

Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik

Patient Satisfaction Level with Clinical Pathology Laboratory Services

Maulidiah Egi Saputri Augi^{1*}, Ni Luh Gede Puspita Yanti², Putu Ayu Parwati³

¹ *STIKES Wira Medika Bali; maulidiahegi@gmail.com

² STIKES Wira Medika Bali; puspitayanti@stikeswiramedika.ac.id

³ STIKES Wira Medika Bali; ayuparwati@stikeswiramedika.ac.id

*(maulidiahegi@gmail.com)

ABSTRACT

Background: Clinical pathology laboratory services play an important role in supporting diagnosis, treatment, and patient recovery. The quality of laboratory services affects patient satisfaction, which is a key indicator of hospital service quality. Objective: To determine the level of patient satisfaction with clinical pathology laboratory services at Hospital X in Denpasar. Methods: This research employed a descriptive design with a cross-sectional approach. A total of 80 outpatients aged 17–45 years participated, selected using accidental sampling. The instrument was a Likert scale questionnaire based on the ServQual dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). Results: Overall, 78.8% of patients were satisfied. Satisfaction levels by dimension were: tangibles (80%), reliability (76.3%), responsiveness (77.5%), assurance (79%), and empathy (80%). Conclusion: Patients were generally satisfied with laboratory services. It is recommended that the dimensions of responsiveness and reliability need to be improved to enhance service quality.

Keywords : *Patient Satisfaction, Laboratory Service, Clinical Pathology*

ABSTRAK

Latar belakang: Pelayanan laboratorium patologi klinik berperan penting dalam menunjang diagnosis, pengobatan, dan pemulihan pasien. Mutu pelayanan laboratorium memengaruhi kepuasan pasien yang merupakan indikator kualitas layanan rumah sakit. Tujuan: Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium patologi klinik di Rumah Sakit X Kota Denpasar. Metode: Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel sebanyak 80 pasien rawat jalan berusia 17–45 tahun yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner skala Likert berdasarkan dimensi ServQual (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Hasil: Tingkat kepuasan pasien berada pada kategori puas dengan persentase keseluruhan 78,8%. Tingkat kepuasan per dimensi yaitu *tangibles* (80%), *reliability* (76,3%), *responsiveness* (77,5%), *assurance* (79%), dan *empathy* (80%). Kesimpulan: Pasien umumnya puas terhadap pelayanan laboratorium patologi klinik Rumah Sakit X Kota Denpasar. Disarankan Dimensi *responsiveness* dan *reliability* perlu ditingkatkan untuk memperbaiki mutu pelayanan.

Kata Kunci : *Kepuasan Pasien; Pelayanan Laboratorium, Patologi Klinik*

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu kesehatan kini berkembang sejalan dengan perkembangan pembangunan, sehingga tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik semakin meningkat. Pelayanan medis yang efektif ditandai oleh kemampuannya dalam menciptakan tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan pasien. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah gambaran mutu intervensi kesehatan yang ada. Dengan pencapaian layanan laboratorium rumah sakit yang berkualitas, berdampak pada kepuasan pasien¹. Pelayanan laboratorium rumah sakit



merupakan salah satu kegiatan yang menunjang pelayanan kesehatan yang berkualitas. Hal ini diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, dimana disebutkan bahwa pelayanan laboratorium rumah sakit merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk memperoleh informasi mengenai kesehatan individual terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan².

Kepuasan pasien dapat diukur melalui lima dimensi ServQual: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Bukti fisik (*Tangibles*) meliputi penampilan, sarana, dan prasarana, keandalan (*Reliability*), menggambarkan perusahaan memberikan pelayanan, daya tanggap (*Responsiveness*), menunjukkan kewajiban perusahaan memberikan pelayanan tepat waktu, keyakinan (*Assurance*), kemampuan untuk melahirkan kepercayaan pelanggan, dan empati (*Empathy*), kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik mengenai pelayanan dan dampaknya³. Tiap unit penyedia layanan kesehatan akan berlomba-lomba untuk memfasilitasi kualitas pelayanan terbaik. Salah satunya adalah pelayanan dalam pemasangan laboratorium patologi klinis di rumah sakit. Banyaknya permintaan pemeriksaan akan membuat pasien menunggu lebih lama untuk pengambilan sampel dan mendapatkan hasil pemeriksaan. Kelengkapan fasilitas yang diberikan sambil menunggu hasil pemeriksaan juga diperlukan agar pasien merasa nyaman. Perlu dicatat bahwa orang yang menganalisis tingkat mutu layanan dari laboratorium klinis adalah pasien yang menggunakan jasa laboratorium klinis. Oleh karena itu, diperlukan survei untuk mendapatkan informasi tentang apa saja ciri-ciri kualitas pelayanan yang mampu memberikan pelayanan prima dan mana yang belum memberikan pelayanan prima sehingga perusahaan dapat melakukan tindakan untuk meningkatkan pelayanan untuk mencapai pelayanan yang profesional dan responsif. Kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh laboratorium klinik dan kebutuhan pasien berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap institusi patologi klinis⁴.

Perkembangan pelayanan kesehatan menuntut rumah sakit untuk memberikan layanan yang berkualitas, salah satunya melalui pelayanan laboratorium patologi klinik. Hasil pemeriksaan laboratorium memiliki kontribusi sekitar 60–70% dalam pengambilan keputusan medis seperti diagnosis, rawat inap, hingga pemulangan pasien. Oleh karena itu, mutu layanan laboratorium menjadi salah satu faktor penentu kepuasan pasien. Beberapa studi telah dilakukan tentang kualitas pelayanan laboratorium patologi klinik yaitu studi yang dilakukan oleh Rahma (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Al Islam Bandung” memperoleh hasil Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pelayanan Laboratorium RS Al Islam menurut responden adalah baik, karena jumlah skor keseluruhan dari pernyataan tentang kualitas pelayanan berada pada interval baik dan memuaskan^{5,6}. Tingginya tingkat kepuasan pasien menjadi indikator mutu pelayanan yang baik, sebaliknya ketidakpuasan menunjukkan adanya gap antara harapan dan realitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium patologi klinik di Rumah Sakit X Kota Denpasar.

METODE

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan cross sectional. Penelitian dilakukan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit X Kota Denpasar selama bulan Mei–Juni 2025. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan berusia 17–45 tahun yang melakukan pemeriksaan di laboratorium. Sampel penelitian berjumlah 80 responden yang dipilih dengan teknik *accidental sampling*, Teknik sampling *accidental* merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data⁷.

Sumber data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu data primer atau data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan tertutup yang harus dijawab oleh pasien rawat jalan atau pendamping pasien yang menerima pelayanan di Laboratorium patologi klinik Rumah Sakit X Kota Denpasar. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan 20 item pertanyaan menggunakan skala Likert (sangat puas = 4, puas = 3, cukup puas = 2, tidak puas = 1). Aspek yang diukur meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Data dianalisis secara deskriptif menggunakan distribusi frekuensi dengan tahapan editing, coding, dan tabulasi. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak seperti Microsoft Excel dan SPSS untuk menghasilkan hasil analisis yang valid.

HASIL

Penelitian dilakukan pada responden yang akan melakukan pemeriksaan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit X Kota Denpasar dengan karakteristik sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

| Variable | Kategori | F | Persentase (%) |
|---------------|-------------------|----|----------------|
| Jenis kelamin | Perempuan | 54 | 67,50 |
| | Laki -laki | 26 | 32,50 |
| Usia | <20 tahun | 13 | 16,25 |
| | 21-30 tahun | 30 | 37,50 |
| | 31-40 tahun | 23 | 28,75 |
| | >41 tahun | 14 | 17,50 |
| Pekerjaan | PNS | 13 | 16,25 |
| | Pegawai swasta | 37 | 46,25 |
| | Pelajar/Mahasiswa | 19 | 23,75 |
| | Pedagang | 5 | 5,25 |
| | Petani | 3 | 3,75 |
| Pendidikan | Lain-lain | 3 | 3,75 |
| | SMA | 41 | 51,20 |
| | Diploma | 19 | 23,80 |
| | Sarjana | 20 | 25,00 |

Berdasarkan hasil tabel 1 hasil analisis terhadap 80 responden, diperoleh data yaitu pada karakteristik responden mayoritas berusia 25-35 tahun (45%) dan berjenis kelamin perempuan sedangkan untuk pekerjaan mayoritas adalah pegawai swasta sebanyak 37 responden (46,25%), serta untuk pendidikan mayoritas yaitu SMA dengan jumlah sebanyak 41 responden (51,20%).

Tabel 2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

| No. | Dimensi/ Tingkat Kepuasan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-----|---------------------------|----------------|----------------|
| 1 | Tidak Puas | 1 | 1,25 |
| 2 | Cukup Puas | 5 | 6,25 |
| 3 | Puas | 21 | 26,25 |
| 4 | Sangat Puas | 53 | 66,25 |
| | Total | 80 | 100 |

Berdasarkan tabel 2 didapatkan responden terbanyak menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 53 responden (66,3%) dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 responden (1,3%).

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

| No. | Dimensi/ Tingkat Kepuasan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-----|---------------------------|----------------|----------------|
| 1 | Cukup Puas | 3 | 3,75 |
| 2 | Puas | 17 | 21,25 |
| 3 | Sangat Puas | 60 | 75,00 |
| | Total | 80 | 100 |

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa pada dimensi ketanggapan (responseveness) responden paling banyak menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 60 responden (75,0%), sedangkan responden paling sedikit menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 3 responden (3,8%).

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Assurance

| No. | Dimensi/ tingkat kepuasan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-----|---------------------------|----------------|----------------|
| 1 | Puas | 30 | 37,50 |
| 2 | Sangat Puas | 50 | 62,50 |
| | Total | 80 | 100 |

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa pada dimensi ini yang menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 50 responden (62,5%), dan responden yang menyatakan puas yaitu sebanyak 30 responden (37,5%).

Tabel 5. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Emphaty

| No. | Dimensi/ tingkat kepuasan | Jumlah (Orang) | Persentase (%) |
|-----|---------------------------|----------------|----------------|
| 1 | Cukup Puas | 2 | 2,50 |
| 2 | Puas | 28 | 35,00 |
| 3 | Sangat Puas | 50 | 62,50 |
| | Total | 80 | 100 |

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa jumlah responden terbanyak yaitu menyatakan sangat puas dengan jumlah sebanyak 50 responden (62,5%), dan paling sedikit yaitu responden yang menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 2 responden (2,5%).

Tabel 6. Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi Kehandalan (Reability)

| No. | Dimensi/ tingkat kepuasan | Jumlah (orang) | Persentase (%) |
|-----|---------------------------|----------------|----------------|
| 1 | Cukup Puas | 2 | 2,50 |
| 2 | Puas | 29 | 36,25 |
| 3 | Sangat Puas | 49 | 61,25 |
| | Total | 80 | 100 |

Berdasarkan tabel 6 diatas diketahui bahwa pada dimensi kehandalan (reability) jumlah responden terbanyak yaitu menyatakan sangat puas sebanyak 49 responden (61,3%), dan responden paling sedikit yang menyatakan cukup puas yaitu sebanyak 2 responden (2,5%).

Tabel 7. Hasil Tingkat Kepuasan Pasien

| No. | Dimensi/ tingkat kepuasan | Jumlah Responden | Persentase (%) |
|-----|---------------------------|------------------|----------------|
| 1 | Puas | 26 | 32,50 |
| 2 | Sangat Puas | 54 | 67,50 |
| | Total | 80 | 100 |

Berdasarkan data tabel 7 dapat diketahui tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit X Kota Denpasar didapatkan hasil yaitu sebagian besar responden sangat puas yaitu sebanyak 54 responden (67,5%), dan sebanyak 26 responden (32,5%) merasa puas dengan pelayanan Laboratorium Rumah Sakit X Kota Denpasar.

PEMBAHASAN

Kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan harapan dengan hasil yang diperoleh. Kepuasan pasien merupakan indikator fundamental dalam menilai standar kualitas suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan yang rendah dapat berdampak langsung pada menurunnya jumlah kunjungan, yang pada gilirannya akan mempengaruhi profitabilitas institusi kesehatan tersebut. Selain itu, sikap dan

perilaku karyawan terhadap pasien memiliki kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan, di mana ekspektasi pasien terhadap mutu pelayanan cenderung meningkat seiring dengan perubahan waktu dan dinamika kebutuhan⁸. Tingkat kepuasan yang rendah dapat berdampak langsung pada menurunnya jumlah kunjungan, yang pada gilirannya akan mempengaruhi profitabilitas institusi kesehatan tersebut. Selain itu, sikap dan perilaku karyawan terhadap pasien memiliki kontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan, di mana ekspektasi pasien terhadap mutu pelayanan cenderung meningkat seiring dengan perubahan waktu dan dinamika kebutuhan⁹. Dalam penelitian ini, kepuasan pasien diukur melalui lima dimensi mutu pelayanan, yaitu: bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan keandalan (*reliability*).

Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi *Tangible*

Bukti fisik yang nyata adalah salah satu komponen kunci dari layanan laboratorium. Ini mencakup penyediaan fasilitas fisik dan peralatan yang sesuai serta penampilan karyawan laboratorium, termasuk penggunaan seragam dan pakaian yang rapi. Sebagai hasilnya, profesional kesehatan dapat beroperasi dengan optimal dan memberikan layanan berkualitas tinggi¹⁰. Menurut temuan studi, dari 80 responden, sebagian besar sangat puas dengan aspek nyata dari layanan tersebut. Dari jumlah ini, 53 (66,3%) mengatakan sangat puas, 21 (26,3%) mengatakan puas, 5 (6,3%) mengatakan cukup puas, dan 1 (1,3%) mengatakan tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpikir bahwa Laboratorium Rumah Sakit X memberikan layanan yang baik, tetapi ada beberapa indikator yang memerlukan perhatian karena beberapa responden masih tidak puas dengan kenyamanan ruang tunggu, kebersihan, atau keteraturan staf laboratorium. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sumenge et al., 2020) terkait dengan Tingkat Kepuasan Rawat Jalan Di Laboratorium RS Kabupaten Sorong, hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi bentuk/penampilan (*tangible*) Dimensi ini perlu menjadi perhatian karena masih banyak masyarakat yang tidak puas dengan beberapa indikator yang meliputi kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan yang tidak puas sebanyak 7 orang (5,2%) dan sangat tidak puas sebanyak 3 orang (2,2%), Indikator kelengkapan, kesiapan dan kebersihan peralatan yang digunakan tenaga kesehatan yang kedua adalah tidak puas dengan 6 orang (4,4%), indikator kerapian dan kesiapan penampilan tenaga kesehatan ketiga tidak puas dengan 9 orang (6,6%) dan indikator keramahan tenaga kesehatan keempat (tidak puas sebanyak 6 orang (4,4%). Ketidakpuasan pasien menandakan bahwa pasien belum mendapatkan pelayanan yang baik, sehingga perlu ada perbaikan dan perhatian khusus terhadap dimensi ini, yaitu indikator ketepatan waktu pelayanan pasien.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Responsiveness*

Responsiveness mencakup kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat, menyampaikan informasi dengan jelas, dan menghindari keterlambatan tanpa alasan yang jelas, sehingga dapat meminimalkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan¹¹. Menurut temuan penelitian ini, 60 responden (75,0%) mengatakan mereka sangat puas, 17 responden (21,3%) mengatakan mereka puas, dan 3 responden (3,8%) mengatakan mereka cukup puas dengan layanan yang diberikan oleh laboratorium Rumah Sakit X di Denpasar. Berdasarkan kondisi di lapangan petugas telah bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan, mulai dari kesediaan petugas dalam merespon kebutuhan pasien, kejelasan informasi tentang pemeriksaan, dan kecepatan petugas dalam melakukan pemeriksaan. Walaupun demikian masih ada beberapa pasien yang merasa tidak puas khususnya pada indikator daya tanggap petugas laboratorium sehingga diharapkan pelayanan dapat lebih diperhatikan atau diperbaiki agar pasien lebih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Wahyu Kuntoro (2017) tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta, pada dimensi data tanggap sebagian besar responden menyatakan puas (63%). Sebanyak 25% responden menyatakan sangat puas, dan 12% responden menyatakan cukup puas. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas terhadap pelayanan di tempat pendaftaran pasien rawat jalan.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Assurance adalah kemampuan petugas laboratorium untuk menumbuhkan kepercayaan pasien melalui pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya. Jaminan yang diberikan petugas laboratorium, seperti kemampuan pengambilan sampel, penanaman kepercayaan, keramahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan layanan, membuat pasien dan keluarganya percaya pada kemampuan petugas laboratorium. Hal ini menyebabkan pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh petugas laboratorium. Menurut temuan penelitian, dari 80 responden, sebagian besar sangat puas dengan layanan dimensi jaminan, di mana 50 (62,6%) menyatakan sangat puas dan 30 (37,5%) menyatakan puas. Secara umum, setiap responden menyampaikan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh staf di Laboratorium Rumah Sakit X di Kota Denpasar, terutama terkait dengan aspek jaminan. Mengingat hasil tersebut, dimensi kualitas keandalan sangat penting dalam dimensi jaminan. Sebagian besar responden menyatakan kepuasan tinggi terhadap layanan yang diberikan oleh Laboratorium Rumah Sakit X di Kota Denpasar. Menurut empat pernyataan atribut dan kondisi aktual, pasien memiliki harapan tinggi terhadap cara yang sopan dan ramah yang akan diberikan oleh staf laboratorium dalam memberikan layanan kepada mereka. Temuan penelitian ini konsisten dengan studi yang dilakukan oleh Meliana Gonsalves et al. (2024), yang mengungkapkan bahwa dari total 92 responden pada layanan laboratorium di poli umum, sebanyak 94,61% menyatakan sangat puas terhadap dimensi mutu jaminan. Tingginya tingkat kepuasan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan berada dalam kategori baik. Konsistensi hasil juga terlihat pada penelitian Wahyuni (2020) di laboratorium Puskesmas Pariaman, di mana 83,1% dari 100 responden menyatakan sangat puas terhadap dimensi jaminan, memperkuat kesimpulan bahwa aspek tersebut berperan penting dalam pencapaian kepuasan pasien^{12,13}.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Emphaty*

Empati dalam suatu pelayanan merupakan adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut¹⁴. Pada penelitian hasil penelitian menunjukkan bahwa dari total 80 responden, sebanyak 78 responden (97,5%) merasakan pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit X Kota Denpasar sudah sangat baik, dimana 50 responden (62,5%) sangat puas, 28 responden (35,0%) menyatakan puas, dan 2 responden (2,5%) lainnya menyatakan cukup puas. Berdasarkan pengamatan di lapangan, pelayanan di laboratorium Rumah Sakit X di Kota Denpasar cukup baik dari segi empati. Informasi yang diberikan selama pelayanan memenuhi harapan pasien, staf laboratorium selalu hadir, dan bahasa mereka mudah dipahami. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumenge et al., (2020) tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RSUD kabupaten sorong dimana didapatkan hasil dimensi *emphaty* (empati) responden atau pasien sangat puas sebanyak 19,9%, puas sebanyak 75,7%, tidak puas sebanyak 3,7%, dan sangat tidak puas 0,7%. Pelayanan terhadap dimensi empati sudah baik yang ditunjukkan oleh respon dari pasien yang memberikan jawaban puas dan sangat puas¹.

Tingkat Kepuasan Berdasarkan Dimensi *Kehandalan (Reability)*

Kehandalan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Dimensi ini didefinisikan pula sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam penelitian mengenai distribusi tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (*reliability*)¹², dari total 80 responden sebanyak 49 responden (61,3%) menyatakan sangat puas, sementara itu 29 responden (42,8%) menyatakan puas, dan 2 responden (2,5%) lainnya menyatakan cukup puas, secara keseluruhan, 73 responden (91,95%) mengungkapkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan oleh Laboratorium Rumah Sakit X di Kota Denpasar. Pada dimensi kehandalan (*reability*) tingkat kepuasan pasien sudah cukup baik, berdasarkan kondisi di lapangan pada dimensi mutu kehandalan pasien mempercayai petugas laboratorium dalam melakukan pemeriksaan namun masih ada beberapa pasien yang masih tidak puas dengan pelayanan pada dimensi kehandalan, pasien

memiliki harapan tinggi terhadap waktu tunggu pemeriksaan dan ketelitian petugas dalam melakukan pemeriksaan oleh karena itu perlu adanya perbaikan dan perhatian khususnya pada indikator ketepatan waktu layanan pasien¹³.

Tingkat Kepuasan Pasien

Secara umum, tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Laboratorium RS X Kota Denpasar yang mencakup kelima dimensi pelayanan cukup baik ditandai dengan pernyataan responden yang rata-rata merasa sangat puas yaitu sebanyak 54 responden (67,5%), sedangkan sebanyak 26 responden (32,5%) puas dengan pelayanan Laboratorium RS X Kota Denpasar. Meskipun secara umum hasilnya menunjukkan bahwa mereka baik, masih ada beberapa responden yang tidak puas dengan layanan yang diberikan. Penilaian ketidakpuasan pasien terkait kerapian staf laboratorium dan penggunaan APD (alat pelindung diri), kebersihan lingkungan di laboratorium, kenyamanan dan fasilitas ruang tunggu, informasi dan instruksi di laboratorium, responsivitas staf laboratorium, kesesuaian jadwal pelayanan dan pengambilan sampel, serta akurasi staf laboratorium dalam pengambilan dan penanganan sampel.

Temuan dalam penelitian ini konsisten dengan studi yang dilakukan oleh Wawansari (2019) mengenai 'Tingkat Kepuasan Rawat Jalan di Laboratorium RS Umbu Rara Meha Waingapu', yang mengindikasikan bahwa seluruh lima dimensi pelayanan telah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut ditunjukkan melalui pernyataan responden, di mana sebanyak 42% menyatakan sangat puas dan 57% merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Meskipun secara umum tingkat kepuasan tergolong tinggi, masih terdapat sejumlah responden yang mengungkapkan ketidakpuasan. Faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan tersebut antara lain keterlambatan dalam pelayanan, durasi tunggu pemeriksaan yang panjang, sikap dan perilaku petugas yang kurang ramah, minimnya kehati-hatian dalam tindakan medis, rendahnya responsivitas terhadap keluhan pasien, informasi yang disampaikan oleh petugas yang tidak memadai, kualitas komunikasi yang buruk, serta kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman¹⁵.

Manajemen rumah sakit perlu meningkatkan pelayanan secara berkesinambungan baik terkait infrastruktur maupun sumber daya manusia agar masyarakat merasakan pelayanan yang optimal, sehingga kualitas pelayanan di rumah sakit terjamin, karena kualitas pelayanan kesehatan menjadi faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan lebih berkaitan dengan dimensi responsivitas petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, kenyamanan dan keselamatan pasien, perhatian dan keramahan petugas dalam melayani pasien, serta pemulihan penyakit yang diderita pasien. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan bergantung pada proses pelayanan itu sendiri, sumber daya yang disediakan dengan kegiatan pelayanan, faktor pelayanan yang mempengaruhi dan manajemen pelayanan¹³. Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi institusi layanan kesehatan karena pasien merupakan alat untuk menilai bagaimana pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan mereka¹⁶. Dalam meningkatkan kepuasan pasien, sebuah rumah sakit harus memiliki strategi yang sesuai dengan pelayanan yang ditawarkan karena pada saat ini pasien sebagai pengguna layanan rumah sakit tidak hanya memperhatikan hasil akhir berupa penyembuhan diri atau keluarganya, tetapi mereka menilai apa yang mereka lihat dan rasakan selama menjalani pengobatan¹⁷.

SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menilai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium patologi klinik di Rumah Sakit X Kota Denpasar dengan melibatkan 80 responden rawat jalan berusia 17–45 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pasien merasa puas hingga sangat puas terhadap pelayanan laboratorium dengan persentase kepuasan keseluruhan sebesar 78,8%. Tingkat kepuasan per dimensi adalah tangibles (80%), reliability (76,3%), responsiveness (77,5%), assurance (79%), dan empathy (80%). Secara umum, pasien menilai pelayanan sudah baik, khususnya pada aspek empati, jaminan, dan bukti fisik. Namun demikian, masih terdapat beberapa keluhan terkait responsivitas, ketepatan waktu pelayanan, serta kehandalan petugas dalam pemeriksaan.

Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan laboratorium di Rumah Sakit X sudah tergolong baik, tetapi masih perlu peningkatan terutama dalam memperbaiki kecepatan pelayanan, ketelitian, serta kenyamanan fasilitas agar mutu pelayanan semakin optimal. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Pasien umumnya puas terhadap pelayanan laboratorium patologi klinik Rumah Sakit X Kota Denpasar. Disarankan Dimensi *responsiveness* dan *reliability* perlu ditingkatkan untuk memperbaiki mutu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sumenge, D., Ode, W., Ali, M. & Agustien, L. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Kabupaten Sorong. *Pros. Semin. Nas. Tahun 2020* 53–59 (2020).
2. Rosita, B. & Khairani, U. Analisis Lama Waktu Pelayanan Laboratorium Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat. *J. Kesehat. PERINTIS (Perintis's Heal. Journal)* **5**, 114–121 (2018).
3. Sanjaya, W. Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *J. Ilmu Kesehat. Bhakti Husada Heal. Sci. J.* **14**, 215–225 (2023).
4. Fung, L. I. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Di Rs Dr. Oen Solo Baru. Skripsi.(Universitas Setia Budi, 2017).
5. Meiflanty, N. Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan Dengan Standar Pelayanan Minimal Di Rumah Sakit Kasih Ibu. Skripsi.(Universitas Setia Budi, 2019).
6. Rahma, F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Keputusan Pasien rawat jalan di rumah sakit Al islam bandung. (*Journal Hosp. Adm. PPT ARSI*) *Abstr.* **1**, 1–13 (2022).
7. Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*. Bandung: CV (Alfabeta), (2019).
8. Monim, C. J., Massie, J. D. D. & Poluan, J. G. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pasien pada RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. *J. EMBA* **10**, 1156–1168 (2022).
9. Julianti, N. F., Chotimah, I. & Kholidjah Parinduri, S. Gambaran Kepuasan Pasien Laboratorium di Puskesmas Kemang Kabupaten Bogor Tahun 2020. *Promotor* **5**, 474–483 (2022).
10. Martina, Priyatno, A. D., Ekawati, D. & Ermagustina. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Laboratorium Kabupaten Lahat Tahun 2023. *J. Kesehat. Saemakers PERDANA* **7**, (2024).
11. Aditya, A. et al. Screening Fungsi Ginjal Sebagai Perbaikan Outcome Pengobatan Pada Penderita Diabetes Mellitus Tipe Ii (Studi Di Wilayah Kerja Puskesmas Ngesrep). *J. Kesehat. Masy.* **6**, 191–199 (2018).
12. Meliana Gonsalves, Sirait, R. W. & Sinaga, M. Gambaran Tingkat Kepuasan Poli Umum terhadap Pelayanan Laboratorium Puskesmas Naibonat Tahun 2024. *SEHATMAS J. Ilm. Kesehat. Masy.* **3**, 486–497 (2024).
13. Wahyuni, S. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Puskesmas Pariaman Pada Tahun 2020. Vol. 2507 (2020).
14. Suciati, G. & Zaman, C. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *JKM (Jurnal Kesehat. Masyarakat) Cendekia Utama* **11**, 102 (2023).
15. Wawansari, E. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Rara Meha Waingapu. (Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang, 2019).
16. Dewi, K. I. L., Yulianthini N. N., Telagawathi. N. L. W. S. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna BPJS Kesehatan di Kota Singaraja. *J. Manaj.* **9**, (2019).
17. Afrizal. & Suhardi. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien. *Munich Pers. RePEc Arch. Pap.* (2018).