

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMERIKSAAN RT-PCR TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPDT LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH KABUPATEN MOJOKERTO

Muhammad Aris Munandar¹ Eka Diah Kartiningrum² Rifaatul Laila Mahmudah³

¹ Mahasiswa Prodi Magister Kesehatan Masyarakat STIKES Majapahit Mojokerto

^{2,3} Dosen Prodi Magister Kesehatan Masyarakat STIKES Majapahit Mojokerto

ABSTRACT

Improving the quality of service is an important point as the end point of the overall government administration reform. During the Covid 19 pandemic, visits to laboratories were expected that each clinical laboratory must meet the criteria for organization, space and facilities, equipment, specimens, examination methods, quality, security, recording and reporting properly. This study aimed to determine the effect of the quality of RT-PCR examination services at the UPTD Health Laboratory in Mojokerto Regency in 2022. The study design was a cross-sectional study. The population in this study were all patients carrying out RT-PCR examinations at the UPTD Regional Health Laboratory of Mojokerto Regency in 2022 with an average population in 2 months of 60 patients with a sample of 38 respondents. Data was collected using a questionnaire and then analyzed using linear regression. The results of the study explained that the quality of RT-PCR examination services on patient satisfaction at the Mojokerto District Health Laboratory UPTD in 2022 had a positive effect on patient satisfaction, which means that the better the quality of service performed by the UPTD Mojokerto District Health Laboratory, the higher patient satisfaction. Judging from the simple linear regression test of service quality on consumer (patient) satisfaction meets the requirements because the significance value is $0.003 < 0.05$, it can be concluded that variable X (service quality) affects variable Y (patient satisfaction). support from the local government through the Mojokerto District Health Office in terms of physical improvement of the UPTD Mojokerto District Health Laboratory and improving the quality of health services.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction

A. PENDAHULUAN

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Pelayanan kesehatan adalah tindakan kesehatan yang dapat memuaskan setiap jasa pemakai pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraanya sesuai dengan standar kode etik profesi (PPSDMKES, 2017). Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Peningkatan mutu pelayanan adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintah, hal ini beralasan oleh karena mutu pelayanan yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih sangat memprihatinkan, dimana sampai saat ini masih banyak terdapat kritikan dan saran terhadap mutu pelayanan, karena itu kinerja pelayanan menjadi titik strategis dimana kepercayaan masyarakat secara luas kepada pemerintah dipertaruhkan. Oleh karena itu

peningkatan mutu pelayanan diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan kesehatan dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai masukan untuk melakukan perbaikan pelayanan (Kemenkes RI, 2012).

Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan sangat penting untuk diperhatikan karena dapat menggambarkan kualitas pelayanan ditempat pelayanan kesehatan. Mengetahui kepuasan pasien sangat bermanfaat bagi Instansi terkait dalam rangka evaluasi program yang sedang dijalankan dan dapat menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan (Hidayah, 2015). Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis. Menurut Hardiyansyah (2011), pelayanan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan.

Salah satu pelayanan kesehatan yang banyak dikunjungi sejak terhadai pandemi Covid-19 adalah pelayanan laboratorium (Kemenkes RI, 2020). Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus di cermati oleh Laboratorium karena juga dapat mempengaruhi citra dari Laboratorium tersebut. Citra tersebut yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap klinik tersebut, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa tersebut baik apabila banyak orang yang sudah pernah menggunakan jasa nya berpendapat baik serta banyak sekali orang yang mengunjungi, mengenal, maupun mengetahui pelayanan dari Laboratorium tersebut. Kualitas pelayanan yang di berikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang menghasilkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien. Sehingga pelayanan kesehatan selalu dituntut untuk memberikan mutu yang baik dengan harapan pasien tersebut mendapatkan kepuasan. Menurut hasil penelitian (Rosita & Khairani, 2018) kunci pelayanan laboratorium adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Bila mutu pelayanan laboratorium tidak ditingkatkan, besar kemungkinan pengguna jasa akan mengajukan komplain dan pada akhirnya tidak akan kembali untuk menggunakan jasa pelayanan laboratorium tersebut.

Sebagai penentu diagnosa, kemampuan dan pengalaman sumber daya manusia (SDM) dalam melakukan pemeriksaan sampel dianggap berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan laboratorium (Dian dan Yaqin, 2015). Hal ini sesuai pula dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rosita & Khairani, 2018) yang menyimpulkan bahwa ada hubungan sumber daya manusia, kemampuan petugas dengan pelayanan laboratorium di Kabupaten Mojokerto. Berdasarkan hasil analisis Irawati (2017) mengatakan bahwa faktor sarana prasarana juga turut mempengaruhi mutu pelayanan laboratorium dimana ketersediaan sarana dan prasarana laboratorium yang memadai dapat memberikan kecepatan hasil pemeriksaan serta kenyamanan petugas dalam bekerja. Menurut Permenkes 37 tahun 2012 sarana dan prasara laboratorium meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang mendukung penyelenggaraan laboratorium.

UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dinas kesehatan dalam bidang pelayanan uji laboratorioum. Penyelenggaraan pelayanan laboratorium kesehatan bertujuan untuk mendukung peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, diagnosa dini, maupun monitoring terapi dalam rangka penyembuhan, guna mendukung fungsi dan

tujuan yang efektif dan efisien, maka pelayanan laboratorium harus dilaksanakan dengan kualitas yang baik (Permenkes RI, 2012)

Penggunaan yang tepat pada sarana dan prasarana merupakan bentuk penunjang dan dukungan tercapainya proses hasil pemeriksaan laboratorium yang efektif. UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto pada tahun 2020 mulai bulan Januari sampai bulan Desember memperoleh sebanyak 17.528 pasien dan tidak terdapat perolehan jumlah responden, pada bulan Januari sampai bulan Desember tahun 2021 memperoleh sebanyak 33.118 pasien dengan memperoleh 887 jumlah responden dari bulan Januari 2021 sampai bulan Desember 2021. Di tahun 2022 dari bulan Januari sampai bulan Juni memperoleh sebanyak 5.200 pasien dengan 163 jumlah responden.

UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto sudah memiliki fasilitas yang memadai untuk melakukan pemeriksaan Swab RT-PCR namun waktu yang diperlukan lamayaitu 5 jam. Lamanya hasil pemeriksaan tes RT-PCR dipengaruhi oleh beberapa faktor. Dilansir dari *covid.19.go.id*, keluarnya hasil tes RT-PCR memang membutuhkan proses yang cukup panjang. Proses keluarnya hasil RT-PCR tersebut di antaranya adalah pengambilan sampel, distribusi kelaboratorium, tahapan ekstraksi dan perbanyakan materi genetic, mengetahui CT-Value. Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan pemeriksaan RT-PCR di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.

Kualitas pelayanan kesehatan yang diwujudkan dalam 5 dimensi, antara lain: Bukti langsung (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) dan kepedulian (empathy). Kelima dimensi tersebut merupakan faktor pendorong kepuasan pelanggan. Salah satu instalasi penunjang medis yang memberikan pelayanan menyeluruh dan terpadu guna meningkatkan kemampuan hidup sehat. Persaingan antar Laboratorium semakin tajam demikian pula antara tentunya berupaya memenangkan persaingan itu dengan cara meningkatkan mutu pelayanan dan teknologi kedokteran. Berdasarkan kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia dan kepercayaan yang dimiliki.

B. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini disebut kuantitatif karena berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Desain penelitian ini termasuk dalam penelitian *crosssectional*. Penelitian analitik *crosssectional* dimana proses pengumpulan datanya baik variabel dependen maupun independen dilaksanakan secara bersamaan dalam suatu waktu tertentu (Sugiyono, 2015). Desain penelitian *crosssectional* merupakan suatu penelitian yang mempelajari korelasi antara paparan atau faktor resiko (independen) dengan akibat atau efek (dependen), dengan pengumpulan data dilakukan bersamaan secara serentak dalam satu waktu antara faktor risiko dengan efeknya (*point time approach*), artinya semua variabel baik variabel independen maupun variabel dependen diobservasi pada waktu yang sama

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto. Pengumpulan data dilakukan selama 1 bulan pada bulan Juli 2022. Menurut Warsito (1992: 49), populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes, atau peristiwa, sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien melakukan pemeriksaan RT-PCR di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto Tahun 2022 dengan rata-rata populasi dalam 2 bulan 60 pasien.

Dalam penelitian ini sampel adalah sebagian semua pasien melakukan pemeriksaan RT-PCR di Labkesda Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto Tahun 2022 sejumlah 38 responden dengan rumus dari *Lemeshow* dan berdasarkan perhitungan tersebut, besar sampel yang diperlukan adalah 32 orang. Namunantisipasi kemungkinansubjek terpilih yang *dropout*, *losstofollow-up*, atau subjek tidak taat pada penelitian perlu dilakukan. Sastroasmoro dan Ismail (2013) menyatakan bahwa tindakan antisipasi tersebut dapat dilakukan dengan penetapan koreksi terhadap besar sampel dengan penambahan jumlah subjek agar besar sampel tetap terpenuhi. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik dengan menggunakan *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama dari setiap anggota populasi, yang bertujuan untuk generalisasi, yang berasas pada probabilitas yang tidak sama

C. HASIL PENELITIAN

1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien.

Tabel 1. Hasil tabulasi silang dari kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pasien				Tidak puas		Sangat tidak puas		n	Persentase
	Sangat Puas		Puas		n	%	n	%		
	n	%	n	%						
Sangat Baik	1	2,63%	0	0%	0	0%	0	0%	1	2,63%
Baik	0	0%	20	52,63%	0	0%	0	0%	20	52,63%
Tidak baik	0	0%	0	0%	17	44,74%	0	0%	17	44,74%
Sangat tidak baik	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	1	2,63%	20	52,63%	17	44,74%	0	0%	38	100%

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto. hasil penelitian analisis tersebut dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini:

ANOVA ^b						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	74.639	1	74.639	9.940	(.003)
	Residual	270.334	36	7.509		
	Total	344.974	37			

a. Predictors: (Constant), kualitas_pelayanan

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	74.639	1	74.639	9.940	.003 [*]
	Residual	270.334	36	7.509		
	Total	344.974	37			
b. Dependent Variable: kepuasan						

Berdasarkan tabel 2 diatas maka di dapatkan hasil bahwa nilai signifikan kurang dari adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. nilai F hitung 9,940 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan pasien atau dengan kata lain adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

D. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah terbanyak pada kategori 'Baik' yaitu sebanyak 20 responden dengan persentase 52,63 % dari 100 %. Dari beberapa variable kualitas pelayanan yang menurut Zeithamal, Berry dan Parasuraman mengatakan ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yakni tampilan fisik (*Tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Segi keandalan (*Reliability*) berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, *Reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan. Bahwa dengan kecepatan dan ketepatan prosedur penerimaan pasien, kecepatan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan terhadap pasien yang memuaskan akan membuat pasien menjadi puas atas keandalan yang dimiliki oleh UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.

Jaminan (*Assurance*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. *Assurance* merupakan cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai bebas dari bahaya dan resiko keraguan. Adanya jaminan yang diberikan oleh UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto seperti pengetahuan dan kemampuan tim medis dalam menetapkan diagnosis penyakit, kemampuan tim medis dalam menanamkan kepercayaan kepada pasien. Memberikan pelayanan membuat pasien dan keluarga pasien menjadi percaya atas kemampuan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto tersebut dalam mengobati dan melayani pasien sehingga mereka akan merasa puas terhadap jasa layanan yang diberikan oleh pihak UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.

Tampilan fisik (*Tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tingkat kepuasan terhadap fasilitas-fasilitas yang disediakan kepada pasien sangat berbeda-beda tergantung pada kebiasaan dari pasien terhadap fasilitas-fasilitas fisik yang pernah dirasakan. Hal ini sesuai dengan Arisanti (2020) bahwa *Tangibles* merupakan penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruang tunggu, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, dan penampilan pegawai. Faktor bukti nyata ini merupakan faktor yang selalu dijadikan sebagai penilaian kepuasan yang pertama dilakukan karena, cakupan penilaiannya yang sangat luas dengan berbagai macam aspek,

meliputi fasilitas fisik yang menunjukkan karakteristik tempat pelayanan meliputi penampilan bangunan pelayanan kesehatan dan kebersihan ruangan perlengkapan, peralatan, karyawan, sarana komunikasi, sarana kelengkapan misalnya : kelengkapan interior dan eksterior seperti televisi, AC, tempat parkir yang luas dan aman, kerapian penampilan karyawan, dan kelengkapan peralatan (Rumsiarsih, 2017).

Reliability merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dengan kecepatan dan ketepatan prosedur pemeriksaan dan hasil diagnose penyakit pasien, jadwal layanan rumah sakit dan layanan yang memuaskan dalam menangani pasien akan membuat pasien menjadi puas atas keandalan yang dimiliki laboratorium

Empati (*Empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. *Empathy* merupakan perhatian secara individual yang diberikan pihak UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto kepada Pasien, seperti kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan, kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi, dan lain sebagainya. Menurut Bunga (2017) pada dasarnya orang yang sedang berobat atau orang yang membutuhkan orang lain untuk sembuh sangat membutuhkan perhatian dari orang yang dibutuhkan tersebut. Oleh karena itu, adanya perhatian dari pegawai UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto baik medis maupun non medis sangat perlu dilakukan untuk menjadikan pelanggan(pasien) menjadi puas.

Menurut Parasuraman dan Zeithaml (2017) bahwa pelayanan dikatakan memiliki empati apabila petugas memiliki pengetahuan terhadap produk/jasa secara tepat, petugas yang ramah, perhatian dan sopan dalam memberikan informasi, petugas mampu memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan petugas mampu menanamkan kepercayaan pelanggan. Dan pelayanan dikatakan memiliki daya tanggap apabila karyawan sigap dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, meliputi kesiapan petugas dalam melayani pelanggan, kecepatan petugas dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan/pasien.

Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh signifikan. *Responsiveness* merupakan kesiapan pegawai dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Menurut Bunga Riski Hartiningtia (2017) adanya kesiapan tim medis dalam memberikan bantuan kepada pasien, informasi layanan yang jelas sehingga mudah dimengerti, kecepatan pegawai dalam melayani setiap transaksi, pengertian tim medis terhadap keluhan pasien yang dilakukan secara cepat dan tanggap akan membuat pelanggan (pasien) merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mereka akan menjadi puas terhadap jasa layanan yang telah diberikan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.

Dengan demikian pasien akan benar-benar selektif memilih suatu fasilitas pelayanan kesehatan berdasarkan penilaian mereka terhadap kualitas/ *performance* yang mereka rasakan. Menurut penelitian Cengiz et al. (2007), faktor paling penting yang mempengaruhi *perceived value* (nilai yang dirasakan) pasien adalah nilai fungsional (kualitas), dimana diungkapkan pula bahwa orang yang datang ke rumah sakit dikarenakan sakitnya dan dengan alasan ini pula kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling penting.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah terbanyak pada kategori Baik yaitu

sebanyak 20 responden dengan persentase 52,63 % dari 100 %. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Easter et al., 2017). Menurut Wijono (2010), pendekatan dan pelayanan petugas adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan pasien. Persepsi kepuasan pasien terhadap nilai kualitas layanan yang ditawarkan lebih baik dari rumah sakit yang lain akan meningkatkan loyalitas terhadap layanan tersebut. Semakin besar kepuasan yang ia rasakan maka semakin besar pula kemungkinan penggunaan jasa tersebut di pilih oleh pasien.

Kepuasan pelanggan tergantung pada persepsi pelanggan terhadap kinerja produk atau jasa dalam memenuhi harapan mereka. Jika setelah pelanggan menggunakan produk/jasa, apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan dapat terpenuhi atau bahkan melebihi harapannya, maka kepuasan pelanggan akan tercapai. Ada lima aspek utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: kualitas produk, kualitas layanan, harga, faktor emosional, dan sulitnya memperoleh produk atau jasa (Permana, 2013). Faktor utama dalam menjaga kualitas layanan adalah meningkatkan daya tanggap agar kepuasan pelanggan terpenuhi sesuai dengan harapan yang diinginkan (Jatra & Utami, 2015).

Kepuasan dan ketidakpuasan pasien terhadap suatu pelayanan akan mempengaruhi perilaku selanjutnya. Jika pasien merasa puas, ia akan menunjukkan kemungkinan atau minat yang lebih untuk berkunjung kembali. Peningkatan layanan kesehatan di klinik memberikan kontribusi retensi pasien dan loyalitasnya terhadap. Oleh karena itu, kualitas layanan yang dirasakan pasien akan mempengaruhi komitmennya. Jadi, loyalitas pasien tidak dapat dikesampingkan oleh pihak poliklinik karena hal ini akan mempengaruhi profibilitas laboratorium. Niat kunjungan ulang pasien tentunya tidak serta merta dilakukan pasien tanpa alasan atas dasar kualitas yang di atas ekspektasi atau harapan pasien, maka akan membuat komitmen masyarakat untuk berkunjung atau menggunakan jasa layanan kesehatan yang sama kembali.

Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan pihak UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Jika ada penurunan kualitas pelayanan maka akan menurunkan pula tingkat kepuasan pasien, hal ini berarti hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berpengaruh positif. Berdasarkan uji regresi linier sederhana diketahui nilai signifikansi $0,003 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pasien). Dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai F hitung 9,940 dengan tingkat signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel kepuasan pasien atau dengan kata lain adanya pengaruh variabel kualitas pelayanan (X) terhadap variabel kepuasan pasien (Y).

Sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kusnianti, R (2016), menunjukkan hasil kualitas layanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan pasien, nilai pelanggan (Customer value) dan minat kunjungan ulang yang cukup signifikan. Didukung dengan pernyataan Syamsiah (2019), menyatakan bahwa adanya keterkaitan antara kualitas layanan dengan nilai yang dirasakan dan minat kunjungan ulang adalah bahwa pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan nilai bagi pelanggan sehingga akan menciptakan kepuasan pasien.

Pelayanan yang dianggap penting oleh responden dan telah terlaksana dengan baik sehingga memuaskan harapan responden adalah kesiapan petugas pengambilan sampel/ darah, kecepatan pelayanan pengambilan sampel/ darah, keramahan petugas sampling, kejelasan informasi berkaitan dengan tindakan yang akan dilakukan, keterampilan petugas laboratorium dalam melakukan pengambilan sampel/ darah, kebersihan ruang tunggu, kebersihan ruang pengambilan sampel/ darah, waktu pengambilan hasil pemeriksaan laboratorium sesuai dengan yang dijanjikan oleh petugas, keramahan petugas pelayanan hasil, Pelayanan yang dinilai sudah baik ini menggambarkan adanya kesesuaian ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan laboratorium dengan tingkat kinerja/ kenyataan yang pelanggan dapatkan.

Pelayanan yang dianggap penting yang mempengaruhi kepuasan responden, tetapi belum terlaksana dengan baik sehingga responden merasa tidak puas. Pelayanan ini menjadi prioritas utama yang harus diperbaiki. Pelayanan tersebut adalah kesiapan petugas pendaftaran, kecepatan pelayanan pendaftaran, kejelasan informasi berkaitan dengan pemeriksaan laboratorium yang akan dilakukan, kemudahan prosedur pendaftaran dan pelayanan administrasi keuangan.

Pelayanan yang belum terlaksana dengan baik menurut responden dan menjadi prioritas rendah untuk diperbaiki dikarenakan kurang mempengaruhi kepuasan, yaitu kenyamanan ruang pengambilan sampel, kecepatan pelayanan oleh petugas hasil pemeriksaan. Hasil ini menggambarkan adanya persepsi bahwa keramahan dan kecepatan pelayanan hasil bukan suatu masalah pokok, selama pelayanan tersebut masih dapat berfungsi.

Banyak faktor penyebab ketidakpuasan pelanggan dalam pelayanan, salah satunya yaitu mutu pelayanan. Mutu pelayanan yang baik saat ini menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Sehingga pelanggan yang puas akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Bahkan pelanggan yang puas akan berbagi rasa dan pengalaman dengan pelanggan lain (Kemenkes RI, 2020).

Tampilan fisik (*Tangible*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien, tingkat kepuasan terhadap fasilitas-fasilitas yang disediakan kepada pasien sangat berbeda-beda tergantung pada kebiasaan dari pasien terhadap fasilitas-fasilitas fisik yang pernah dirasakan. Kualitas pelayanan tampilan fisik (*Tangible*) yang diberikan kepada pelanggan seperti fasilitas fisik, perlengkapan, keramahan, akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pasien. Hal lain yang bisa ditunjukkan pada kualitas pelayanan tampilan fisik yaitu letak puskesmas yang berada ditengah kota dan berada dipinggir jalan raya yang memudahkan para pengunjung serta didukung dengan fasilitas laboratorium yang sudah lengkap sehingga keberadaan Labkesda Mojokerto mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan pelayanan laboratorium.

Penampilan fisik petugas kesehatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Shabri et al (2019), cara berpakaian dan cara berhias dari seseorang dapat menunjukkan kepribadian dan karakter seseorang. Petugas kesehatan yang selalu memperhatikan penampilan agar selalu tampil rapi dan bersih dapat menimbulkan citra positif dan menunjukkan sikap yang profesional

Kualitas pelayanan kehandalan (*Reliability*) dari pelayanan yang diberikan oleh laboratorium dalam bentuk kecepatan, keakuratan dan memuaskan akan berdampak tingginya kepuasan pelanggan terhadap kinerja di laboratorium. Kualitas kehandalan

sudah menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pasien. Hal ini ditunjukkan pada kualitas kehandalan yaitu para petugas laboratorium cekatan dalam memberikan pelayanan terhadap pasien sehingga pasien merasa nyaman dan puas terhadap kinerja petugas.

Tingkat pelayanan Laboratorium yang baik harusnya mampu memberikan pelayanan dengan segera, tepat dan memuaskan, merefleksikan konsistensi dan kehandalan. Jika pelayanan belum bisa memuaskan pelanggan hal ini akan berakhir pada rendahnya kepuasan itu sendiri. Namun pada kenyataannya pelayanan yang di berikan kurang cepat dan tepat. Pelanggan ingin hasil uji yang dikeluarkan tepat waktu, karena hasil uji tersebut akan menjadi laporan tentang kualitas lingkungan laboratorium mereka. Perlunya laporan kualitas lingkungan untuk laboratorium agar aktivitas pekerjaan laboratorium senantiasa terpantau dan lingkungan yang sehat untuk pekerja serta masyarakat sekitar (Maryani, 2021).

Kualitas pelayanan daya tanggap (*Responsiveness*) para petugas laboratorium dalam melayani pelanggan. Ketika pelayanan yang baik diberikan oleh petugas laboratoium akan terbentuk hubungan keluarga sehingga terjalinnya komunikasi yang baik dan efektif. Kualitas pelayanan daya tanggap menghasilkan kepuasan tersendiri tersebut ditunjukkan pada pasien yang merasa nyaman ketika petugas laboratorium tanggap terhadap keluhan pasien mengenai pelayanan, petugas laboratorium melayani dengan baik saat pasien meminta penjelasan terkait pemeriksaan dan petugas laboratorium selalu tanggap terhadap kritik dan saran mengenai pelayanan di Laboratorium.

Hal ini sesuai dengan penelitian Putri (2022) bahwa rsponden merasa perlu daya tanggap yang baik mengenai pertanyaan tentang pelayanan yang cepat pada saat pelanggan membutuhkan. Hal tersebut terjadi karena petugas front liner yang sedikit orang, saat pelanggan sedang ramai maka petugas akan sulit untuk melayani seluruh pelanggan dengan cepat. Kadang kala pelanggan yang lokasinya jauh menghubungi petugas front liner untuk bertanya tetapi tidak dijawab, maka dari itu pelayanan yang cepat pada saat pelanggan membutuhkan merupakan keluhan dari pelanggan yang mendapat pelayanan Laboratorium.

Daya tanggap ialah keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Ketanggapan merupakan dimensi kualitas pelayanan paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik waktu dari ke waktu. Pelayanan yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap front liner staff (petugas yang berhadapan langsung dengan pelanggan). Tanggapan merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan (Arisanti, 2020).

Kualitas pelayanan jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya oleh pelanggan. Kualitas pelayanan jaminan menghasilkan kepuasan tersendiri bagi pasien, hal tersebut ditunjukkan pada kinerja petugas laboratorium yang sopan dan juga ramah. Keramahan dan kesopanan petugas laboratorium yang dapat menimbulkan rasa percaya pada pasien karena kepuasan pasien biasanya dikaitkan dengan keramahan dari petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Dimensi jaminan masih ada yang dianggap kurang baik oleh responden pada atribut pengetahuan dan keterampilan petugas dalam menetapkan hasil uji. Responden mengeluhkan hasil uji yang diterima terkadang tidak sesuai dan membutuhkan revisi ulang. Hal tersebut menyebabkan keterlambatan perusahaan mengirimkan laporan kualitas lingkungan yang harus dilaporkan kepada yang berwenang. Terkadang petugas salah mengembalikan botol hasil uji sehingga botol yang seharusnya diterima tidak sesuai. Hal-hal seperti ini akan menimbulkan keraguan dari responden jika ingin melakukan pengujian di Laboratorium ini.

Keyakinan merupakan pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan parapegawai Laboratorium menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada Laboratorium, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dimiliki staf, bebas dari bahaya risiko keragu-raguan. Dimensi keyakinan merupakan dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan Laboratorium dan perilaku frontliner staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

Komunikasi menjadi salah satu hal yang penting dalam pelayanan kesehatan. Saat melakukan pelayanan kesehatan, kita akan berinteraksi dengan orang lain yang memiliki latar belakang dan budaya yang berbeda, oleh karena itu diperlukan adanya norma dalam berkomunikasi agar tidak menyimpang atau menyinggung orang lain yang terlibat dalam komunikasi (Trisiana, 2019).

Kualitas pelayanan empati (*Empaty*) berkaitan dengan pemberian perhatian penuh kepada konsumen, pemahaman akan kebutuhan pasien, perhatian terhadap kepentingan pasien dan juga kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan pasien. Kemampuan puskesmas untuk memberikan perhatian yang tulus terhadap semua pasien tanpa membedakan latar belakang pasien. Perhatian dapat diukur dengan indikator pelayanan, keramahan yang sama tanpa memandang status pasien, dapat memberikan perhatian kepada setiap pasiennya.

Responden merasa kurang puas pada dimensi empati karena pelanggan menganggap bahwa ada pelayanan khusus bagi pelanggan tertentu. Khususnya pada kondisi Pandemi covid-19 saat itu, Pelanggan akan mendaftarkan di hari dan jam yang sudah ditentukan oleh petugas dan menghubungi petugas tersebut dengan pesan di Whatsapp secara personal. Pelanggan yang mendaftarkan 50 di awal akan diterima dan selebihnya akan ditolak. Tetapi ada beberapa pelanggan yang tidak mendaftarkan dan merasa adanya pilih kasih antara petugas dan Laboratorium.

Perhatian merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi. Nilai pelanggan adalah ikatan emosional yang terjalin antara pelanggan dan produsen setelah pelanggan menggunakan produk dan jasa dari perusahaan dan mendapati bahwa produk atau jasa tersebut memberi nilai tambah (Witter, 2015).

Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh interaksi empati petugas kesehatan (Kurniawan, 2015). Apabila komunikasi atau interaksi petugas dengan pasien berjalan dengan baik sesuai harapan pasien, maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang dilakukan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Neha.,etal (2018) yaitu tingkat kepuasan pasien tinggi terhadap sikap petugas, sehingga dapat dijadikan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam hal komunikasi.

Komunikasi antara petugas laboratorium, komunikasi dengan pasien, perawat, dan dokter penanggung jawab klinik sudah dilakukan cukup baik oleh petugas laboratorium. Namun komunikasi dengan manajemen perlu diperbaiki dan bisa menjadi evaluasi untuk petugas laboratorium agar lebih tanggap dalam melaporkan kegiatan ataupun masalah yang ditemui saat pelayanan berlangsung.

Berwujud merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan kantor laboratorium dan karyawan, kemampuan sarana dan prasarana fisik laboratorium (termasuk fasilitas komunikasi), serta lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pembeli jasa. Penampilan pelayanan tidak hanya sebatas pada penampilan fisik bangunan yang megah tetapi juga penampilan petugas dan sarana dan prasarana penunjang (Umam, 2019).

Pada dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa responden kurang puas pada pertanyaan penataan interior dan eksterior ruangan. Responden mengatakan penataan ruangan yang kurang sesuai, karena kursi tunggu yang bersebelahan dengan rak dorong sampel uji yang diantar oleh pelanggan. Terkadang aroma sampel uji tercium sangat menyengat dan kurang enak. Tidak adanya poster yang menunjukkan edukasi kepada pelanggan seperti jadwal waktu pengujian sampel atau persyaratan sampel uji yang sesuai SNI.

Pada dimensi bukti fisik menunjukkan bahwa responden kurang puas pada kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang dipakai. Responden mengatakan disediakannya saran cuci tangan di dekat tempat penerimaan sampel. Setelah melakukan serah terima sampel, baik petugas maupun pelanggan dapat mencuci tangan terlebih dahulu, kemudiandilanjutkan menjalankan urusan administrasi terkait sampel yang diterima. Setelah meletakkan sampel, petugas dan pelanggan terkadang menggunakan alat tulis yang sama dengan mencuci tangan terlebih dahulu.

E. PENUTUP

Berdasarkan uraian dan analisis yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Jika dilihat dari kualitas pelayanan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto merasa baik dengan persentase 52,63 %.
2. Jika dilihat dari kepuasan pasien sebagian besar pasien merasa puas untuk datang berkunjung kembali ke UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto sebanyak 52,63%.
3. Berdasarkan hasil pengujian, diketahui bahwa kualitas pelayanan pemeriksaan RT-PCR terhadap kepuasan pasien di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Mojokerto Tahun 2022 berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Mojokerto maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dilihat dari uji regresi linier sederhana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (pasien) memenuhi persyaratan karena nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pasien).

DAFTAR PUSTAKA

- Arisanti. (2020). Analysis of the Effect of Quality of Clinical Laboratory Services on Outpatient Satisfaction at Labuang Baji Hospital Makassar in 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 10(1):111-120.
- Cengiz, E dan Kirkbir. F. (2007). Customer Perceived Value: The Development of Multiple Item Scale in Hospitals. *Problems and Perspectives in Management*. Vol.5. pp. 252-267.
- Dian A, dan Yaqin MA. (2015). Analisis Tahap Pemeriksaan Pra Analitik Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Hasil Laboratorium di RS. Muji Rahayu Surabaya. *Jurnal Sains* Vol.5 No.10.
- Easter, T. C., Wowor, M., & Pondaag, L. (2017). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Ruang Hana RSU Pancaran Kasih GMIM Manado. *Jurnal Keperawatan*, 5(1).
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawati. (2017). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Laboratorium dengan Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSUD Kabupaten Bombana Provinsi Sulawesi Tenggara. *Thesis*. Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Kementrian Kesehatan RI. (2016). Rencana Aksi Direktorat Mutu dan Akreditasi Pelayanan Kesehatan Tahun 2016 – 2019.
- Kurniati. (2013). Kepuasan Pasien Rawat Inap Lontara Kelas III Terhadap Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Wahidin Sudirohusodo Makasar. *Skripsi*. Universitas Hasanudin 2013, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Administrasi Negara, Makasar.
- Kurniawan. (2015). *Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Primer*. Aceh: Jurnal Kedokteran Syiah Kual.
- Jatra, I. M., & Utami, S. I. A. I. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pelanggan Restoran Baruna Sarnur. *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 4, No. 7, 2015 : 1984-2000,
- Mindo TS, Sinaga J, Mokoagow WN. (2019). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Laboratorium Klinik di RSUP Haji Adam Malik Medan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*. Hal-1-17.
- Muninjaya, A.A Gede. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Neha., etal. (2018). *A Study of Patient Perception for Biochemistry Laboratory Services in Atertiary Care Hospital – A Qualitative Study*. New Delhi: International Journal of Clinical Biochemistry and Research.
- Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI Nomor 37 Tahun 2012. Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat Meliputi Pendahuluan, Ketenagaan, Sarana, Prasarana, Perlengkapan Dan Peralatan, Kegiatan Pemeriksaan, Kesehatan Dan Keselamatan Kerja, Mutu Laboratorium, Dan Penutup.
- Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) RI Nomor 43 Tahun 2013. Tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Kesehatan Republik Indonesia.

- Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan Tahun 2017. Jakarta Selatan.
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4(2), 115–131.
- Putri P, Tenri. (2016). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Inap pada RumahSakit Umum Daerah Lanto Dg. Pasewang Kabupaten Jeneponto: JurnalADN*. Vol.22No.2 (Agustus).
- Rosita B, dan Khairani U. (2018). Analisis Lama Waktu Pelayanan Laboratorium di Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat. *Jurnal Kesehatan*, Vol 5 No 1. Stikes Perintis Padang.
- Rusiamsih A. (2017). Tingkat Kepuasan Pelayanan Keperawatan Pasien Tuberculosis (TB) Di Puskesmas Kebandaran Kabupaten Pemalang. *Muhammadiyah University of Semarang*.
- Shabri, I. (2019). *Analisis Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan*. Asahan: InstitutKesehatan Helvetia.
- Sugiyono. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2001). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Tjiptono, Fandy. (2007). Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Ofset.
- Trisiana. (2019). *Pentingnya Komunikasi Sosial Budaya di Era Globalisasi Dalam Perspektif Nilai Pancasila*. Surakarta: Universitas Slamet Riyadi.
- Umam, Chairul, et al (2019). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan KesehatanRawat jalan dengan Metode IPA (Importance Performance Analysis) di Puskesmas Bogor Tengah Kota Bogor Tahun 2018. *Promotor: Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat* Vol 2(1)7-19.
- Witter et al, (2015). Patient's Perception of Health Care Quality Satisfaction and Behavioral Intention: An Empirical Study in Bahrain. *Internation Journal of Bussiness and Social Science* 2015; Vol ; 3.
- Zeithaml, V., Bitner, M.J., dan Gremler, D.D. (2009). *Services Marketingintegratingcustomerfocusacrossthefirm 5th Edition*. McGraw-Hill: Newyor. Jakarta: PT. Mizan Pustaka