriksaan yang telah dilakukan kepada pasien dengan baik.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut di Poliklinik Umum, Kejelasan Informasi ruangan laboratorium adalah Umum petugas laboratorium selalu memberikan informasi dengan detail dan jelas tentang pemeriksaan yang akan dan sudah diberikan kepada pasien.

### **6. Ketepatan Waktu**

Dari hasil wawancara mendalam dengan informan utama tentang Ketetapan waktu petugas laboratorium Ketepatan waktu sangat penting dalam setiap pelayanan laboratorium jika pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas mengalami masalah maka hasil yang dikeluarkan akan lama banyak faktor yang menyebabkan hasil laboratorium yang menyebabkan hasil keluar lama diantaranya human error, alat yang mengalami trouble saat melakukan pemeriksaan reagen dan alat yang tidak dipersiapkan sebelum melakukan pemeriksaan sehingga menyebabkan hasil pasien lama keluar petugas yang tidak cukup juga akan berkendala terhadap pelayanan pasien antrian yang panjang akan menyebabkan pemeriksaan yang lama dan hasil yang keluar lama, petugas yang tidak ditempatkan tanpa memberi kabar kepada petugas yang terkait akan menyebabkan hasil pemeriksaan keluar skill atau kompetensi tekni petugas apalagi petugas yang baru perlu bimbingan dalam mengeluarkan hasil.

Hasil pemeriksaan sampel pasien yang dikerjakan petugas cepat, saat pasien mengantarkan sampel petugas tidak ditempat.

Sedangkan hasil wawancara mendalam menunjukkan Ketetapan waktu menurut pasien waktu tunggu pemeriksaan lama adalah Karena antrian panjang pasien banyak petugasnya yang ada saat itu sedikit.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut dokter umum Ketetapan waktu yang diberikan kepada pasien adalah Lama Tergantung banyak permintaan dan skill dari masing – masing petugas ada yang lama menunggu ditelpon beberapa kali baru selesai ada yang sebentar baru sudah sampai saja hasil dimejah dokter.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut dokter spesialis penyakit dalam Ketetapan waktu adalah. Adanya komplen dari dokter spesialis penyakit dalam tentang keterlambatan hasil yang keluar yang disebabkan oleh alat yang rusak human error.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut perawat IGD, Ketetapan waktu ruangan laboratorium adalah. Hasil pemeriksaan keluar sesuai waktu cukuplah saat dokter datang hasil sudah ada mungkin bagi saya dan perawat lain karena kami berada diruangan IGD kami pengen cepat hasil keluar saat pasien mengatarkan darah kelaboratorium petugas tidak ada ditempat harus ditelpon dulu.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut di Poliklinik Umum, Ketetapan waktu ruangan laboratorium adalah perawat Hasil pemeriksaan keluar sesuai waktu cukuplah saat dokter datang hasil sudah ada.

Hasil wawancara mendalam menunjukkan bahwa menurut perawat di rawat inap, Ketetapan waktu ruangan laboratorium adalah petugas sering tak ditempat apalagi dinas sore dan malam harus ditelpon dulu tapi kalau pagi sudah stand bay kalau hasil yang saya bilang lama keluarnya mungkin karena petugas yang sedikit.

Dari hasil triangulasi mereka menyatakan bahwa. hasil bahwa waktu buka dan tutup laboratorium sudah tepat, waktu datang dan pulang petugas sudah sesuai jadwal dinas. Hanya waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium yang belum tepat waktu.

## **PEMBAHASAN**

Dari hasil penelitian diketahui keluhan yang mempengaruhi kepuasan pelayanan adalah Kompetensi Teknis/Kemampuan petugas, Akses Keterjangkaun, Efektifitas, efisiensi, keamanan, kenyamanan, informasi dan ketetapan waktu. Berikut pembahasan hasil wawancara dengan informan terhadap kepuasan pengguna jasa laboratorium.

### **1. Kompetensi Teknis dan Kemampuan Petugas**

Kompetensi adalah kombinasi pengetahuan, keahlian dan kemampuan dalam bidang karier tertentu yang dimiliki sehingga memungkinkan seseorang mampu melaksanakan tugas atau fungsinya sesuai dengan keahlian yang telah ditentukan.

Hasil telaah dokumen dan wawancara mendalam dengan informan triangulasi menyatakan petugas laboratorium sudah bekerja sesuai dengan SOP dan kompetensi mereka, dalam melaksanakan pekerjaannya teliti serta tidak ada keluhan dan dapat bekerjasama dengan tim paramedis lainnya.

Berdasarkan observasi didapatkan adanya petugas laboratorium yang melakukan tindakan pengambilan darah di rawat inap mengalami kesulitan menemukan pembuluh darah yang menyebabkan pasien harus ditusuk berkali-kali, tentunya hal ini menimbulkan rasa sakit dan tidak nyaman pada pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di RSUD Panembahan Senopati Bantul”. diteliti oleh Firdaus (2015) hasil penelitian menunjukkan variabel kompetensi mempengaruhi kepuasan pasien<sup>(13)</sup>

### **2. Akses Keterjangkauan**

Akses pelayanan kesehatan adalah pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, social, ekonomi, organisasi dan bahasa. Salah satunya yaitu keadaan geografis yang dapat diukur dengan jarak, lama perjalanan, jenis transportasi dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Menurut asumsi peneliti Akses keterjangkaun sangat berperan penting terhadap kepuasan pasien jika jarak ruangan laboratorium dengan ruangan lain jauh apalagi tidak ada petunjuk arah akan menyebabkan keluhan terhadap pasien yang berkunjung. Pelayanan kesehatan yang lokasinya terlalu jauh dari daerah tempat tinggal tentu tidak mudah dicapai, sehingga membutuhkan transportasi untuk menjangkau tempat pelayanan kesehatan, apabila keadaan ini sampai terjadi, tentu tidak akan memuaskan pasien, maka disebut suatu pelayanan kesehatan bermutu apabila pelayanan tersebut dapat dicapai oleh pemakai jasa pelayanan kesehatan tersebut.

Berdasarkan telaah dokumen, observasi, wawancara mendalam didapatkan bahwa terdapat kesulitan pasien/pengguna jasa (perawat, dokter) untuk memperoleh akses keterjangkaun pelayanan laboratorium. Salah satu penyebabnya karena tidak adanya rambu – rambu/petunjuk arah ke laboratorium

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fitri. A.M tentang “Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Islam Yogyakarta

PDHI". Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kualitas pelayanan kesehatan terhadap pasien di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI diwujudkan pada peralatan dan teknologi yang canggih dan mencukupi kebutuhan, penampilan karyawan rapi dan bersih, lingkungan yang strategis dan Akses terjangkau, kebersihan dan kerapihan rumah sakit yang sangat diperhatikan, fasilitas umum yang memadai, selalu tanggap terhadap keluhan pasien, memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan, dapat dipercaya dan tepat waktu, memberikan arahan kepada pasien dengan bahasa yang bisa difahami pasien, mengambil kepercayaan calon pasien dengan memberikan pelayanan terbaik dan kegiatan-kegiatan sosial, menjamin keamanan pasien dengan menyediakan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan prosedur dan memiliki legalitas, menyediakan sumber daya manusia yang berkompetensi dalam bidangnya, sopan santun, menghormati dan menghargai pasien/keluarga pasien, pegawai, perawat, dan dokter memahami kebutuhan pasien dengan mensimulasikan bahwa jika diri saya adalah pasien itu, sehingga dapat memberikan tindakan yang tepat, seperti memberikan perhatian khusus, atau turut mendoakan.(14)

### **3. Efisiensi dan Efektivitas**

Efisiensi dan efektivitas pelayanan berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan pemeriksaan laboratorium dalam melayani pasien/klien. Pemeriksaan laboratorium yang cepat dan tepat dapat diartikan dengan waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium yang cepat dan laporan hasil pemeriksaan yang tepat/akurat dan teliti/presisi.

Ketidakpuasan pelanggan/klien pada dimensi mutu efektivitas dan efisiensi berhubungan erat dengan waktu tunggu pelayanan yang disebabkan oleh lamanya waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium. Faktor penyebab utamanya adalah preparasi atau persiapan sampel dan reagensia serta instrumentasi yang lama. Preparasi sampel adalah pengolahan bahan uji/spesimen dari pasien sampai dengan bahan uji tersebut siap diperiksa secara laboratorium. Faktor penyebab lain ketidakpuasan pasien pada dimensi efektivitas dan efisiensi adalah lamanya pendaftaran pasien/spesimen. Hal ini dikarenakan proses antrian yang lama dan panjang, pasien yang banyak ruang tunggu yang tidak mencukupi petugas yang sedikit air yang sering tidak hidup AC yang sering bocor.

Sejalan dengan penelitian dengan judul Hubungan Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013 oleh peneliti Azizatul Hamidiyah dengan hasil jaminan berhubungan erat dengan minat kunjungan ulang pasien pada rumah sakit, perasaan aman pasien membentuk persepsi sesuai dengan harapannya, maka ia akan menggunakan ulang jasa tersebut bahkan merekomendasikannya pada orang lain (9).

### **4. Keselamatan dan Kenyamanan Pasien**

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan utama mengenai Keselamatan dan Kenyamanan pasien Berdasarkan reduksi/kesimpulan di atas menjelaskan bahwa Informan I (WN) Informan (NR) Informan (RS), Informan (YS,) Informan (LD), Informan (FR), Informan k(HR), Informan (OM), Informan (SS), Informan (YR)., Lantai di laboratorium bersih tidak ada tumpahan darah dan tidak berbau, Penerangan bagus ada beberapa lampu mati, ACnya kurang bagus tidak terlalu dingin dan ada satu AC yang tak

berfungsi air AC sering menetes sehingga banyak air di lantai, ada *privacy* antara petugas dengan pasien, loteng bocor ruang tunggu ada satu air yang sering tidak ada.

Menurut asumsi peneliti Akses keterjangkaun sangat berperan penting. Di dalam laboratorium perlu kita ciptakan suasana aman dan nyaman sehingga petugas senang melakukan pekerjaan dan pasien akan merasa nyaman dalam melakukan pemeriksaan air yang tidak cukup akan menghambat pelayanan pemeriksaan yang berhubungan dengan air tidak bisa dilakukan, AC yang kurang bagus akan mempergaruhi pada hasil pemeriksaan dimana kita tau reagen dilaboratorium maupun alat yang dipakai untuk pemeriksaan saat tergantung pada pendingin reagen, loteng yang bocor akan mengganggu kenyamanan dan keamanan pasien maupun petugas air yang merembes bisa menyebabkan kecelakaan kerja pada pasien maupun petugas, setiap laboratorium harus memiliki ruang prevasi apabila pasien melakukan tindakan akan merasa nyaman apalagi melakukan tindakan pada pasien perempuan, anak-anak dan bayi petugas pun akan merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan telaah hasil dokumen, observasi dan wawancara tentang keamanan dan kenyamanan pasien didapatkan hasil bahwa pada umumnya pasien merasa aman dan nyaman saat dilakukan tindakan di laboratorium. Tetapi ada beberapa pengguna jasa yang merasa belum puas terhadap pelayanan laboratorium. Misalnya ruang tunggu yang kurang, AC yang kurang, air di toilet yang sering tidak ada, pengambilan darah yang > 1 kali.

## **5. Prosedur Pelayanan dan Kejelasan Informasi**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman dan kawan-kawan disimpulkan dari ke-5 dimensi tersebut terdapat kepentingan relatif yang berbeda-beda. Salahsatunya yang berhubungan dengan informasi yaitu sebagai berikut: *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

Menurut asumsi peneliti Akses keterjangkaun sangat berperan penting Informasi sangat penting disampaikan karena komunikasi yang baik akan memberikan dampak yang baik bagi kepuasan pasien informasi harus mudah dan dimengerti pasien singkat dan padat kerana tidak semua pasien yang kita tangani akan mengerti, pilihlah bahasa yang mudah dimengerti.

Berdasarkan telaah dokumen, observasi, wawancara mendalam didapatkan bahwa terdapat Berdasarkan telaah dokumen, observasi, wawancara mendalam Kabid penunjang, kasi penunjang, Ka, Instalasi dan Ka, unit laboratorium didapat bahwa tidak ada informasi yang jelas di laboratorium. Misalnya tidak adanya alur pelayanan pasien di laboratorium, petunjuk arah toilet, informasi biaya pemeriksaan, waktu buka dan tutup dan nama setiap ruangan.

## **6. Ketetapan Waktu**

Pengaruh waktu tunggu pemeriksaan laboratorium terhadap keputusan terapi pada pasien Rawat Inap dan mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh pada waktu tunggu pemeriksaan laboratorium.

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan informan utama mengenai ketepatan waktu dimana dua orang informan yaitu Informan I (WN), Informan ke-3 (RS) menyatakan Hasil pemeriksaan sampel pasien yang dikerjakan petugas cepat, saat pasien mengantarkan sampel petugas tidak ditempat, sedangkan Informan ke-2 (NR), Informan ke-4 (YS), Informan ke-5 (LD) Waktu tunggu pemeriksaan lama Karena antrian paanjang pasien banyak petugasnya yang ada saat itu sedikit, Menurut Informan ke-6 (FR) selaku dokter umum Lama Tergantung banyak permintaan dan skill dari masing-masing petugas ada yang lama menunggu ditelpon beberapa kali baru selesai ada yang sebentar baru sudah sampai saja hasil dimejah saya, Menurut Informan ke-7 (HR) selaku dokter spesialis penyakit dalam Adanya komplek dari dokter spesialis penyakit dalam tentang keterlambatan hasil yang keluar yang disebabkan oleh alat yang rusak human error, Menurut Informan ke-8 (OM) selaku perawat Hasil pemeriksaan keluar sesuai waktu cukuplah saat dokter datang hasil sudah ada mungkin bagi saya dan perawat lain karena kami berada diruangan IGD kami pengen cepat hasil keluar saat pasien mengatarkan darah kelaboratorium petugas tidak ada ditempat harus ditelpon dulu, Menurut Informan ke-9 (SS), selaku perawat Hasil pemeriksaan keluar sesuai waktu cukuplah saat dokter datang hasil sudah ada, Menurut Informan ke-10 (YR), Selaku perawat petugas sering tak ditempat apalagi dinas sore dan malam harus ditelpon dulu tapi kalau pagi sudah stand bay kalau hasil yang saya bilang lama keluarnya mungkin karena petugas yang sedikit.

Menurut asumsi peneliti Akses keterjangkaun sangat berperan penting Ketepatan waktu sangat penting dalam setiap pelayanan laboratorium jika pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas mengalami masalah maka hasil yang dikeluarkan akan lama banyak faktor yang menyebabkan hasil laboratorium yang meyebabkan hasil keluar lama diantaranya human error, alat yang mengalami trable saat melakukan pemeriksaan reagen dan alat yang tidak dipersiapkan sebelum melakukan pemeriksaan sehingga menyebabkan hasil pasien lama keluar petugas yang tidak cukup juga akan berkendala terhadap pelayanan pasien antrian yang panjang akan menyebabkan pemeriksaan yang lama dan hasil yang keluar lama, petugas yang tidak ditempat tanpa memberi kabar kepada petugas yang terkait akan menyebabkan hasil pemeriksaan keluar skill atau kompetensi tekni petugas apalagi petugas yang baru perlu bimbingan dalam mengeluarkan hasil.

Berdasarkan telaah dokumen, observasi, wawancara mendalam didapatkan bahwa terdapat Berdasarkan telaah dokumen, observasi dan wawancara mendalam dengan Kabid Penunjang, Kasi Penunjang, Ka, Instalasi dan Ka. Unit Laboratorium didapatkan hasil bahwa waktu buka dan tutup laboratorium sudah tepat, waktu datang dan pulang petugas sudah sesuai jadwal dinas. Hanya waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium yang belum tepat waktu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firdaus tentang "Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Di RSUD Panembahan Senopati Bantul". Hal yang mempengaruhi kepuasan pasien antara

lain: pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, keterampilan dan perawatan medis bagus, profesional, ruangan bersih dan fasilitas lengkap. Sebaliknya, hal-hal yang menjadi hambatan kepuasan pasien antara lain: karyawan pendaftaran datang terlambat, lambat, dan mengobrol sendiri, waktu tunggu lama, nada suara petugas medis tinggi, keramahan kurang, ruangan kurang luas, tidak memakai sekat, ruang tunggu kurang, jarak poli satu ke poli lain terlalu dekat, dan tidak ada pengeras suara. Faktor lain yang mempengaruhi yaitu BPJS.(13)

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan menunjukkan adanya keluhan pada kompetensi teknis; Informan pada kepuasan pelayanannya ada yang sesuai harapan dan ada yang tidak sesuai standart kompetensi. Akses; perlu disediakan lift yang memadai. Efektivitas dan efisien; ruang tunggu pasien yang kurang nyaman. Keamanan dan kenyamanan; ruangan tunggu yang kurang dan AC yang sering bocor. Saran bagi kompetensi petugas : Guna mencegah laju pergantian pegawai Rumah sakit harus mengevaluasi sistem rekrutmen dan kontak perjanjian kerja pegawai baru, hak dan tanggung jawab rumah sakit dan melakukan pelatihan peningkatan pengembangan kompetensi petugas. Akses keterjangkauan : Memberikan fasilitas lifh yang memadai adanya dena petunjuk dalam setiap ruangan. Efisiensi : Meminimalisir keluhan-keluhan ketidaktepatan jadwal dokter dan petugas laboratorium dan hasil yang terlambat keluar segera realisasikan dengan penambahan petugas, menyediakan petugas yang kompeten. Keamanan : Menyediakan ruang tunggu yang nyaman, dengan penambahan luas ruangan dan prasarana yang representatif, serta melakukan perbaikan AC yang bocor, air yang sering tidak hidup dengan supervisi dan monitoring. Ketepatan waktu : Dalam pemeriksaan petugas harus melakukan pemeriksaan hasil sesuai dengan SOP dan waktu tunggu sesuai dengan SOP yang telah ada apabila waktu pendaftaran sudah dimulai petugas harus sudah ready 15 sebelum melakukan pemeriksaan. Informasi : Memberikan prosedur yang jelas kepada pasien memberi informasi biaya jika pasien tersebut berstatus umum dan setiap ruang harus diberi nama dan petunjuk arah pada setiap ruangan dan bagi peneliti Selanjutnya : Dapat menggali permasalahan tentang kepuasan pelayanan di laboratorium lebih detail lagi sehingga laboratorium dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Pohan IS. Jaminan mutu layanan kesehatan: Dasar-dasar pengertian dan penerapan. Jakarta: Egc. 2018.
2. Nursalam.(2016). Metode Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan praktis. Ed 5. Jakarta : Salemba Medika
3. Kesehatan K. Standar akreditasi rumah sakit. Jakarta Kementeri Kesehat RI. 2011;
4. RI M. Peraturan Menteri Kesehatan RI No 36 tahun 2009 Tentang Laboratorium. 2009; Available from: <http://www.albayan.ae>
5. Moenir HAS. Manajemen pelayanan umum. Jakarta: Bumi Aksara. 20AD.
6. Indonesia KKRI. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 Tentang

- Rumah Sakit. 2015.
7. INDONESIA MKR. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014. Vol. 2008. 2014. p. 561–5.
  8. Departemen kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI No.411 tahun 2010 tentang Laboratorium Klinik. 2010.
  9. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ketiga, Binarupa Aksara. Jakarta; 2010.
  10. Sugiyono. Metode penelitian pendidikan:(pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D). Alfabeta; 2008.
  11. Martha E, Kresno S. Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bidang Kesehatan. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. 2016.
  12. Creswell JW. Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2014.
  13. Firdaus FF, Dewi A. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit). 2015;4(2).
  14. Fitri AM. Implementasi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI.