

GAMBARAN MUTU PELAYANAN PADA LABORATORIUM KLINIK DI RSUD LABUANG BAJI KOTA MAKASSAR

Dewi Arisanti¹⁾, Muh Riadi Harimuswarah²⁾, Muh Rifo Rianto¹⁾

¹⁾Dosen Teknologi Laboratorium Medis Politeknik Kesehatan Muhammadiyah Makassar

²⁾Dosen Sanitasi Lingkungan Politeknik Kesehatan Muhammadiyah Makassar

ABSTRACT

Quality health services are always the main consideration of patients in seeking treatment. The quality of service of a hospital is said to be good even very good if the patient feels satisfied with all the services provided, such as clinical laboratory services. The assessment of service quality uses a rating scale, questions about service quality consisting of five quality dimensions, namely tangibels, assurance, reability, responsiveness, and empathy. This study aims to describe the quality of service in clinical laboratories in Labuang Baji District Hospital. This research is a descriptive observational study with cross-sectional design that is done in the clinical laboratory installation Labuang Baji Hospital Makassar City. From the results of descriptive analysis, the average score of each quality dimension is tangibels (3.80), assurance (3.94), reability (3.87), responsiveness (3.93), and empathy (3.94), as a whole. the overall average score is in the scale of data 4, grade 3.40-4.19 that the perception of the quality of services provided by Clinical Laboratory Labuang Baji Makassar Hospital is categorized as good, meaning that the patient is of the opinion that the quality of services provided by the Labuang Baji Makassar Hospital Clinical Laboratory are good. From this study it can be concluded that the quality of health services in clinical laboratories in Labuang Baji District Hospital is in the good category.

Keywords: *service quality, patient satisfaction, clinical laboratories.*

1. PENDAHULUAN

Mutu pelayanan kesehatan pada dasarnya berhubungan erat dengan aspek kepuasan pasien (*client satisfaction*). Semakin sempurna kepuasan pasien, maka semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan [1]. Mutu tidak mudah untuk didefinisikan tetapi mudah untuk dirasakan, wujudnya adalah pelayanan petugas yang tidak ramah, antrian pengunjung di loket, waktu tunggu pelayanan yang lama. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian pasien terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan bagi setiap orang. Salah satu penyedia pelayanan kesehatan adalah laboratorium klinik [2]. Laboratorium Klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan specimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan [3].

Dalam penelitian ini digunakan skala lima tingkat (skala Likert) menurut Sugiono. Untuk penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan laboratorium klinik yang dirasakan oleh pengguna jasa digunakan skala penilaian: a) sangat baik, b) baik, c) cukup baik, d) tidak baik dan d) sangat tidak baik. Selanjutnya ke-5 macam penilaian itu diberikan bobot nilai (skor) sebagai berikut: sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik dan sangat tidak baik secara berturut-turut diberi nilai 5, 4, 3, 2, dan 1 [4]. Kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi diantaranya *tangibels, assurance, reability, responsiveness, and emphaty* [5].

Berdasarkan penelitian sebelumnya Widayanti et al, Kepuasan pasien tertinggi pada variabel kebersihan ruangan Klinik diikuti dengan pelayanan dokter, pelayanan petugas klinik, lama waktu registrasi, dan lama waktu pelayanan apotek. Pelayanan di Klinik UIN Sunan Ampel Surabaya sudah cukup baik [6].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bersifat *observasional* dengan rancang bangun *cross secsional* penelitian ini di lakukan di instalasi laboratorium klinik RSUD Labuang Baji Kota Makassar. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden. Penyebaran kuesioner dengan teknik pengumpulan data yang disebarkan kepada responden dengan menyusun daftar pertanyaan. Dengan cara responden menjawab pertanyaan pada kolom

¹ Korespondensi penulis: Dewi Arisanti, Telp. 085242534106, dewiharimuswarah@gmail.com

yang sudah tersedia menggunakan Skala Likert, yaitu memberi pilihan 5 jawaban alternatif diantaranya: Sangat baik diberi skor 5, baik diberi skor 4, cukup baik diberi skor 3, Tidak tidak baik diberi skor 2, dan Sangat Tidak baik diberi skor 1.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini di lakukan di Laboratorium Klinik RSUD Labuang Bagi kota Makassar pada tanggal 17-29 juni 2019, Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *Accidental sampling* yaitu pasien yang bersedia untuk di jadikan sampel/responden peneliti, dengan jumlah sampel sebanyak 50 responden.

a. Umur

Tabel 1. Data Pasien Rawat Jalan Pada Laboratorium Klinik

Umur	Jumlah	Persentase (%)
13-17 tahun	21	42
17-25 tahun	16	32
25-35 tahun	9	18
35-45 tahun	3	6
45-keatas	1	2
Total	50	100

Sumber: Data primer 2019

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa responden sebagian besar berusia 21 tahun (42%), dan yang terkecil di usi 45 tahun ke atas dengan yakni 1 (2%).

b. Jenis Kelamin

Tabel 2. Data Persentase Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	20	40
Perempuan	30	60
Total	50	100

Sumber : Data primer 2019

Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yakni sebanyak 30 (60 %), sedangkan responden laki-laki sebanyak 20 (40 %).

c. Pekerjaan

Tabel 3. Responden menurut pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pegawai Negeri Sipil	4	8
Pegawai Swasta	2	4
Wiraswasta	5	10
Mahasiswa/ pelajar	27	54
Tidak Ada/ IRT	12	24
Total	50	100

Sumber : Data primer 2019

Berdasarkan table diatas dapat disimpulkan bahwa pekerjaan responden sebagian besar adalah mahasiswa/pelajar sebanyak 27 (54%), sedangkan yang terkecil adalah pegawai swasta sebanyak 2 (4%).

Analisis deskriptif

Kuesioner pada penelitian ini menggunakan skala 1-5, skala 1 menunjukkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang di berikan petugas Laboratorium Klinik RSUD Labuang Baji Makassar sangat buruk sedangkan skala 5 menunjukkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan petugas laborototium Klinik RSUD Labuang Baji Makassar sangat baik. Adapun data skala tersebut sebagai berikut:

Tabel 4. Skala data kualitas pelayanan

Skala data	Kelas	Kategori
1	1.00-1,79	Sangat buruk

2	1.80-2,59	Buruk
3	2.60-3,39	Cukup baik
4	3.40-4.19	Baik
5	4.20-5.00	Sangat baik

Tabel 5. Analisis deskriptif variable kualitas pelayanan

No	Pernyataan	Rata-rata
Tangibles (Bukti langsung) skor rata –rata 3,80		
1	Tersedianya loket laboratorium yang baik dan nyaman	3.71
2	Jumlah tempat duduk diruang tunggu laboratorium memadai	3.78
3	Penataan ruangan laboratorium yang baik	3.74
4	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat pemeriksaan laboratorium yang dipakai.	3.84
5	Petugas laboratorium berpenampilan baik, rapi dan menggunakan alat pelindung diri	3.94
Reability (kehandalan) skor rata-rata 3,94		
6	Petugas laboratorium menanggapi pertanyaan pasien dengan baik	4.00
7	Petugas laboratorium memberitahukan prosedur pemeriksaan terhadap pasien dengan baik dan jelas	3.92
8	Petugas laboratorium terampil dalam memberikan pelayanan	4.04
9	Kepastian waktu diagnose hasil	3.90
10	Pelayanan pemeriksaan laboratorium terhadap pasien yang cepat dan tepat	3.88
Responsiveness (ketanggapan) skor rata-rata 3,87		
11	Petugas bagian pendaftaran melayani dengan cepat dan tanggap	4.02
12	Jam buka dan tutup tepat waktu	4.16
13	Petugas laboratorium dan dokter memberikan pelayanan tepat waktu	4.14
14	Petugas laboratorium memberikan informasi yang jelas, mudah dan dimengerti oleh pasien.	4.16
15	Tindakan cepat pada pasien yang membutuhkan pelayanan	4.20
Assurance (jaminan) skor rata-rata 3,93		
16	Petugas laboratorium mampu menjaga kerahasiaan hasil diangnosa (hasil pemeriksaan) pasien	3.96
17	Petugas laboratorium memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya tentang pemeriksaan laboratorium yang akan dilakukan	3.94
18	Terciptanya suasana aman dan tentram di lingkungan laboratorium	3.96
19	Petugas laboratorium memberikan informasi yang baik dan jelas pada pasien	3.92
20	Petugas laboratorium mempunyai kemampuan menyakinkan pasien tentang pemeriksaan laboratorium	3.90
Empathy (Empaty) skor rata-rata 3,94		
21	Petugas laboratorium selalu bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien	3.96
22	Petugas laboratorium selalu memberikan pelayanan terhadap pasien tanpa memandang status social dan lain-lain	3.92
23	petugas laboratorium meminta izin ketika akan melakukan pengambilan specimen untuk pemeriksaan laboratorium	3.94
24	Terciptanya suasana kekeluargaan Antara petugas laboratorium dan pasien	3.96
25	Petugas laboratorium mengucapkan terimakasih diakhir pelayanan	3.96

Berdasarkan data tabel di atas, pernyataan tentang tersedianya loket laboratorium yang baik dan nyaman dengan rata-rata skor terendah 3,71, sedangkan pernyataan tindakan cepat pada pasien yang membutuhkan dengan rata-rata skor tertinggi 4,20.

4. PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian diatas berdasarkan skala kualitas pelayanan (table.4) bahwa persepsi kualitas pelayanan (*tangibels, reability, responsivines, assurance, and empathy*), yang diberikan oleh petugas Laboratorium Klinik RSUD Labuang Baji Makassar berada di skala data 4, kelas 3,40-4,19 yang termasuk kategori baik artinya pasien berpendapat kualitas pelayanan petugas laboratorium klinik baik.

Adapun yang termasuk dalam kategori *tangibels* diantaranya tersedianya loket laboratorium yang baik dan nyaman, jumlah tempat duduk diruang tunggu pemeriksaan laboratorium memadai, penataan ruang laboratorium yang baik, kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat pemeriksaan laboratorium yang di pakai, petugas laboratorium berpenampilan baik, rapi penilaian yang diberikan petugas laboratorium Klinik RSUD Labuang Baji Makassar, dengan skor rata-rata 3,80 yang termasuk dalam kategori baik

Dimensi *reabilty* diantaranya Kesiapan petugas menanggapi pertanyaan pasien dengan baik, petugas laboratorium memberitahukan prosedur pemeriksaan terhadap pasien dengan baik dan jelas, petugas laboratorium terampil dalam memberikan pelayanan, kepastian waktu dignosa hasil dan pelayanan pemeriksaan laboratorium terhadap pasien yang cepat dan tepat, dengan skor rata-rata 3,94 yang termasuk kategori baik.

Dimensi *responsiveness* diantaranya Petugas bagian pendaftaran melayani dengan cepat dan tanggap, jam buka dan tutup tepat waktu, petugas laboratorium dan dokter memberikan pelayanan dating tepat waktu, petugas laboratorium memberikan informasi yang jelas, mudah dan dimengertti oleh pasien, tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan pelayanan dengan skor rata-rata 3,87 yang termasuk kategori baik.

Dimensi *Assurance* diantaranya petugas mampu menjaga kerahasiaan diagnosa penyakit (hasil pemeriksaan) pasien, petugas laboratorium memberikan kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya tentang pemeriksaan laboratorium yang akan dilakukan dengan skor rata-rata 3,93 yang termasuk kategori baik.

Dimensi *emphaty* diantaranya betugas laboratorium selalu bersikap sopan dan ramah dalam melayani pasien, petugas laboratorium selalu memberikan pelayanan terhadap pasien tanpa pilih-pilih, petugas laboratorium meminta izin ketika akan melaukuan pengambilan specimen untuk pemeriksaan laboratorium, terciptanya suasana kekeluargaan anatar peugas laboratorium dan pasien, petugas laboratorium mengucapkan terimakasih diakhir pelayanannya, dengan skor rata-rata 3,94 yang termasuk kategori baik.

Menurut Kolter dalam Kusuma dyah (2018), Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara produk yang dirasakan dan diharapkan. Kepuasan konsumen diukur/dinilai dengan seberapa besar harapan konsumen terhadap produk dan pelayanan yang nyata [7]. Demikian halnya dengan pasien sebagai konsumen jasa kesehatan dimana pasien akan puas jika pelayanan kesehatan kesehatan sesuai dengan yang diharapkan [8].

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya Simanjuntak Mayro dkk, berdasarkan hasil penelitian terhadap 50 responden, terdapat 48 responden (96%) yang mengaku puas dan hanya terdapat 2 responden (4%) yang mengaku tidak puas pada pelayanan Kesehatan di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda berdasarkan dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan keberwujudan [9].

Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam menilai suatu sistem penyediaan pelayanan yang sangat baik terhadap kebutuhan pasien. Keberhasilan rumah sakit dimulai dari mutu pelayanan yakni kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan bukan biaya. Jika kepuasan pasien terjamin maka permintaan pasar dan produktivitas akan naik dan menghasilkan kepuasan pasien dan peningkatan pendapatan rumah sakit [10].

5. KESIMPULAN

Adapun kesimpulan pada penelitian ini yaitu mutu pelayanan kesehatan pada laboratorium medik di RSUD Labuang Baji Kota Makassar menurut persepsi pasien Rawat jalan termasuk kategori baik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Azwar, *Menjaga Mutu Pelayanan kesehatan*, 2nd ed. Jakarta: Sinar Harapan, 2016.

- [2] Mardiana, Budiadi, NA, Kristato, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat kepuasan pasien Rawat Jalan pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo. Surakarta,” Universitas Setia Budi, 2012.
- [3] Permenkes, *Laboratorium klinik*, 411th ed. Jakarta, 2010.
- [4] Sugiono, *metode penelitian*. Bandung, 2013.
- [5] S. Novaryatiin, S. D. Ardhan, and S. Aliyah, “Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit,” *Borneo J. Pharm.*, vol. 1, no. 1, pp. 22–26, 2018.
- [6] L. P. Widayanti, N. Lusiana, and E. Kusumawati, “Patient Satisfaction on The Health Services: A Descriptive Study at UIN Sunan Ampel’s Clinic,” *J. Heal. Sci. Prev.*, vol. 2, no. 1, pp. 22–26, 2018.
- [7] Kusuma, Dyah, Santosa, Budi, “Hubungan kualitas pelayanan laboratorium dengan tingkat kepuasa pasien prolans di laboratorium klinik simpang lima husada kabupaten Grobogan,” Universitas Muhammadiyah Semarang, 2018.
- [8] Merryani, “Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan,” Universitas Sam Ratulangi, 2014.
- [9] O. S. Simanjuntak Mayro, Eko Nugroho, “Gambaran Tingkat Kepuasanpasien terhadap pelayanan FNAB di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2018,” *J. Penelit. Dan Pengemb. Pelayanan Kesehat.*, vol. 2 No. 3, pp. 198–206, 2018.
- [10] U. A. Kuntjoro Tj, Sidhi P, “Manajemen proses di laboratorium klinik menuju produk yang bermutu Dalam : prinsip-prinsip manajemen untuk peningkatan mutu pelayanan laboratorium patologi klinik rumah sakit,” Universitas Gajah Mada, 1997.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Direktorat Riset dan Pengabdian Masyarakat Kemenristek Dikti karena telah membiayai penelitian ini melalui skim Penelitian Dosen Pemula serta kepada Direktur dan seluruh civitas akademik Politeknik Kesehatan Muhammadiyah Makassar atas dukungannya.