

PERSEPSI PASIEN TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK AN NUR CILACAP

Dinda Sekar Paramitha^{1*}, Pramono Hari Adi¹, Budi Aji¹

¹Program Pascasarjana Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Soedirman Purwokerto

*Email corresponding author: sekar_dinda@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif analitik. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi pasien terhadap pelayanan laboratorium di Klinik An Nur Cilacap ditinjau dari 8 dimensi mutu pelayanan kesehatan dan mengidentifikasi peran manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan evaluasi pelayanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi langsung, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Penentuan informan dilakukan dengan partisipasi informan. Informan utama adalah 20 orang pasien *Medical Check Up*, sedangkan informan triangulasi adalah 6 orang petugas laboratorium, 1 orang dokter penanggung jawab laboratorium, 2 orang manajemen klinik, dan 3 orang perawat klinik. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan persepsi pasien cukup baik ditinjau dari dimensi kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektifitas, hubungan antar manusia, efisiensi, kesinambungan, keamanan, dan kenyamanan. Namun ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu meningkatkan keterampilan dalam pengambilan sampel darah, penambahan jumlah SDM laboratorium, evaluasi berkala mengenai kinerja SDM laboratorium, pengadaan buku pencatatan reagen, dan meningkatkan sarana dan prasarana di klinik. Manajemen klinik dapat berperan untuk melakukan evaluasi secara berkala dengan menerapkan siklus PDCA (*Plan Do Check Act*) untuk meningkatkan pelayanan laboratorium.

Kata Kunci: Persepsi Pasien, Pasien *Medical Check Up*, Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Abstract

This research is a qualitative research with analytical descriptive method. The purposes of this study was to identify patients' perceptions of laboratory services at An Nur Clinic Cilacap in terms of the eight dimensions of health service quality and identify the role of management in improving service quality and perform service evaluation. Data was collected through direct observation, indepth interview, and documentation studies. The research informants selected using informan participant. The main informants were 20 Medical Check Up patients, while triangulation informants were 6 laboratory workers, 1 doctor in charge of the laboratory, 2 clinical management, and 3 clinical nurses. Miles and Huberman model was used to data analysis.

Research results show that patients' perception were quite good in terms of Technical Competence, Access to Service, Effectiveness, Interpersonal Relations, Efficiency, Continuity, Safety, and Amenities. But there are some things that need to be considered, that is improving the skills in blood sampling, the addition of the number of laboratory human resources, periodic evaluation of laboratory human resources performance, providing reagent log book, and improving facilities and infrastructure at the clinic. Clinical management can play a role in conducting periodic evaluations by implementing the PDCA cycle (Plan, Do, Check, Act) to improve laboratory services. Periodic evaluation needs to be done by An Nur clinical management by applying the PDCA (Plan Do Check Act) cycle to improve laboratory sevices.

Keywords: Patients' Perception, Medical Check Up Patient, Dimensions of Health Service Quality

PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah sebuah pelaksanaan pemeliharaan kesehatan dalam rangka mencapai derajat kesehatan baik itu untuk individu maupun masyarakat dengan secara optimal. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan tersebut terdapat interaksi antara pasien, tenaga kesehatan, dan juga sarana kesehatan. Pelayanan kesehatan dapat

diperoleh mulai dari tingkat puskesmas, rumah sakit umum/swasta, klinik dan institusi pelayanan kesehatan lainnya.

Pelayanan kesehatan yang berkualitas adalah pelayanan kesehatan yang peduli dan terpusat pada kebutuhan, harapan serta nilai-nilai pelanggan sebagai titik tolak penyediaan pelayanan kesehatan dan menjadi persyaratan yang harus dapat dipenuhi agar dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Kualitas pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesesuaian pelayanan yang diberikan berdasarkan standar dan kode etik dalam melayani pasien yang berdampak pada kepuasan pasien (Muninjaya, 2014). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh persepsi tentang kualitas pelayanan yang baik (Erviana, 2013). Persepsi terhadap pelayanan dimulai dari kebutuhan pasien, hal ini berarti pelayanan yang baik bukan dilihat dari penyedia jasa layanan, namun dari sudut pandang pasien. Menurut Brown et. al. (1998) terdapat 8 dimensi mutu khusus untuk jaminan mutu pelayanan kesehatan di negara yang sedang berkembang, yaitu Kompetensi Teknis (*Technical Competence*), Akses/Keterjangkauan Terhadap Pelayanan (*Access to Service*), Efektifitas (*Effectiveness*), Hubungan Interpersonal (*Interpersonal Relations*), Efisiensi (*Efficiency*), Kesinambungan (*Continuity*), Keamanan (*Safety*), dan Kenyamanan/Kenikmatan (*Amenities*). Agar jasa pelayanan kesehatan dinilai bermutu tinggi oleh pelanggan, maka 8 dimensi mutu tersebut harus diperhatikan secara berimbang.

Selain di rumah sakit dan puskesmas, pelayanan kesehatan juga dapat diperoleh di klinik. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan dan menyediakan pelayanan medis dasar dan atau spesialisasi, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Klinik menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Klinik mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang efektif, aman, bermutu, dan non-diskriminasi dengan mengutamakan kepentingan terbaik pasien sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan dan standar prosedur operasional (Permenkes RI No.9, 2014).

Salah satu jenis pemeriksaan penunjang yang dapat dilakukan di klinik yaitu pemeriksaan laboratorium. Laboratorium klinik merupakan salah satu tempat pelayanan kesehatan yang memiliki peranan penting di dunia kesehatan yang dapat dilihat dari pemeriksaan spesimen klinik dalam berbagai bidang seperti hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, dan imunologi klinik. Pemeriksaan laboratorium dituntut untuk memberikan hasil yang tepat, cepat, dan akurat. Pelayanan laboratorium mulai dari kenyamanan, ketepatan waktu, kecepatan, dan kebersihan akan mempengaruhi persepsi dan kepuasan pasien.

Klinik An Nur merupakan klinik utama yang khusus melayani *Medical Check Up*. Klinik An Nur melayani para calon tenaga kerja Indonesia yang akan berangkat ke luar negeri dan tenaga kerja Indonesia dalam negeri yang akan melakukan *Medical Check Up*. Pasien yang datang harus melakukan pendaftaran di loket untuk mengisi kelengkapan identitas. Kemudian pasien diarahkan menuju ruang pemeriksaan dokter untuk dilakukan pemeriksaan fisik. Setelah itu pasien menuju laboratorium untuk diambil sampel darah dan urin. Selanjutnya melakukan pemeriksaan foto rontgen di ruang radiologi dan menyerahkan hasil pemeriksaan ke bagian hasil. Pemeriksaan laboratorium menjadi salah satu pemeriksaan rutin yang harus dilakukan untuk pasien yang melakukan *Medical Check Up*. Pengambilan sampel yaitu darah dan urin dilakukan untuk pemeriksaan darah rutin, pemeriksaan imunologi (HIV, HbSAg, VDRL, TPHA), dan kimia klinik.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan yaitu wawancara dengan petugas laboratorium dan observasi peneliti, diperoleh hasil antara lain antrian pasien banyak terjadi saat melakukan pemeriksaan di laboratorium. Dibutuhkan waktu mulai dari pengumpulan surat pengantar di loket, penulisan buku registrasi, pengambilan sampel darah dan urin, dan pengambilan hasil.

Sampel untuk pemeriksaan imunologi yaitu HIV dan HbSag akan mulai diproses pada pukul 14.00. Pemeriksaan tersebut dilakukan dengan metode ELISA sehingga beberapa sampel harus dikumpulkan terlebih dahulu untuk diproses dalam waktu yang bersamaan. Pemeriksaan dengan metode ELISA membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga semua hasil pemeriksaan akan diserahkan kepada pasien hari berikutnya. Terdapat perbedaan alur pemeriksaan di klinik pratama lainnya dengan Klinik An Nur. Pasien yang datang untuk berobat di klinik pratama pertama kali harus melakukan pendaftaran. Kemudian dilakukan pemeriksaan oleh dokter. Pasien dengan indikasi penyakit tertentu diberikan surat pengantar oleh dokter untuk dilakukan pemeriksaan penunjang, seperti pemeriksaan laboratorium dan radiologi. Pemeriksaan penunjang tersebut digunakan untuk membantu menunjang diagnosis penyakit dan menentukan terapi pasien. Alur tersebut yang membedakan pelayanan di Klinik An Nur dengan klinik lainnya, dimana pemeriksaan laboratorium dilakukan kepada semua pasien yang akan melakukan *Medical Check Up*.

Setiap laboratorium klinik harus memenuhi kriteria organisasi, ruang dan fasilitas, peralatan, spesimen, metode pemeriksaan, mutu, keamanan, pencatatan, dan pelaporan dengan baik. Penyelenggaraan laboratorium klinik yang baik bertujuan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan kepada masyarakat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013). Kegiatan pelayanan di laboratorium akan berpengaruh pada kepuasan pasien, hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dewi Arisanti et al., (2016) yaitu mutu pelayanan kesehatan pada laboratorium medik di RSUD Labuang Baji Kota Makassar termasuk kategori baik menurut persepsi pasien, diantaranya sarana dan prasarana yang memadai, petugas melayani dengan ramah, dan pelayanan yang tepat waktu. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi akan mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali mengakses pelayanan kesehatan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rondonuwu et al., (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan minat pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan yang sama. Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti tertarik untuk mengetahui persepsi pasien terhadap pelayanan laboratorium di Klinik An Nur Cilacap.

TINJAUAN PUSTAKA

Persepsi

Pasien atau konsumen sendiri tidak dapat menilai mutu pelayanan yang diperoleh secara teknik medik, oleh karena itu mereka akan menilai dari persepsi sosial mereka atas atribut-atribut pelayanan tersebut. Penilaian dari sudut pandang pasien yaitu realitas persepsi pasien tentang mutu pelayanan yang diterima dan tercapainya kepuasan pasien, sedangkan dari sudut manajemen adalah terciptanya pelayanan medik yang tepat dan wajar. Persepsi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pembeli. Persepsi merupakan suatu proses dimana seorang menyeleksi, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan stimulus ke dalam suatu gambaran dunia yang berarti dan menyeluruh. Persepsi dapat diartikan sebagai proses diterimanya rangsang melalui panca indera yang didahului oleh perhatian sehingga individu mampu mengetahui, mengartikan, dan menghayati tentang hal yang diamati, baik yang ada di luar maupun dalam diri individu (Trimurthy, 2008).

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri seseorang, meliputi usia, pendidikan, dan pekerjaan. Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri seseorang dalam menciptakan dan menemukan sesuatu, meliputi informasi dan pengalaman (Notoatmodjo, 2003).

Laboratorium Klinik

Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan. cara penyelenggaraan laboratorium klinik yang baik adalah pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan dan memantapkan mutu hasil pemeriksaan laboratorium. Setiap laboratorium klinik harus diselenggarakan secara baik dengan memenuhi kriteria organisasi, ruang dan fasilitas, peralatan, bahan, spesimen, metode pemeriksaan, mutu, keamanan, pencatatan dan pelaporan (Permenkes RI No. 43, 2013).

Dimensi Mutu

LoriDiPrete Brown et.al.(1992) dalam Bustami (2011) mengemukakan bahwa kegiatan penjaminan mutu menyangkut beberapa dimensi mutu, yaitu Kompetensi teknis (*technical competence*) yang terkait dengan keterampilan, kemampuan, dan penampilan petugas, manajer, dan staf pendukung; akses terhadap pelayanan (*access to service*) berarti pelayanan kesehatan tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, budaya, ekonomi, organisasi, atau hambatan bahasa; efektivitas (*effectiveness*) berarti kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari efektivitas yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada; hubungan antar manusia (*human relation*) berkaitan dengan interaksi antara petugas dengan petugas dan antara petugas dengan pasien/masyarakat; efisiensi (*efficiency*) merujuk pada penggunaan tenaga, waktu, sarana/alat, dan dana; kelangsungan pelayanan (*continuity of service*) berarti pasien akan menerima pelayanan lengkap yang dibutuhkan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu; keamanan (*safety*) berarti mengurangi resiko cedera, infeksi, efek samping, atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan; kenyamanan (*amenity*) yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (pasien) untuk mau datang memperoleh pelayanan berikutnya. Kenyamanan berkaitan dengan penampilan fisik tempat pelayanan, peralatan medis dan non-medis, kebersihan, sarana yang tersedia, dan sebagainya.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai tingkat kepuasan rata-rata penduduk. Penyelenggaraannya juga harus sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif analitik. Deskriptif analitik dipilih agar dapat memberikan gambaran persepsi pasien di Klinik An Nur Cilacap dan dapat menganalisis masalah yang terjadi pada saat ini secara objektif.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dan pengambilan data adalah di Laboratorium dan ruang tunggu pasien Klinik An Nur Cilacap.

Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri, dengan dibantu instrumen lain yaitu pedoman wawancara dan observasi. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2018).

Sumber Data

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer yang menggunakan partisipan informan yaitu seseorang yang mempunyai kemampuan untuk memberikan informasi terkait dengan topik penelitian, dalam hal ini peneliti memilih pasien *Medical Check Up* (MCU) yang datang ke Klinik An Nur Cilacap untuk melakukan pemeriksaan darah dan urin di laboratorium pada saat penelitian dilaksanakan dan sumber data sekunder dimana peneliti menggunakan dokumen di laboratorium Klinik An Nur.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian yaitu observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi.

Teknik Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi untuk sumber data yang sama. Sedangkan triangulasi sumber yang digunakan yaitu dengan wawancara mendalam kepada petugas laboratorium, manajemen klinik, perawat, dan dokter penanggung jawab laboratorium (Sugiyono, 2016).

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, menarik kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data meliputi merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan *flowchart*. Kesimpulan dilakukan dengan didukung oleh bukti-bukti yang valid. Kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek (Sugiyono, 2011).

HASIL DAN ANALISIS

Profil Klinik An Nur Cilacap

Klinik An Nur merupakan klinik utama. Klinik Utama An Nur merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang pelayanan pemeriksaan kesehatan. Klinik Utama An Nur telah mendapatkan sertifikasi penunjukkan sebagai sarana kesehatan pemeriksaan kesehatan calon Tenaga Kerja Indonesia dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Klinik Utama An Nur berpusat di Purwokerto dan mempunyai beberapa cabang yaitu di Cilacap, Wonosobo, Yogyakarta, dan Jakarta. Klinik Utama An Nur beralamat di Jl. MT. Haryono No. 60A Cilacap, Jawa Tengah. Selain itu Klinik An Nur juga dapat melakukan pelayanan pemeriksaan kesehatan bagi pasien umum, karyawan pekerja dalam negeri maupun luar negeri. Klinik An Nur selalu berusaha memberikan pelayanan pemeriksaan kesehatan yang berkualitas tinggi dengan harga yang terjangkau dan bersaing. Klinik An Nur mempunyai visi yaitu menyelenggarakan pelayanan medis yang optimal dengan disertai PMI (Pemantapan Mutu Internal) dan PME (Penetapan Mutu Eksternal) yang diakui oleh pemerintah guna menjaga keakuratan hasil pemeriksaan dan menjamin kepuasan pelanggan. Sedangkan misinya yaitu menjadi mitra kesehatan yang terpercaya dan professional dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

Pelayanan Medical Check Up di Klinik An Nur Cilacap

Pelayanan *Medical Check Up* merupakan pelayanan yang paling banyak dilakukan di Klinik An Nur. Alur pelayanan pasien *Medical Check Up* yang akan melakukan pemeriksaan yaitu sebagai berikut : a) Melakukan pendaftaran di loket pendaftaran. b) Mendapatkan lembar pemeriksaan dan gelang pasien. c) Memasukkan lembar formulir ke dalam kotak yang berada di depan ruang laboratorium. d) Menunggu di ruang tunggu pasien untuk pengambilan sampel darah dan urin. e) Pemeriksaan fisik oleh dokter. f) Pemeriksaan foto thorax di ruang radiologi. g) Menunggu hasil pemeriksaan.

Karakteristik Informan

Tabel 1. Jenis Kelamin Informan Penelitian

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	10
2.	Perempuan	21
	Total	31

Sumber : Data primer, 2021

Jumlah informan sebanyak 31 orang yang ditentukan oleh peneliti. Peneliti melakukan penentuan informan secara acak sehingga ditemukan jumlah informan perempuan lebih banyak daripada informan laki-laki. Informan utama meliputi 20 orang pasien *Medical Check Up*. 20 orang pasien dikatakan cukup oleh peneliti karena peneliti telah menemukan kejenuhan data pada informan. Sedangkan informan triangulasi terdiri dari 6 orang petugas laboratorium, 2 orang manajemen klinik, 1 orang dokter penanggung jawab laboratorium yang merangkap sebagai manajemen klinik, dan 3 orang perawat klinik.

Tabel 2. Umur Informan Penelitian

No.	Umur (tahun)	Jumlah
1.	20-25	7
2.	26-30	9
3.	31-35	7
4.	36-40	5
5.	41-45	1
6.	46-50	2
Total		31

Sumber : Data primer, 2021

Umur informan penelitian tidak ditentukan secara spesifik oleh peneliti. Informan paling banyak ditemukan pada umur 26-30 tahun yaitu pada pasien *Medical Check Up*.

Tabel 3. Tingkat Pendidikan Informan Penelitian

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	Sarjana	11
2.	SMA/SMK	10
3.	SMP	8

4	SD	2
Total		31

Sumber : Data primer, 2021

Tingkat pendidikan juga tidak spesifik ditentukan oleh peneliti. Tingkat pendidikan sarjana ditemukan pada informan triangulasi yaitu petugas laboratorium, manajemen klinik, dokter penanggung jawab laboratorium, perawat klinik, dan juga ditemukan pada 1 orang informan yaitu pasien *Medical Check Up*. Tingkat pendidikan pasien *Medical Check Up* terdiri dari SMA/SMK, SMP, dan SD, dimana tingkat pendidikan SMA/SMK paling banyak ditemukan.

Persepsi Informan Berdasarkan 8 Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan

Kompetensi Teknis

Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien, triangulasi, dan observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai keterampilan dan kemampuan petugas laboratorium, terdapat perbedaan antara persepsi pasien dengan hasil triangulasi dan observasi. Menurut pasien, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki petugas laboratorium di Klinik An Nur Cilacap cukup baik dan terampil dalam melayani pasien. Namun 2 orang pasien membandingkan keterampilan dan kemampuan petugas dengan klinik lain pernah mereka kunjungi. Pasien melihat keterampilan dan kemampuan petugas dari cara pengambilan sampel darah yang dilakukan oleh petugas sampling. Mereka berpendapat jika petugas cukup mumpuni dan pengambilan darah juga cukup cepat seperti di klinik lain yang pernah mereka kunjungi. Ada juga pasien yang mengeluhkan jika petugas ragu-ragu dalam melakukan pengambilan darah dan lama dalam mencari pembuluh darah, sehingga digantikan dengan petugas lain untuk mengambil darah. Perbedaan tersebut dapat menjadi masukan bagi petugas laboratorium agar dapat meningkatkan keterampilan, tidak hanya perawat sampling saja tetapi semua petugas di laboratorium.

Persepsi pasien akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Webi et al (2019) tentang survey kepuasan pasien terhadap pelayanan pengambilan darah di laboratorium RSUD Idaman Banjarbaru diperoleh hasil sebanyak 71,9% pasien merasa puas terhadap pelayanan pengambilan darah di laboratorium. Kepuasan pasien akan memengaruhi kunjungan ulang pasien untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan yang sama. Pernyataan kedua pasien tersebut dapat memberikan masukan bagi klinik An Nur agar semua petugas lebih meningkatkan keterampilan agar dapat saling membantu tugas yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara, triangulasi, dan observasi mengenai penampilan petugas saat memberikan pelayanan, dapat disimpulkan bahwa penampilan petugas laboratorium cukup baik yaitu rapi, bersih, dan sopan. Penampilan fisik petugas kesehatan dapat mempengaruhi persepsi pasien. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Ibnu Yazid 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.

Berdasarkan hasil wawancara, triangulasi, observasi, dan studi dokumentasi mengenai kondisi peralatan di laboratorium, diperoleh hasil ada keluhan dari perawat mengenai keterbatasan reagen. Menurut perawat reagen sering kehabisan dan membutuhkan waktu yang lama untuk memesan, sedangkan menurut petugas laboratorium, manajemen klinik, dokter penanggung jawab pasien persediaan reagen sudah cukup, Dari hasil triangulasi data tersebut dapat dijadikan evaluasi lebih lanjut mengenai pengadaan jumlah reagen. Buku pencatatan reagen juga diperlukan untuk mengetahui jumlah reagen agar tidak mengalami kekurangan. Klinik An Nur sebaiknya mempunyai *stock* reagen cadangan untuk mengatasi jumlah permintaan yang meningkat, sehingga dapat dilakukan pelayanan yang lebih cepat.

Akses Terhadap Pelayanan

Klinik An Nur terletak di kota Cilacap, yang beralamat di Jl. MT. Haryono. Akses tersebut merupakan jalan penghubung yang cukup banyak dilalui kendaraan dan merupakan salah satu akses yang paling sering digunakan oleh masyarakat untuk menuju pusat kota Cilacap. Wawancara mendalam dilakukan kepada pasien untuk mengetahui apakah lokasi klinik terjangkau dari tempat tinggal pasien dan hambatan apa saja yang dialami saat menuju klinik. 6 orang pasien mengatakan jika lokasi klinik cukup jauh dari tempat tinggal pasien, karena mereka membutuhkan waktu kurang lebih 1 jam untuk menuju ke klinik. Ada 2 pasien yang mengalami hambatan saat menuju karena padatnya jalan yang mengakibatkan kemacetan, namun pasien yang lain mengatakan jika tidak ada hambatan yang berarti saat menuju klinik.

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 (Kaswadi, dela Ayu., Eko Wulandari, dan Anita Trisiana, 2019). Berdasarkan hasil wawancara kepada pasien, triangulasi, dan observasi bahasa komunikasi yang digunakan oleh petugas laboratorium cukup baik.

Efektifitas

Berdasarkan hasil wawancara, triangulasi, observasi, dan studi dokumentasi menunjukkan bahwa pelayanan di laboratorium sudah cukup baik dan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Prosedur pemeriksaan yang dilakukan di klinik An Nur untuk pelayanan laboratorium yaitu registrasi pasien; pengambilan sampel pasien; proses analisis sampel; pencatatan hasil.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nur Habiba, Slamet, dan Sunariyanto tahun 2019, salah satu faktor penghambat efektifitas pelayanan kesehatan adalah kurangnya tenaga medis. Apabila jumlah SDM tidak sesuai dengan jumlah pasien yang datang akan dapat menimbulkan pelayanan yang tidak maksimal sehingga harapan pasien tidak terpenuhi. Berdasarkan hasil wawancara, triangulasi, dan observasi dapat menjadi masukan bagi Klinik An Nur untuk melakukan evaluasi dan mengkaji ulang mengenai jumlah SDM dengan mempertimbangkan masukan dari petugas laboratorium dan dokter penanggung jawab laboratorium agar pelayanan di laboratorium dapat lebih efektif.

Berdasarkan hasil wawancara, triangulasi, dan observasi pemanggilan pasien selama ini tidak menggunakan pengeras suara, sehingga untuk pemanggilan pasien mungkin perlu dikaji ulang oleh manajemen Klinik An Nur dan melakukan evaluasi apakah membutuhkan pengeras suara untuk memanggil pasien. Selanjutnya melakukan evaluasi apakah cara yang digunakan akan berdampak pada pelayanan yang lebih efektif atau sebaliknya.

Hubungan Antar Manusia

Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan sangat dipengaruhi oleh interaksi petugas kesehatan (Liansyah, Tita Menawati dan Hendra 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 Uppal, Neha et al tahun 2018 dimana tingkat kepuasan pasien tinggi terhadap sikap petugas, sehingga dapat dijadikan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam hal komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara, triangulasi, dan observasi yang sudah dilakukan, komunikasi antara petugas laboratorium, komunikasi dengan pasien, perawat, dan dokter penanggung jawab klinik sudah dilakukan cukup baik oleh petugas laboratorium. Namun komunikasi dengan manajemen klinik perlu diperbaiki dan bisa menjadi evaluasi untuk petugas laboratorium agar lebih tanggap dalam melaporkan kegiatan ataupun masalah yang ditemui saat pelayanan berlangsung.

Berdasarkan hasil wawancara, triangulasi, dan observasi ditemukan persepsi yang berbeda saat melakukan wawancara dengan manajemen klinik. Untuk kerja tim mungkin perlu dilakukan

evaluasi antara manajemen dengan semua petugas laboratorium agar pelayanan dapat dilakukan lebih baik dan menciptakan iklim lingkungan kerja yang baik.

Dimensi Efisiensi

Menurut Permenkes, waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium yaitu ≤ 140 menit. Waktu pelayanan di Klinik An Nur lebih lama dari waktu tersebut, yang berarti waktu pelayanan belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan Permenkes. Berdasarkan hasil wawancara, triangulasi, dan observasi terdapat pasien yang mengeluhkan waktu pelayanan yang lama karena pasien banyak. Manajemen klinik dapat melakukan evaluasi untuk mengkaji waktu pelayanan agar sesuai dengan Permenkes.

Klinik An Nur merupakan klinik utama yang khususnya melayani *Medical Check Up* pasien yang akan berangkat ke luar negeri (Tenaga Kerja Indonesia), pasien dalam negeri seperti pasien dari perusahaan atau instansi tertentu, dan pasien umum yang akan melakukan *Medical Check Up* untuk keperluan pribadi. Pasien *Medical Check Up* yang akan berangkat ke luar negeri merupakan pasien yang paling banyak dilayani, karena mereka difasilitasi oleh instansi yang menyalurkan tenaga kerja Indonesia untuk bekerja di luar negeri. Biaya pelayanan sebaiknya disesuaikan dengan kondisi masyarakat sekitar. Dengan menetapkan biaya pelayanan yang tepat akan memberikan kepuasan bagi pasien. (Aris Budiarti, 2016). Berdasarkan pernyataan pasien tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi pasien dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal yaitu informasi dan pengalaman pasien (Notoatmodjo, 2005). Berdasarkan hasil wawancara dan triangulasi, biaya pelayanan laboratorium cukup terjangkau dan sudah sesuai dengan kebutuhan pasien.

Kesinambungan

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pasien, pelayanan di laboratorium sudah memenuhi semua kriteria yang dibutuhkan pasien. Petugas juga sudah memberikan pelayanan yang dibutuhkan tanpa mengulangi prosedur yang sama. Dari hasil wawancara, petugas selalu memberikan pelayanan sesuai SOP yang ditetapkan klinik secara berurutan tanpa ada pengulangan prosedur. Pasien menerima pelayanan sesuai dengan pemeriksaan yang dibutuhkan, sehingga pelayanan dan biaya yang dikeluarkan tidak berlebihan. Dengan demikian ditemukan persepsi dan jawaban yang sama dari pasien dan petugas laboratorium.

Keamanan

Berdasarkan hasil wawancara, triangulasi, dan observasi yang sudah dilakukan, petugas laboratorium sudah menggunakan alat pelindung diri yang lengkap sesuai dengan ketentuan Kemenkes, yaitu sarung tangan, masker, jas laboratorium, dan alas kaki.

Berdasarkan hasil wawancara, triangulasi, dan observasi, petugas laboratorium sudah melakukan tindakan pemeriksaan dengan hati-hati kepada pasien. Perlakuan terhadap pasien

tersebut perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar pelayanan lebih baik dan pasien lebih merasa nyaman saat dilakukan pemeriksaan.

Tindakan aseptik adalah upaya yang dilakukan untuk menghindari mikroorganisme yang dapat menimbulkan infeksi dengan cara membersihkan mikroorganisme pada kulit, jaringan, peralatan sampai pada keadaan yang aman. Dari hasil wawancara, triangulasi, dan observasi yang telah dilakukan, petugas sudah melakukan tindakan aseptik dengan cukup baik.

Menurut Nur Chusna et al (2018), penampilan fisik suatu fasilitas kesehatan turut menentukan kepuasan pasien. Berdasarkan hasil wawancara, triangulasi, dan observasi yang telah dilakukan, dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen untuk dapat mengatur antrian pasien karena kondisi ruang tunggu yang menurut pasien tidak terlalu luas.

Kenyamanan

Berdasarkan hasil wawancara, triangulasi, dan observasi ada hal yang perlu dievaluasi oleh manajemen mengenai kenyamanan ruang tunggu pasien. Dari persepsi pasien, petugas laboratorium, perawat dan, observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat dipertimbangkan untuk pengadaan pendingin ruangan untuk kenyamanan pasien.

Penampilan fasilitas kesehatan akan berpengaruh pada kepuasan pasien, karena lingkungan yang bersih dan rapi akan membuat pasien merasa nyaman (Latifah dan Annisa Khoiriah, 2021). Dari hasil wawancara, triangulasi, dan observasi dapat disimpulkan bahwa kondisi kebersihan dan kerapian klinik sudah cukup bersih dan rapi. Lingkungan di sekitar klinik juga cukup bersih. Bagi manajemen mungkin dapat menjadi masukan untuk menambah atap untuk tempat parkir agar pasien merasa nyaman. Berdasarkan hasil wawancara, triangulasi, dan observasi sarana dan prasarana di klinik sudah cukup lengkap. Persepsi pasien dapat menjadi masukan bagi manajemen untuk menyediakan *hand sanitizer* di semua ruangan. Untuk penutup urin dapat dilakukan pertimbangan dan melakukan diskusi dengan petugas laboratorium mengenai pengadaan tutup urin.

Peran Manajemen Klinik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Peran manajemen klinik dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di laboratorium yaitu dengan melakukan evaluasi kualitas pelayanan. Evaluasi pelayanan dibutuhkan untuk mengetahui permasalahan selama proses pelayanan di laboratorium. Pada penelitian ini, evaluasi kualitas pelayanan diperoleh berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan manajemen klinik, dokter penanggung jawab laboratorium, dan petugas laboratorium. Evaluasi oleh manajemen klinik cabang dilakukan setiap bulan oleh manajemen Klinik An Nur Cilacap. Evaluasi laboratorium tidak melibatkan seluruh petugas namun hanya diambil 1 orang petugas yang memegang peran penting dalam pelayanan laboratorium. 1 orang tersebut dipilih karena masa kerjanya paling lama dan dirasakan paling mampu bisa memahami seluruh kegiatan di laboratorium, seperti pemeriksaan, pemantauan ketersediaan reagen, kalibrasi alat,

pemeliharaan alat, dan memahami akreditasi laboratorium. Sedangkan petugas lain dianggap masih kurang dalam hal inisiatif dan kurang memahami seluruh kegiatan di laboratorium. Evaluasi oleh manajemen pusat dilakukan setiap bulan dengan kepala laboratorium. Evaluasi meliputi pemeriksaan laboratorium, kualitas pelayanan laboratorium, dan SDM laboratorium. Evaluasi SDM laboratorium dilakukan apabila ada petugas baru yaitu meliputi evaluasi peningkatan kinerja petugas training, evaluasi alat apabila ada kekurangan atau perbaikan yang tidak bisa diatasi oleh klinik cabang, dan keuangan klinik cabang.

Wawancara mendalam juga dilakukan dengan penanggung jawab laboratorium. Menurut pendapatnya, peran manajemen dalam meningkatkan mutu pelayanan di laboratorium yaitu pimpinan klinik selalu berusaha meningkatkan pelayanan, laboratorium selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pasien dengan cara selalu memaksimalkan hasil pemeriksaan agar pasien puas dengan pelayanan laboratorium.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan petugas laboratorium dan penanggung jawab laboratorium diperoleh hasil yaitu evaluasi rutin setiap bulan belum pernah dilakukan dan evaluasi hanya dilakukan apabila ada masalah yang perlu dibahas bersama. Menurut petugas laboratorium evaluasi dengan penanggung jawab laboratorium tidak dilakukan secara rutin, evaluasi hanya dilakukan apabila ada permasalahan yang perlu dibahas. Pemantauan kegiatan pelayanan laboratorium dilakukan setiap minggu oleh penanggung jawab laboratorium. Penanggung jawab laboratorium juga turut andil dalam akreditasi laboratorium. Ekspertisi dilakukan oleh dokter penanggungjawab dengan melimpahkan wewenang kepada analis laboratorium karena keterbatasan waktu.

Berdasarkan hasil wawancara kepada manajemen klinik, dokter penanggung jawab laboratorium, dan petugas laboratorium diperoleh hasil yang kurang sesuai, yaitu evaluasi belum pernah dilakukan secara rutin. Oleh karena itu dapat menjadi masukan bagi manajemen untuk melakukan evaluasi rutin tidak hanya dengan 1 orang saja, tetapi dengan semua petugas. Dengan melakukan evaluasi rutin akan dapat mengetahui hambatan dan masalah yang terjadi selama pelayanan laboratorium berlangsung dan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium di Klinik An Nur Cilacap.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan triangulasi data penelitian mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan laboratorium Klinik An Nur Cilacap, didapatkan kesimpulan yaitu (1) persepsi pasien cukup baik terhadap dimensi kompetensi teknis dalam pelayanan laboratorium dimana keterampilan, kemampuan, penampilan petugas, dan kondisi peralatan sudah cukup baik, namun keterampilan pengambilan sampel darah perlu terus ditingkatkan; (2) peralatan di laboratorium cukup baik dan lengkap, namun perlu menambahkan buku pencatatan reagen dan

mengadakan *stock* reagen cadangan; (3) akses terhadap pelayanan yang meliputi akses menuju klinik cukup terjangkau, biaya pelayanan terjangkau, dan bahasa yang digunakan oleh petugas mudah dimengerti oleh pasien; (4) prosedur pemeriksaan sudah sesuai SOP dan cukup efektif namun perlu dipertimbangkan mengenai penambahan jumlah SDM di laboratorium untuk memaksimalkan pelayanan; (5) komunikasi terhadap pasien perlu ditingkatkan khususnya dalam menjelaskan setiap prosedur pemeriksaan yaitu komunikasi dan kerja tim sudah cukup baik namun perlu dilakukan evaluasi berkala mengenai kinerja petugas laboratorium; (6) persepsi pasien terhadap dimensi efisiensi secara keseluruhan cukup baik yaitu waktu tunggu dan biaya pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan pasien; (7) pasien merasa aman saat melakukan pemeriksaan laboratorium karena petugas menggunakan alat pelindung diri yang lengkap dan cukup hati-hati dalam bekerja; (8) pasien merasa nyaman saat berada di Klinik An Nur karena kondisi bangunan yang kokoh, rapi, dan bersih namun perlu dipertimbangkan untuk menambahkan sarana dan prasarana seperti pendingin ruangan, atap tempat parkir, *hand sanitizer*, dan penutup tempat urin; (9) peran manajemen klinik dalam meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium dilakukan dengan kegiatan evaluasi pelayanan; (10) evaluasi terhadap pelayanan laboratorium belum rutin dilakukan kepada semua petugas laboratorium.

SARAN

Saran bagi Klinik An Nur yaitu meningkatkan keterampilan dan kemampuan petugas laboratorium khususnya dalam proses pengambilan sampel darah oleh petugas serta selalu memperbarui pengetahuan melalui pelatihan petugas laboratorium; memantau secara berkala ketersediaan reagen dengan menyediakan buku pencatatan reagen dan mempunyai pasokan reagen cadangan agar pelayanan berjalan lebih baik; mempertimbangkan penambahan jumlah SDM di laboratorium sesuai dengan evaluasi bersama agar pelayanan lebih efektif dan efisien; meningkatkan komunikasi terhadap pasien dengan selalu menjelaskan prosedur pemeriksaan yang akan dilakukan; meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana agar dapat meningkatkan kenyamanan pasien selama proses pelayanan, seperti menambahkan *hand sanitizer* di ruang tunggu pasien, menambahkan atap tempat parkir, menambahkan pendingin ruangan di ruang tunggu pasien, dan menambahkan penutup tempat urin; melakukan evaluasi pelayanan kepada semua petugas laboratorium secara berkala dan terus menerus serta menerapkan siklus PDCA (*Plan Do Check Act*) agar mengetahui kekurangan dalam pelayanan dan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Saran bagi penelitian selanjutnya yaitu melakukan penelitian lebih mendalam mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dengan melakukan analisis mengenai pengaruh faktor internal (usia, pendidikan, pekerjaan) dan faktor eksternal (informasi dan pengalaman) terhadap persepsi pasien dan melakukan penelitian

lebih mendalam mengenai hubungan persepsi pasien terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien ke fasilitas kesehatan yang sama.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisanti, Dewi, Riadi Harimuswarah, dan Rifo Rianto. (2016). *Gambaran Mutu Pelayanan Pada Laboratorium Klinik di RSUD Labuang Baji Kota Makassar*. Politeknik Negeri. Ujung Pandang.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Budiarti, Aris. (2016). *Pengaruh Biaya Pelayanan dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien*. Malang: Akademika.
- Chusna, Nur., Titra Petriana, dan Rabiatul Adawiyah. (2018). *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas Pahandut Kota Palangkaraya*. Palangkaraya: Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
- Erviana, O. (2013). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Soewondo Kendal*. Universitas Negeri Semarang.
- Febrian, Webi., Atni Primanadini, dan Muhammad Arsyad. (2018). *Survei Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Pengambilan Darah di Laboratorium RSUD Idaman Banjarbaru*. Banjarbaru: D3 Teknologi Laboratorium Medik.
- Kaswadi, Dela Ayu., Eko Wulandari, dan Anita Trisiana. (2019). *Pentingnya Komunikasi Sosial Budaya di Era Globalisasi Dalam Perspektif Nilai Pancasila*. Surakarta: Universitas Slamet Riyadi.
- Liansyah, Tita Menawati dan hendra Kurniawan. (2015). *Pentingnya Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan Primer*. Aceh: Jurnal Kedokteran Syiah Kual.
- Latifah dan Annisa Khoiriah. (2021). *Faktor-faktor yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan*. Palembang: Jurnal Aisyiyah Merdeka.
- Muninjaya, I Gede. (2014). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Muninjaya, Gde AA. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Martha, Evi dan Sudarti Kresno. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bidang Kesehatan*. Jakarta: RajaGrafindo.
- Mujamiasih, Murti. (2013). *Subjective Well-Being (SWB) : Studi Indigenous pada PNS dan Karyawan Swasta yang Bersusku Jawa di Pulau Jawa*. Fakultas Ilmu Pendidikan. Universitas Negeri Semarang.
- Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes). (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik*. Jakarta: Depkes RI.
- Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes). (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2013 Tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik*. Jakarta: Depkes RI.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta.
- Shabri, Ibnu Yazid., Tarsyad Nugraha, dan Darwin Syamsul. (2019). *Analisis Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan*. Asahan: Institut Kesehatan Helvetia.

Uppal, Neha., et al. (2018). *A Study of Patient Perception for Biochemistry Laboratory Services in A Tertiary Care Hospital – A Qualitative Study*. New Delhi: International Journal of Clinical Biochemistry and Research.