



# Hubungan Layanan Petugas Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr Kanujoso Djatiwibowo

Rifka Anisa\*, Putu Ayu Parwati, Ns. Ni Komang Sukra Andini

STIKES Wira Medika Bali

**Abstrak:** Kualitas layanan laboratorium merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan pasien. Pelayanan laboratorium yang baik dipengaruhi oleh waktu tunggu, sikap, dan keterampilan petugas, yang secara langsung berdampak pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara layanan petugas laboratorium, yang meliputi waktu tunggu, sikap, dan keterampilan, terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan melibatkan 282 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 88,65% responden menilai waktu tunggu pelayanan sudah tepat ( $\leq 140$  menit), 97,87% menyatakan puas terhadap sikap petugas, dan 98,23% menilai keterampilan petugas sangat baik. Tingkat kepuasan pasien juga tinggi pada seluruh dimensi yaitu: tangible (81,9%), reliability (78,4%), responsiveness (76,2%), assurance (79,1%), dan empathy (77,3%). Uji Spearman menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu ( $p = 0,000$ ;  $r = 0,636$ ), sikap petugas ( $p = 0,000$ ;  $r = 0,684$ ), dan keterampilan petugas ( $p = 0,000$ ;  $r = 0,674$ ) terhadap kepuasan pasien. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik layanan yang diberikan oleh petugas laboratorium, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini memberikan masukan penting bagi manajemen rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu layanan laboratorium guna menciptakan pengalaman pasien yang positif.

**Kata kunci:** Layanan Petugas Laboratorium, Kepuasan Pasien.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/phms.v2i4.461>

\*Correspondence: Rifka Anisa

Email: [rifka.anisa1626@gmail.com](mailto:rifka.anisa1626@gmail.com)

Received: 23-06-2025

Accepted: 23-07-2025

Published: 23-08-2025



**Copyright:** © 2025 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract:** The quality of laboratory services is a crucial factor in determining patient satisfaction. Good laboratory services are influenced by waiting time, staff attitude, and staff skills, all of which directly impact patient satisfaction. This study aims to examine the relationship between laboratory staff services—including waiting time, attitude, and skills—and outpatient satisfaction at the Clinical Pathology Laboratory of RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo. This research used a quantitative approach with a survey method involving 282 respondents selected through accidental sampling. Data were collected using questionnaires and analyzed statistically. The results showed that 88.65% of respondents stated that the waiting time was appropriate ( $\leq 140$  minutes), 97.87% were satisfied with the staff's attitude, and 98.23% rated the staff's technical skills as excellent. Patient satisfaction levels were also high across all SERVQUAL dimensions: tangible (81.9%), reliability (78.4%), responsiveness (76.2%), assurance (79.1%), and empathy (77.3%). Spearman's test showed a significant relationship between waiting time ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.636$ ), staff attitude ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.684$ ), and staff skills ( $p = 0.000$ ;  $r = 0.674$ ) and patient satisfaction. These results indicate that the better the services provided by laboratory staff, the higher the level of patient satisfaction. This study provides valuable insights for hospital management to continuously improve the quality of laboratory services in order to create a positive patient experience.

**Keywords:** Laboratory Staff Services, Patient Satisfaction.

## Pendahuluan

Kesehatan merupakan aset fundamental yang mendukung produktivitas dan kualitas hidup setiap individu, mencakup keseimbangan fisik, mental, dan emosional (Brook, 2017). Dalam sistem pelayanan kesehatan, laboratorium berperan vital sebagai penyedia data objektif untuk mendukung proses diagnosis, pengobatan, dan rehabilitasi. Di rumah sakit, pelayanan laboratorium bahkan berkontribusi pada 60–70% pengambilan keputusan klinis, sehingga kualitasnya—yang diukur melalui ketepatan waktu, akurasi, dan presisi—menjadi faktor penentu keberhasilan layanan (Rosita & Khairani, 2018; Meiflantry, 2018).

Di era globalisasi layanan kesehatan, rumah sakit di Indonesia dihadapkan pada tantangan peningkatan kualitas layanan untuk memenuhi tuntutan regulasi nasional dan persaingan internasional, termasuk dampak implementasi ASEAN Free Trade Area (AFTA). Pelayanan yang bermutu tidak hanya diukur dari kecanggihan teknologi, tetapi juga dari kualitas interaksi tenaga kesehatan dengan pasien. Dalam konteks ini, laboratorium menjadi salah satu unit strategis yang menentukan citra dan reputasi rumah sakit, sehingga perbaikan kualitas pelayanan laboratorium menjadi prioritas utama bagi manajemen rumah sakit.

RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan, sebagai rumah sakit kelas A di Kalimantan Timur yang terakreditasi paripurna, memposisikan pelayanan laboratorium patologi klinik sebagai salah satu layanan unggulan. Rumah sakit ini mengedepankan kecepatan, ketepatan, dan mutu hasil pemeriksaan sesuai standar nasional, guna meningkatkan kepuasan pasien dan menurunkan keluhan. Namun, hasil studi pendahuluan terhadap 10 responden menunjukkan variasi persepsi: hanya 30% pasien menilai mutu pelayanan sangat baik, sedangkan 40% menyatakan biasa saja, dan 30% menyatakan kurang baik. Tingkat kepuasan pun bervariasi, dengan 30% pasien menyatakan sangat puas, 30% biasa saja, dan 40% kurang puas.

Penelitian terdahulu menegaskan bahwa kualitas interaksi petugas laboratorium—terutama dalam hal waktu tunggu, sikap, dan keterampilan teknis—berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Siregar, 2013) (Prasastono, 2015) (Budiada & Lasia, 2014). Meskipun demikian, sebagian besar studi masih berfokus pada aspek pelayanan secara umum tanpa menguraikan kontribusi spesifik masing-masing dimensi layanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium patologi klinik. Di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo sendiri, belum banyak kajian ilmiah yang secara komprehensif menilai hubungan antara tiga dimensi layanan utama tersebut dengan tingkat kepuasan pasien, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengisi kekosongan ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan layanan petugas laboratorium—meliputi waktu tunggu, sikap, dan keterampilan—terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan strategis dalam peningkatan mutu layanan laboratorium dan penguatan citra positif rumah sakit di mata masyarakat.

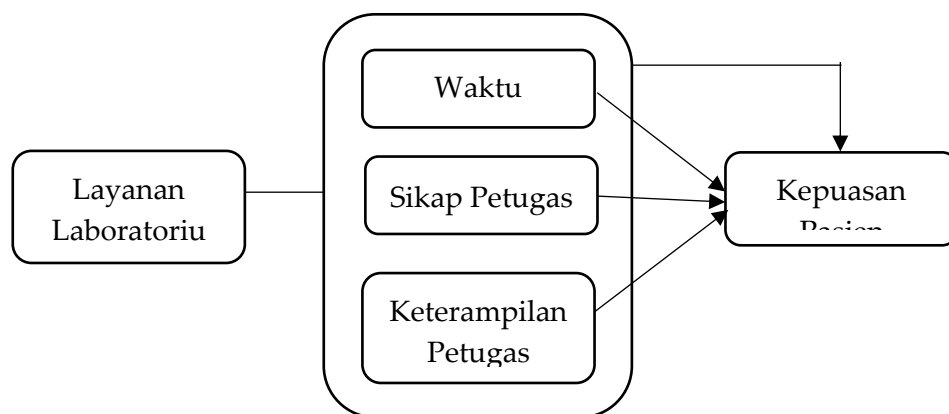
## Metodologi

### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Menurut Notoatmodjo (2012), penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk memperoleh data berbentuk angka yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik, sehingga memungkinkan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Pendekatan survei dipilih karena berfokus pada pengumpulan data terukur melalui kuesioner, yang kemudian diolah secara statistik untuk menggambarkan atau menguji hubungan antarvariabel pada populasi tertentu.

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen adalah layanan petugas laboratorium yang mencakup aspek waktu tunggu, sikap petugas, dan keterampilan petugas. Layanan ini dianggap sebagai faktor yang diduga memengaruhi tingkat kepuasan pasien (Sugiyono, 2019). Sementara itu, variabel dependen adalah kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo, yang dipengaruhi oleh kualitas layanan petugas laboratorium tersebut (Sugiyono, 2019).

Berdasarkan desain penelitian serta untuk mempermudah sebuah penelitian maka diperlukan membuat sebuah kerangka konsep pemikiran penelitian yang menunjukkan suatu korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat. Terbentuknya hubungan pelayanan petugas laboratorium terhadap kepuasan rawat jalan di laboratorium patologi klinik RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo.



Gambar 1. Kerangka Konsep

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang memanfaatkan layanan Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo pada Februari 2024, berjumlah 1.027 pasien. Sampel ditentukan dengan teknik accidental sampling, yaitu pengambilan responden berdasarkan kebetulan peneliti bertemu dengan subjek yang memenuhi kriteria penelitian (Sugiyono, 2017). Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin (Umar, 2013) dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N = populasi yang diketahui

E = Tingkat kesalahan 5%

Jadi diperoleh  $n = 286$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 286 responden.

**Tabel 1.** Definisi Operasional

No.	Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Skala Pengukuran	Skor
1.	Kepuasan Pasien	Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima, meliputi : Responsiveness, Assurance, Tangible, Empathy, Reliability.	Kuesioner dengan skala jawaban : 1 = Sangat Tidak Puas 2 = Tidak Puas 3 = Puas 4 = Sangat Puas	Ordinal	Total Skor Maksimal: 20 Total Skor Minimal: 5 Kategori Skor: 5 - 8: Pasien Sangat Tidak Puas 9 - 12: Pasien Tidak Puas 13 - 16: Pasien Puas 17 - 20: Pasien Sangat Puas
2.	Waktu tunggu hasil	Waktu (dalam menit) yang dihabiskan oleh pasien dari selesai pengambilan darah/spesimen hingga menerima hasil laboratorium.	Printout Hasil Laboratorium : 1 = >140 menit 2 = ≤ 140 menit (Sesuai Standart Pelayanan Minimal RS Tahun 2008)	Ordinal	1 (> 140 menit): tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh INM RS. 2 (≤ 140 menit): sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh INM RS.
3.	Sikap Petugas	Sikap atau perilaku yang ditampilkan oleh petugas selama interaksi dengan pasien, meliputi: Keyakinan Evaluasi emosional Kecenderungan bertindak.	Kuesioner dengan skala jawaban : 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju	Ordinal	Total Skor Maksimal: 24 Total Skor Minimal: 6 Kategori Skor: 3 - 8: Sikap Petugas Sangat Buruk 9 -14: Sikap Petugas Buruk 15 - 20: Sikap Petugas Baik 21 - 24: Sikap Petugas Sangat Baik

No.	Variabel	Definisi Operasional	Cara Pengukuran	Skala Pengukuran	Skor
4.	Keterampilan Petugas	Keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien, meliputi : Technical Competence Access to Service Effectiveness Human Relations Efficiency Continuity of Service Safety Amenity	Kuesioner dengan skala jawaban : 1 = Sangat Tidak Setuju 2 = Tidak Setuju 3 = Setuju 4 = Sangat Setuju	Ordinal	Total Skor Maksimal: 32 Total Skor Minimal: 8 Kategori Skor: 8 - 14: Keterampilan Petugas Sangat Buruk 15 - 21: Keterampilan Petugas Buruk 22 - 28: Keterampilan Petugas Baik 29 - 32: Keterampilan Petugas Sangat Baik

## Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif sebagai dasar analisis, karena data jenis ini dapat dinyatakan dalam bentuk angka yang merepresentasikan nilai dari masing-masing variabel yang diteliti. Berdasarkan sumbernya, data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2015). Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen rumah sakit, khususnya lembar hasil pemeriksaan pasien yang mencatat waktu kedatangan sampel dan waktu selesainya pemeriksaan laboratorium. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui kuesioner dan dokumentasi.

## Hasil dan Pembahasan

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini menjelaskan tentang profil pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo. Karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, dan jenis pekerjaan.

Tabel 2. Karakteristik Responden

	Keterangan	Jumlah	Persentase %
<b>Jenis Kelamin</b>	Perempuan	202	71,65
	Laki-laki	80	28,35
<b>Usia</b>	< 18 tahun	17	6,03
	18–25 tahun	46	16,31
	26–35 tahun	97	34,40

Keterangan	Jumlah	Persentase %
36–45 tahun	70	24,82
> 45 tahun	52	18,44
<b>Pekerjaan</b>		
Karyawan Swasta	54	19,15
Ibu Rumah Tangga / IRT (disatukan)	76	26,95
Mahasiswa/Siswa	36	12,77
Pegawai Pemerintah (PNS/PPPK)	25	8,87
Wirausaha / Pengusaha	12	4,26
Lainnya (Petani, Perawat, Sopir, Dll)	79	28,01
<b>Total Responden</b>	<b>282</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer, diolah 2025

Berdasarkan Tabel 4.1, dari 282 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, sebanyak 202 orang (71,65%) adalah perempuan dan 80 orang (28,35%) adalah laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo adalah perempuan. Usia responden terbesar berada pada kelompok usia 26–35 tahun yaitu sebanyak 97 orang (34,40%), diikuti oleh kelompok usia 36–45 tahun sebanyak 70 orang (24,82%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien laboratorium rawat jalan adalah individu usia produktif. Pekerjaan terbanyak dari responden adalah ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 76 orang (26,95%), diikuti oleh karyawan swasta sebanyak 54 orang (19,15%). Hal ini menunjukkan bahwa responden penelitian berasal dari latar belakang pekerjaan yang beragam.

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini, kuesioner juga diuji validitasnya sebelum digunakan. Uji validitas dilakukan menggunakan validitas empiris dengan teknik *Corrected Item-Total Correlation* pada program SPSS versi 25. Pengujian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana setiap item kuesioner mampu mengukur konstruk yang dimaksud, dengan membandingkan nilai *r hitung* setiap item terhadap *r tabel* pada taraf signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan derajat kebebasan  $df = n - 2 = 18$ , yaitu sebesar 0,117.

Suatu item dinyatakan valid apabila nilai *Corrected Item-Total Correlation*  $\geq 0,117$  dan signifikan pada  $p < 0,05$ . Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner memiliki nilai *r hitung* lebih besar dari *r tabel* dan signifikan, sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan pada pengumpulan data utama (Ghozali, 2018). Uji validitas yang digunakan merupakan validitas konstruksi dengan metode koefisien korelasi *corrected item-total correlation*, yang mengorelasikan skor setiap item dengan skor total dan melakukan koreksi terhadap koefisien korelasi yang berpotensi *overestimate*. Item kuesioner dinyatakan valid apabila nilai *corrected item-total correlation*  $> 0,2407$  dan tidak memiliki nilai ganda pada kolom analisis faktor, serta terletak sempurna pada satu faktor

yang merujuk pada kriteria statistik berdasarkan nilai korelasi kritis ( $r$  tabel) (Hair et al., 2010).

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas Variabel

Variabel	Butir pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	Keterangan
Sikap Petugas	1	0,829	Valid
	2	0,670	Valid
	3	0,715	Valid
	4	0,707	Valid
	5	0,251	Valid
	6	0,311	Valid
Waktu Tunggu	7	0,356	Valid
	8	0,337	Valid
Keterampilan Petugas	9	0,465	Valid
	10	0,398	Valid
	11	0,509	Valid
	12	0,519	Valid
	13	0,323	Valid
	14	0,547	Valid
	15	0,369	Valid
	16	0,472	Valid
Kepuasan Pasien	17	0,672	Valid
	18	0,596	Valid
	19	0,643	Valid
	20	0,472	Valid
	21	0,572	Valid

Sumber: Data primer, diolah 2025

Untuk memastikan keandalan instrumen penelitian, dilakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana kuesioner yang menjadi indikator setiap variabel dapat diandalkan. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha  $\geq 0,60$  (Ghozali, 2018). Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kehandalan seluruh pertanyaan dalam kuesioner, yaitu sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan menghasilkan hasil yang konsisten apabila digunakan berulang kali pada kelompok responden yang sama. Pengujian Cronbach's Alpha dilakukan pada setiap variabel, dan apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari  $r$  tabel, maka menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal dan reliabilitas instrumen yang digunakan.

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas Variabel

Variabel	Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Sikap Petugas	X1	0,829	Reliabel
Waktu Tunggu	X2	0,613	Reliabel
Keterampilan Petugas	X3	0,692	Reliabel
Kepuasan pasien	Y	0,709	Reliabel

Sumber: Data primer, diolah 2025

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa hasil *Cronbach's Alpha* semua variabel mempunyai nilai  $> 0,60$  (Ghozali, 2018), dengan demikian semua butir pertanyaan tersebut dinyatakan reliabel sehingga dapat digunakan untuk penelitian.

### Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Pasien

**Tabel 5.1** Hasil Uji Spearman Hubungan Waktu Tunggu dengan Kepuasan Pasien

	Kepuasan Pasien	Waktu Tunggu
<b>Kepuasan Pasien</b>	Correlation Coefficient	1.000
	Sig. (2-tailed)	—
	N	282
<b>Waktu Tunggu</b>	Correlation Coefficient	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	282

\*\*korelasi signifikan pada 0.01 level (2-tailed)

Sumber: Data primer, diolah 2025

Berdasarkan Tabel 4. hasil analisis menggunakan uji korelasi Spearman pada tabel 4.11, diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,636 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Nilai ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan secara statistik antara waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Korelasi yang bersifat positif ini mengindikasikan bahwa semakin baik pengelolaan waktu tunggu yaitu semakin singkat pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat. Sebaliknya, waktu tunggu yang lama dapat menurunkan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dengan demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan kepuasan pasien ditolak, dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Temuan ini menegaskan pentingnya efisiensi dalam proses pelayanan, khususnya dalam pengaturan waktu tunggu pasien, sebagai salah satu faktor yang berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien di laboratorium patologi klinik.

## Hubungan Sikap Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

**Tabel 6.** Hasil Uji Spearman Hubungan Sikap Petugas dengan Kepuasan Pasien

	Kepuasan Pasien	Sikap Petugas
<b>Kepuasan Pasien</b>	Correlation Coefficient	1.000
	Sig. (2-tailed)	—
	N	282
<b>Sikap Petugas</b>	Correlation Coefficient	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	282

\*\*korelasi signifikan pada 0.01 level (2-tailed)

Sumber: Data primer, diolah 2025

Berdasarkan tabel 5 hasil analisis korelasi Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara sikap petugas dengan kepuasan pasien, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,684 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ). Nilai korelasi ini termasuk dalam kategori kuat, serta menunjukkan arah hubungan yang positif, artinya semakin baik layanan yang diberikan oleh petugas, maka tingkat kepuasan pasien juga cenderung meningkat. Aspek layanan petugas yang dimaksud meliputi sikap ramah, kemampuan komunikasi, kesigapan, dan perhatian terhadap kebutuhan pasien. Temuan ini mendukung hipotesis alternatif ( $H_a$ ) bahwa terdapat hubungan antara sikap petugas dan kepuasan pasien, sehingga hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan petugas, baik dari segi sikap maupun keterampilan dalam melayani, merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien di laboratorium patologi klinik.

## Hubungan Keterampilan Petugas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

**Tabel 7.** Hasil Uji Spearman Hubungan Keterampilan Petugas dengan Kepuasan Pasien

	Kepuasan Pasien	Keterampilan Petugas
<b>Kepuasan Pasien</b>	Correlation Coefficient	1.000
	Sig. (2-tailed)	—
	N	282
<b>Keterampilan</b>	Correlation Coefficient	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	282

\*\*korelasi signifikan pada 0.01 level (2-tailed)

Sumber: Data primer, diolah 2025

Berdasarkan tabel 6 hasil uji korelasi Spearman diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,674 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) antara keterampilan petugas dan kepuasan pasien. Nilai ini menunjukkan adanya hubungan yang kuat dan signifikan secara statistik, dengan arah hubungan yang positif. Artinya, semakin tinggi keterampilan yang dimiliki oleh petugas seperti ketepatan dalam melakukan prosedur, kecekatan, dan profesionalisme dalam pelayanan maka tingkat kepuasan pasien cenderung meningkat. Hal ini mengindikasikan bahwa kompetensi teknis dan keterampilan interpersonal petugas laboratorium memegang peranan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Dengan demikian, hipotesis nol ( $H_0$ ) yang menyatakan tidak terdapat hubungan antara keterampilan petugas dengan kepuasan pasien ditolak, dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Temuan ini menekankan perlunya peningkatan kapasitas dan pelatihan berkelanjutan bagi petugas sebagai strategi untuk meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien di lingkungan laboratorium klinik.

Waktu tunggu hasil menunjukkan semakin singkat waktu tunggu, semakin tinggi kepuasan pasien. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian Amare et al. (2019) di Ethiopia, yang menyebut bahwa salah satu faktor utama ketidakpuasan adalah waktu tunggu yang lama, dengan 30% pasien menyatakannya sebagai sumber ketidakpuasan. Demikian pula, studi nasional oleh PLOS One melaporkan korelasi negatif yang signifikan antara durasi total kunjungan dengan kepuasan pasien yang menegaskan bahwa pengurangan durasi layanan meningkatkan kepuasan. Selain itu, penelitian Linneke Djawa & Oktamianti (2023) menyimpulkan bahwa efisiensi waktu pelayanan melalui penerapan lean management berhasil menekan waktu tunggu pasien dan secara langsung meningkatkan kepuasan layanan. Studi ini sejalan dengan temuan penulis bahwa waktu tunggu adalah variabel utama dalam menciptakan citra positif dan persepsi mutu di mata pasien. Di ranah laboratorium klinik, Hal ini juga didukung oleh laporan bahwa ketidakefisienan dalam proses seperti persiapan sampel dan antrian panjang secara langsung berkontribusi terhadap penurunan kepuasan efisiensi dan efektivitas layanan.

Secara umum, temuan ini mempertegas relevansi teori manajemen mutu pelayanan kesehatan yang menyebutkan bahwa waktu tunggu merupakan indikator kunci kualitas operasional dan citra institusi (Hartoyo, 2019). Lebih lanjut, peningkatan responsivitas dalam pelayanan laboratorium ditunjukkan melalui pengurangan waktu tunggu telah terbukti menjadi faktor penentu dalam membangun loyalitas pasien serta persepsi positif terhadap pelayanan (Sharma et al., 2025).

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat bukti empiris bahwa pengelolaan waktu tunggu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, tetapi juga memberi arah praktis bagi manajemen RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk fokus pada efisiensi alur proses di laboratorium. Efisiensi tersebut dapat diperoleh melalui strategi lean dan peningkatan proses operasional, yang pada akhirnya akan memperbaiki pengalaman pasien serta reputasi institusi.

## Hubungan Sikap Petugas terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Sikap petugas yang ramah, sopan, dan profesional dari petugas meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien selama proses pelayanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa aspek interpersonal dalam pelayanan medis seperti keramahan dan keahlian petugas berperan penting dalam meningkatkan persepsi kualitas dan kepuasan pasien .

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tian et al. (2024) juga menemukan bahwa sikap petugas medis secara langsung memengaruhi kepuasan pasien dan dapat meningkatkan tingkat komitmen pasien terhadap institusi. Selain itu, penelitian pada keperawatan menunjukkan bahwa hubungan profesional yang efisien dan penuh rasa hormat antara perawat dan pasien merupakan prediktor utama kepuasan pasien, suatu temuan yang konsisten dengan hasil kami . Hal ini menegaskan bahwa dimensi interpersonal seperti komunikasi efektif, kepercayaan, dan empati menghasilkan pengalaman positif yang signifikan di mata pasien.

Secara teori, model kualitas pelayanan kesehatan Donabedian mencakup aspek "*process*" yang mencerminkan interaksi antara petugas dan pasien. Sikap petugas termasuk dalam komponen interpersonal ini dan memiliki peran penting dalam membentuk outcome seperti kepuasan pasien. Karena itu, hasil penelitian kami mendukung pandangan bahwa peningkatan kompetensi komunikasi dan sikap profesional petugas laboratorium harus menjadi fokus utama dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Dimensi interpersonal merupakan pilar dalam membangun pengalaman pasien yang positif. Oleh karena itu, penguatan pelatihan sikap, empati, dan komunikasi petugas laboratorium di RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo dapat menjadi strategi kunci untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

## Hubungan Keterampilan Petugas terhadap Tingkat Kepuasan Pasien

Keterampilan petugas menunjukkan bahwa semakin tinggi kompetensi teknis petugas meliputi kecepatan, akurasi, dan kenyamanan dalam proses pengambilan serta pemeriksaan spesimen semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan pasien. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian di Puskesmas Tawang Sari, Sukoharjo, yang menunjukkan bahwa keterampilan dan kepribadian petugas laboratorium berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, menyiratkan peran penting kompetensi teknis dalam membentuk persepsi kualitas layanan.

Penelitian pada RSUD Budhi Asih tahun 2023 juga mendukung temuan ini, di mana mutu pelayanan laboratorium termasuk aspek kehandalan dan bukti fisik terbukti signifikan meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan. Lebih lanjut, studi di Puskesmas Sei Agul Medan menegaskan bahwa kompetensi petugas termasuk dalam dimensi mutu layanan (bersama kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien, terutama ketika kompetensi teknis petugas dibarengi dengan empati yang optimal.

Secara teoretis, ISO 15189 menegaskan bahwa kompetensi teknis laboratorium dan standar mutu operasional termasuk ketepatan waktu dan metode pemeriksaan adalah standar internasional untuk membangun kepercayaan dan kualitas dalam pelayanan laboratoris. Konsep ini mendukung temuan penelitian ini bahwa keterampilan teknis bukan hanya aspek operasional, tetapi juga memainkan peran strategis dalam menciptakan pengalaman profesional dan manusiawi bagi pasien.

Dengan demikian, penelitian ini menguatkan bukti empiris bahwa penguatan kompetensi teknis petugas laboratorium adalah salah satu kunci utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, hal ini menggarisbawahi perlunya integrasi pelatihan teknis, penjaminan mutu laboratorium, dan peningkatan sarana pendukung yang sesuai standar, agar pelayanan tidak hanya efisien dan tepat, tetapi juga nyaman dan terpercaya bagi pasien.

### **Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan yang cukup signifikan dalam penelitian ini terletak pada ruang lingkup variabel yang dikaji. Penelitian hanya memfokuskan pada tiga aspek layanan petugas laboratorium, yaitu waktu tunggu, sikap, dan keterampilan. Meskipun ketiga variabel ini merupakan indikator penting dalam menentukan tingkat kepuasan pasien, namun pendekatan ini belum sepenuhnya mampu menangkap kompleksitas pelayanan laboratorium secara menyeluruh. Beberapa faktor lain yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan pasien, seperti kualitas sarana dan prasarana, sistem manajemen antrean, efisiensi prosedur administratif, kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien, serta atmosfer lingkungan fisik laboratorium (misalnya kebersihan, kenyamanan ruang tunggu, dan kebisingan), tidak termasuk dalam analisis. Oleh karena itu, hasil penelitian ini hanya memberikan gambaran sebagian terhadap faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien, dan belum dapat dijadikan dasar yang komprehensif untuk menyusun strategi peningkatan mutu layanan secara menyeluruh di laboratorium rumah sakit.

Selain itu, keterbatasan lain yang perlu dicermati adalah keterbatasan waktu dalam pelaksanaan penelitian. Studi ini hanya dilakukan dalam kurun waktu satu bulan, yaitu pada bulan Februari 2025, yang berimplikasi pada terbatasnya cakupan dinamika operasional laboratorium yang dapat diamati. Perubahan sistem pelayanan, fluktuasi jumlah kunjungan pasien, pergeseran beban kerja petugas, maupun faktor-faktor eksternal seperti kebijakan rumah sakit yang bersifat situasional belum dapat tercermin secara utuh dalam penelitian ini. Dengan demikian, hasil temuan yang diperoleh lebih bersifat potret sesaat (snapshot) dan tidak menggambarkan kondisi yang berkesinambungan. Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan akurat terhadap kualitas pelayanan laboratorium serta dampaknya terhadap kepuasan pasien, penelitian lanjutan dengan periode observasi yang lebih panjang dan melibatkan dimensi variabel yang lebih luas sangat disarankan.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara beberapa aspek layanan petugas laboratorium dengan kepuasan pasien rawat jalan. Pertama, layanan terkait waktu tunggu menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan nilai p-value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) dan koefisien korelasi sebesar 0,636. Kedua, layanan yang berhubungan dengan sikap petugas juga memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan nilai p-value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) dan koefisien korelasi sebesar 0,684. Ketiga, layanan yang berkaitan dengan keterampilan petugas menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien, dengan nilai p-value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) dan koefisien korelasi sebesar 0,674. Temuan ini mengindikasikan bahwa waktu tunggu, sikap, dan keterampilan petugas laboratorium merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di laboratorium tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Kanujoso Djatiwibowo untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk pelatihan berkala melalui IHT Service Excellent dan Workshop Plebotomi. Bagi STIKES Wira Medika, temuan ini dapat menambah literatur akademik dan menjadi dasar pengembangan program pelatihan bagi calon tenaga medis agar lebih memperhatikan aspek pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan topik serupa dengan metode yang lebih komprehensif.

## Daftar Pustaka

- Afiyanti, F.& Rachmawati. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Riset Keperawatan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Amare, D., Teshome, A., & Ayalew, F. (2019). Assessment of patient satisfaction and associated factors among outpatients receiving health services in South Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4302-0>
- Brook, R. H. (2017). *Redefining Health Care System*. Santa Monica, California: The Rand Corporation.
- Bustami. (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- Delima, N. (2021). Pembelajaran Fiqih Berbasis *E-Learning* di Era *New Normal* di Madrasah Tsanawiyah Darud Da'wah Wal-Irsyad Benteng Kecamatan Sungai Batang Provinsi Riau. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, Jambi.
- Depertemen Kesehatan Republik Indonesia. (1998). *Data Riset Kesehatan Dasar Tahun 1998*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI.
- Depertemen Kesehatan Republik Indonesia. (2002). *Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 228/MENKES/SK/III/2002 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Yang Wajib Dilaksanakan Daerah*.

- Dessy, F. W. (2016). HUBUNGAN Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Air Minum Isi Ulang Depot Ishak Desa Lemo Bajo Kecamatan Wawolesea Kabupaten Konawe Utara. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Halu Oleo, Kendari.
- Dewi, A. P., & Hartati, S. (2020). Hubungan antara keterampilan petugas laboratorium dan kepribadian petugas dengan kepuasan pasien di Puskesmas Tawang Sari Sukoharjo. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*, 9(2), 95–102. <https://doi.org/10.33475/jikmh.v9i2.352>
- Djawa, L., & Oktamianti, S. (2023). Penerapan Lean Management dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Indonesia*, 11(2), 87–96.
- Donabedian, A. (1966). *The quality of care: How can it be assessed?* JAMA.
- Elsevier. (2015). *Improving quality in healthcare: What makes a satisfied patient?* *Revista de Calidad Asistencial*.
- Fatrida. (2010). *Keperawatan Jiwa*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Fiani, B., Zhu, L., Musch, B.L., Briceno, S., Andel, R. & Sadeq, N. (2021). The Neurophysiology of Caffeine as a Central Nervous System Stimulant and the Resultant Effects on Cognitive Function. *Cureus Part of Springer Nature*.
- Firdaus, Z. & Muhlisin, A. (2010). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Kesehatan, Program Studi Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Fitriyanti, A., & Siahaan, H. (2023). Pengaruh mutu pelayanan laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Budhi Asih Jakarta Timur. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 11(1), 67–76.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. : Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartoyo, H. (2019). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Hidayat, S. S. et al. (2015). *Panduan Penulisan Skripsi Sarjana* (Rev. ed.). Bandung: Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha.
- International Organization for Standardization (ISO). (2012). *ISO 15189: Medical laboratories Requirements for quality and competence*. Geneva: ISO. <https://www.iso.org/standard/56115.html>
- Jelantik, I. G. M. G. & Haryati, E. (2014). Hubungan Faktor Resiko, Jenis Kelamin, Kegemukan dan Hipertensi dengan Kejadian Diabetes Melitus Tipe II di Wilayah Kerja Puskesmas Mataram. *Jurnal Media Bina Ilmiah*. 8(1), 39-44.
- Juliandi, A., Irfan. & Manurung, S. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*. Medan: UMSU Press.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2013). *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta: Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Khairinal. (2016). *Menyusun Proposal, Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*. Jambi: Salim Media Indonesia.
- Koentjoro, T. (2007). *Regulasi Kesehatan Indonesia*. Yogyakarta: Andi
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (2<sup>nd</sup> ed.). Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuncoro, M. (1997). *Ekonomi Pembangunan, Teori, Masalah dan Kebijakan* (3<sup>rd</sup> ed.). Yogyakarta: Penerbit UPP AMP YKPN.
- Laelihah, N. & Subekti, H. (2017). Hubungan antara Waktu Tunggu Pelayanan Pasien di Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Dirawat RSUD Kabupaten Indramayu. *Jurnal Kesehatan Vokasional*. 1(2), 102-112.
- Lubis, D., & Harahap, D. A. (2021). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit dan Kesehatan*, 7(1), 20–28.
- Megawati. (2016). *Kepuasan Pasien*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Meilani, N. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan dengan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Kasih Ibu. *Skripsi*. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.
- Menkes. (2013). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 Tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik*. Jakarta: Menteri Kesehatan Republik Indonesia.
- Mukti, M. (2007). *Sistem Jaminan Kesehatan. Konsep Desentralisasi Terintegrasi*. Yogyakarta: Husada Mukti.
- Notoatmodjo, S. (2012). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nurachmah, E. (2005). Asuhan Keperawatan Bermutu di Rumah Sakit. Retrieved Maret 08, 2024, from <http://www.fikui.or.id>.
- Nurdelima, D., Prayasta, P. & Gunawan, E. (2021). Hubungan Respon Time dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Cipedes. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. 1(8), 927–932.
- Nursalam. (2015). *Metodologi Ilmu Keperawatan* (4<sup>th</sup> ed.). Jakarta: Salemba Medika.
- Permenkes. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 269 Tahun 2008 Tentang Rekam Medis Peraturan Menteri Kesehatan Tentang Rekam Medis*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Permenkes. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411 Tahun 2010 Tentang Laboratorium Klinik*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- PLOS One. (2021). Factors associated with patient satisfaction in outpatient department in Ethiopia. *PLOS ONE*, 16(8), e0255671. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0255671>
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC.
- Prasastono, N. (2015). Hubungan Personality dan Kemampuan Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Grand Surya Kediri. *Prosiding Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu & Call for Papers Unisbank*. Kajian Multi Disiplin Ilmu untuk Mewujudkan Poros Maritim dalam Pembangunan Ekonomi Berbasis Kesejahteraan Rakyat. Semarang, 18 Agustus 2015: Universitas Stikubank Semarang.

- 
- Riley, P. D., & Kollegen. (2005). *Predictors of Patient Satisfaction with Nursing Care in an Orthopedic and Urologic Population*. PMC.
- Santoso, S. (2010). *Mastering SPSS 18*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Servicio de entrevista interpersonal en entornos medicales. (2013). *Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters*. PMC, 3–15. [drpress.orgpmc.ncbi.nlm.nih.gov](https://drpress.orgpmc.ncbi.nlm.nih.gov)
- Sharma, R., Ahmed, N., & Kumar, S. (2025). Patient Satisfaction in Clinical Laboratory Services: The Impact of Wait Time and Communication. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 38(1), 40–55.
- Siregar, F. E. (2013). Hubungan Kepribadian Karyawan dan Keterampilan Karyawan Terhadap Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Restoran Ayam Penyet Joko Solo Jl. Merak Jingga Medan. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan, Sumatera Utara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sukiman. (2011). *Pengembangan Media Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Insan Madani.
- Sulistiyani, A. T. & Rosidah. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Konsep, Teori dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supriyanto, E. (2011). *Akuntansi Perpajakan (1<sup>st</sup> ed.)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tian, G., Ariffin, I. A. B., & Tham, J. (2024). *The Impact of Service Attitude of Medical Staff on Patient Satisfaction and the Mediating Effect of Patient Commitment*. *Academic Journal of Management and Social Sciences*.
- Wardani, L. M.& Firmansyah, R. (2021). *Work-life balance para pekerja buruh*. Bojong Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Wawan, A. & Dewi M. (2011). *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*. Cetakan II. Yogyakarta: Nuha Medika.