

**KUALITAS PELAYANAN UJI LABORATORIUM PASIEN RAWAT JALAN
DI LABORATORIUM RSUP DR. SARDJITO YOGYAKARTA**

Marlinda Retno Budya Ningrum¹, Lulu Anastesi Sayekti²

¹RSUP Dr.Sardjito Yogyakarta

²Sekolah Tinggi Ilmu Adminstrasi “AAN” Yogyakarta

Email: lulustiaaan79@gmail.com

Abstract

This research using a qualitative descriptive method. Data collection techniques were carried out using observation, interviews and documentation techniques. Data analysis in this research uses three components consisting of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results showed that the quality of outpatient laboratory testing services at the Dr. RSUP Laboratory Dr. Sardjito Yogyakarta is in the good category but not yet optimal because there are still several sub-indicators that have not run according to community expectations, namely the sub-indicator of ease of process in service, the sub-indicator of service standards which is considered unclear, the sub-indicator of speed service and also the sub-indicator of serving patients without discriminatory. Factors that hamper the quality of outpatient laboratory testing services at the Dr. Sardjito Hospital Yogyakarta Laboratory are patient awareness, unclear SOP, and lack of service staff.

Keyword: *Service Quality; Dr. Sardjito Hospital Laboratory.*

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan untuk masyarakat merupakan hak asasi manusia yang harus dilaksanakan negara. Pemerintah harus melaksanakan prinsip-prinsip *good governance* dalam melaksanakan pelayanan publik termasuk pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan salah satunya merupakan tanggung jawab pemerintah tentunya dengan dukungan atau partisipasi masyarakat. Dengan demikian upaya mewujudkan kesehatan rakyat yang diprogramkan pemerintah, peranan warga negara untuk memelihara diri, lingkungan dan masyarakat adalah sangat penting. Ini berarti bahwa pemeliharaan kesehatan diri, lingkungan dan masyarakat merupakan kunci pokok tercapainya kesehatan secara keseluruhan.

Rumah sakit sebagai lembaga yang menangani masalah pelayanan kesehatan mempunyai peranan yang cukup besar dalam rangka menciptakan pemeliharaan kesehatan masyarakat. Arti penting rumah sakit ini adalah bahwa rumah sakit merupakan salah satu unsur dalam kerangka tatanan atau sistem kesehatan nasional yang harus dapat memenuhi tujuan pembangunan kesehatan, yaitu untuk mencapai kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Layanan kesehatan yang diberikan rumah sakit adalah jasa seperti lazimnya yang dihasilkan suatu industri khususnya industri jasa. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu tolak ukur kepuasan yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali kepada institusi yang memberikan pelayanan kesehatan secara efektif. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga dapat memperoleh kepuasan, pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien pada rumah sakit melalui pelayanan prima.

Peningkatan mutu atau kualitas layanan kesehatan yang maksimal menjadi harapan bagi pengguna jasa rumah sakit. Kualitas layanan rumah sakit selanjutnya akan mempengaruhi kredibilitas dan image rumah sakit di hadapan masyarakat luas. Karena itu, kualitas layanan rumah sakit merupakan hal yang penting dan utama bagi rumah sakit itu sendiri maupun bagi para pengguna jasanya. Setiap rumah sakit berusaha untuk dapat menyediakan layanan yang sebaik mungkin. Dengan diberikannya kualitas layanan yang maksimal membuat para pengguna jasa merasa puas.

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. Sardjito merupakan sebuah lembaga yang bergerak di bidang jasa pelayanan kesehatan yang berada di Yogyakarta. Rumah sakit ini dapat dikatakan memiliki pasien yang sangat banyak dan tentunya rumah sakit ini menyediakan fasilitas yang lengkap dengan ahli medis yang mendukung dalam keahliannya dibanding

dengan rumah sakit pemerintah lainnya. Hal ini yang menjadikan RSUP Dr. Sardjito dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan jasa kesehatan yang lebih baik.

RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta selalu berusaha untuk melayani dengan baik sesuai dengan visinya, yaitu menjadi salah satu Rumah Sakit unggulan dalam bidang Pelayanan, Pendidikan, dan Penelitian di Asia Tenggara yang bertumpu pada kemandirian. Namun demikian, dalam aktivitas pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta masih terdapat keluhan-keluhan dari pasien, yakni salah satunya keluhan dalam pelayanan uji laboratorium pada pasien rawat jalan di laboratorium RSUP Dr. Sardjito.

Banyak pasien yang mengeluh karena antrean pengambilan darah untuk pasien umum dan pasien anak-anak tidak tersedia, berkas hanya dikumpulkan di keranjang dan pasien menunggu dipanggil untuk pengambilan darah. Pengumpulan berkas langsung di keranjang tanpa nomor antrian untuk pasien umum dan pasien anak-anak dengan tujuan agar mendapat pelayanan lebih cepat. Akan tetapi, hal tersebut membuat pasien merasa bahwa waktu tunggu terlalu lama, berbeda dengan pasien BPJS yang menggunakan nomor antrian dalam pendaftaran pengambilan darah.

Kelengkapan berkas pasien BPJS juga menjadi masalah dalam pelayanan kesehatan di Instalasi Laboratorium Terpadu. Pasien BPJS yang dikirim dari poli untuk pemeriksaan laboratorium, tidak membawa berkas untuk pemeriksaan laboratorium padahal sudah jelas dalam aturan bahwa pasien BPJS harus membawa kelengkapan berkasnya untuk pemeriksaan di Instalasi Laboratorium. Hal ini berdampak pada banyaknya pasien BPJS yang mengeluhkan sudah mengantri lama di laboratorium, namun setelah dipanggil ternyata berkas belum dibawa, sehingga harus kembali lagi ke poli untuk mengambil berkas dan mengulang kembali antrian untuk pemeriksaan laboratorium.

Masih terdapat penitipan berkas pendaftaran kepada petugas dalam antrian karena terlalu banyak pasien dan lamanya waktu menunggu pemeriksaan. Berdasarkan pengamatan penulis, ada beberapa pasien yang menitipkan berkas dengan saudaranya yang menjadi karyawan RSUP Dr. Sardjito. Dalam proses pendaftaran pengambilan darah pasien tersebut menitipkan berkas pendaftaran kepada karyawan RSUP Dr. Sardjito yang dikenalnya agar bisa mendaftar tanpa antrian dan tidak menunggu terlalu lama. Masih terdapat beberapa pasien yang menitipkan berkas pendaftaran ke saudaranya yang menjadi karyawan di RSUP Dr. Sardjito agar mendapatkan pelayanan dengan cepat. Dengan cara demikian, maka pasien dilayani tanpa antrian dan tidak menunggu terlalu lama.

Selain mengeluhkan dalam proses pendaftaran, tidak sedikit pasien yang juga mengeluhkan lambatnya verifikasi hasil pemeriksaan laboratorium terpadu RSUP Dr. Sardjito. Setelah proses pengambilan darah, pasien menunggu hasil laboratorium untuk dapat kembali lagi ke dokter poli yang mengirim. Banyak pasien yang mengeluhkan bahwa pengambilan hasil pemeriksaan laboratorium klinik lebih lama dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. verifikasi hasil pemeriksaan laboratorium klinik RSUP Dr. Sardjito lebih lama dari SOP yang ada. Padahal berdasarkan SOP untuk pemeriksaan laboratorium rutin hanya membutuhkan waktu 2,5 jam.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka identifikasi masalah penelitian ini yaitu: (1) Keluhan pasien tentang tidak adanya nomor antrian pendaftaran uji laboratorium pasien umum (tanpa jaminan) dan pasien anak-anak menyebabkan waktu tunggu semakin lama; (2) Keluhan pasien tentang SOP pemberkasan yang kurang jelas; dan (3) Masih terdapat penitipan berkas kepada petugas dalam pelayanan pendaftaran karena jumlah antrian yang banyak dan waktu tunggu pasien yang lama.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan uji laboratorium pada pasien rawat jalan di laboratorium RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kualitas pelayanan uji laboratorium pada pasien rawat jalan di laboratorium RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Penentuan informan dengan metode *purposive sampling*.

Pembahasan

Kualitas pelayanan uji laboratorium pasien rawat jalan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pengguna layanan uji laboratorium atas pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Pelayanan uji laboratorium pasien rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito diukur dengan dimensi-dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut: (1) *Tangibel* (Berwujud); (2) *Reliability* (Kehandalan); (3) *Responsiveness* (Ketanggapan); (4) *Assurance* (Jaminan); dan (5) *Empathy* (Empati).

***Tangible* (Berwujud)**

Indikator *Tangible* (berwujud) meliputi fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Pada indikator ini akan diukur dengan sub indikator penampilan petugas dalam melayani pasien, kenyamanan tempat pelayanan pasien, kemudahan dalam proses pelayanan pasien, kedisiplinan petugas dalam melayani pasien, kemudahan akses pelayanan pasien, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Pelayanan uji laboratorium pasien rawat jalan di laboratorium RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta sudah menerapkan dimensi *tangible* beserta sub indikatornya.

Menurut kepala laboratorium RSUP Dr. Sardjito, semua petugas wajib menggunakan seragam sesuai posisinya. Setiap bagian telah memiliki aturan seragam masing-masing. Kepala Laboratorium selalu menegur petugas yang kurang lengkap atau kurang rapi menggunakan seragam. Selain itu, menurut PJ SDM Laboratorium RSUP. Dr. Sardjito, penggunaan seragam saat bekerja sudah ditetapkan sesuai aturan, bahkan saat menggunakan seragam khusus seperti seragam korpri yang hanya digunakan setiap tanggal 17, menggunakan pakaian adat setiap Kamis Pahing. Dari pihak pengelola rumah sakit selalu mengingatkan melalui telegram RSUP Dr. Sardjito, sehingga petugas tidak lupa untuk menggunakan seragam tersebut. Namun masih ada saja petugas yang kadang tidak menaati peraturan, yang biasanya akan ditegur langsung atau mendapat surat peringatan. Penggunaan pakaian seragam dinas oleh petugas pelayanan uji laboratorium ketika proses pelayanan kepada pasien sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Bagi pegawai yang melanggar peraturan tersebut akan diberikan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Banyak pasien yang memberikan kesan positif pada penampilan petugas pelayanan uji laboratorium. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dalam sub indikator penampilan petugas pelayanan bahwa penampilan petugas uji laboratorium di Laboratorium RSUP Dr. Sardjito sudah baik. Petugas telah menggunakan seragam ketika proses pelayanan kepada pasien sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan, serta telah berpenampilan bersih dan rapi. Penampilan berpengaruh dalam proses pelayanan. Jika penampilan petugas baik, maka akan menimbulkan kesan yang baik, begitu pula sebaliknya. Petugas pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan penampilannya untuk pelayanan yang berkualitas.

Tempat pelayanan uji laboratorium di Laboratorium RSUP Dr. Sardjito sudah cukup nyaman. Menurut pengurus Laboratorium RSUP. Dr. Sardjito, pasien merasa nyaman karena ruang tunggu yang disediakan cukup luas dan dilengkapi dengan pendingin ruangan (AC), led TV, toilet dan tempat duduk yang nyaman, hanya saja ruang tunggu yang disediakan dengan

kapasitas kurang lebih untuk 40 orang sering penuh karena banyaknya pasien yang mengakses pelayanan uji laboratorium. Banyak pasien yang berdiri karena kurangnya ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu. Beberapa pasien juga mengatakan bahwa ruangan tunggu sudah nyaman dan dingin.

Proses pelayanan uji laboratorium di Laboratorium RSUP Dr. Sardjito belum memaksimalkan kemudahan bagi para pasien. Masih terdapat pasien yang merasa kesulitan dan kebingungan dalam proses pelayanan. Kemudahan dalam proses pelayanan ini sangat diperlukan agar pengguna layanan tidak merasa kesulitan dan kebingungan dalam pelayanan. Menurut pengurus Laboratorium RSUP. Dr. Sardjito, laboratorium telah mempunyai prosedur pelayanan dari RS, namun terkadang ada pasien yang kurang mengetahui, sehingga memang ada pasien yang harus bolak-balik ke poliklinik mengambil berkas untuk memenuhi persyaratan tersebut. Menurut beberapa pasien, pada awal pertama kali mengakses pelayanan, pasien yang sudah mengantre harus kembali lagi ke poli. Hal ini cukup menyulitkan pasien.

Petugas pelayanan uji laboratorium di Laboratorium RSUP Dr. Sardjito sudah disiplin dalam memberikan pelayanan, baik disiplin waktu maupun disiplin kerja. Dalam melaksanakan tugasnya para petugas membutuhkan disiplin kerja, agar dalam proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Kedisiplinan akan membentuk petugas yang penuh dengan tanggung jawab dalam bekerja, sehingga menciptakan suasana kerja yang kondusif dan mendukung usaha pencapaian tujuan terutama dalam proses pelayanan. Petugas wajib mengutamakan kepentingan pelayanan di atas kepentingan pribadinya, karena pelayanan merupakan pekerjaan yang mengedepankan kepentingan umum, dengan kata lain kepentingan pengguna layanan harus diprioritaskan oleh petugas pelayanan. Dalam proses pelayanan, pegawai harus disiplin dalam segi waktu maupun disiplin kerja. Disiplin merupakan modal dasar yang harus dimiliki oleh petugas terutama petugas pada bagian pelayanan guna menunjukkan kinerja, sikap, perilaku dan pola kehidupan yang baik dengan begitu akan menciptakan suasana kerja yang kondusif. Disiplin dilakukan agar pengguna layanan merasa puas atas apa yang telah dikerjakan oleh petugas. Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan dari sub indikator kedisiplinan petugas pelayanan bahwa para petugas pelayanan uji laboratorium di Laboratorium RSUP Dr. Sardjito sudah disiplin dalam memberikan pelayanan.

Dalam sub indikator kemudahan akses pelayanan pasien bahwa akses pelayanan uji laboratorium cukup mudah, hal ini ditunjukkan dengan adanya satpam yang *standby* di depan loket yang menanyakan maksud dan tujuannya dan mengarahkan kepada pasien sesuai dengan

keperluannya. Kemudahan akses pelayanan memang perlu diperhatikan, agar para pasien tidak merasa kebingungan ketika mengurus proses pelayanan uji laboratorium. Penggunaan alat bantu yang ada di laboratorium RSUP Dr. Sardjito saat ini adalah komputer, mesin antrian dan pengeras suara. Alat bantu yang ada sangat dibutuhkan dalam proses pelayanan demi kelancaran proses dalam pelayanan. Adanya alat bantu pelayanan sangat mendukung proses pelayanan sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan cepat. Kemudahan akses pelayanan memang perlu diperhatikan, agar para pasien tidak merasa kebingungan ketika mengurus proses pelayanan uji laboratorium.

Reliability (Kehandalan)

Kehandalan pegawai atau petugas pelayanan uji laboratorium pasien rawat jalan di laboratorium RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta yakni kemampuan petugas pelayanan uji laboratorium rawat jalan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Terdiri atas sub indikator kecermatan petugas dalam melayani, standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas menggunakan alat bantu pelayanan, dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan.

Petugas pelayanan uji laboratorium pasien rawat jalan laboratorium RSUP Dr. Sardjito seperti yang dikatakan oleh Analisis Kesehatan Laboratorium RSUP Dr. Sardjito bahwa dalam pelayanan uji laboratorium pasien rawat jalan, petugas selalu berpedoman pada tugas pokok dan fungsi (tupoksi)-nya, sehingga jarang terjadi kesalahan yang dilakukan petugas, misalnya saat pasien akan melakukan pendaftaran uji laboratorium, petugas memberitahu syarat-syarat yang harus dilengkapi oleh pasien.

Laboratorium RSUP Dr. Sardjito sudah memiliki standar pelayanan yang ditampilkan dengan *banner* di depan loket pendaftaran dan petugas memberikan pelayanan sesuai dengan SOP. Namun demikian, menurut beberapa pasien, SOP kurang jelas sehingga masih ada pasien yang belum mengetahui SOP tersebut dan harus kembali lagi ke poli untuk melengkapi berkas pendaftaran.

Semua petugas pelayanan uji laboratorium mampu dan ahli menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sangat penting agar proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Seluruh petugas yang bertugas di bagian pelayanan wajib memiliki kemampuan dan keahlian untuk menggunakan alat bantu, agar proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.

Responsiveness (Ketanggapan)

Responsiveness (ketanggapan), yaitu keinginan para staff pegawai untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Indikator ketanggapan terdiri atas sub indikator respon kepada pasien, kecepatan, ketepatan, kecermatan dan ketepatan waktu petugas dalam pelayanan, serta penanganan keluhan pasien.

Pasien yang mengurus pelayanan uji laboratorium sangat terkesan dengan respon yang diberikan oleh petugas pelayanan uji laboratorium di laboratorium RSUP Dr. Sardjito. Petugas juga memberikan informasi yang sangat jelas mengenai prosedur yang berlaku dalam melakukan pendaftaran uji laboratorium. Pasien merasa senang jika petugas merespon atau tanggap terhadap keperluan pasien. Jika petugas merespon setiap pasien maka akan menciptakan penilaian yang baik.

Petugas sudah bekerja dengan cepat, hanya saja karena keterbatasan petugas pelayanan dan banyaknya pasien yang membutuhkan pelayanan uji laboratorium proses pelayanan, sehingga proses pendaftaran membutuhkan durasi waktu tunggu yang lama. Pemberian pelayanan yang cepat merupakan hal penting yang mestinya dilakukan sebagai bentuk *responsiveness* terhadap pasien, agar pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan di Laboratorium. Petugas uji laboratorium melayani dengan tepat sesuai dengan kebutuhan pasien, dan juga waktu penyelesaian yang tepat sesuai yang telah dijanjikan. Petugas pelayanan uji laboratorium sudah cermat atau teliti dalam melayani pasien. Selain kecepatan dan ketepatan, kecermatan juga perlu diperhatikan dalam proses pelayanan. Hal ini untuk menghindari kemungkinan kesalahan yang terjadi selama proses pelayanan. Apabila petugas tidak cermat dalam melayani pasien, maka akan terjadi kesalahan dan akan menimbulkan pekerjaan baru. Misalnya kecermatan dalam pengetikan, apabila terjadi kesalahan ketik, maka hal tersebut akan merugikan para pasien. Karena pasien harus mengurus kembali akibat dari kesalahan ketik tersebut. Maka dari itu petugas dituntut untuk cermat dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya agar tercipta pelayanan yang baik dan dapat memberikan rasa puas terhadap pasien.

Petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien yang mengurus administrasi. Petugas juga memberikan informasi yang sangat jelas mengenai prosedur yang berlaku. Respon yang cepat dalam menangani keluhan pasien sangat membantu pasien dalam mendapatkan pelayanan yang berkualitas di Laboratorium RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta.

Assurance (Jaminan)

Dimensi jaminan (*assurance*), yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para pegawai, sehingga pasien dan keluarganya bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Indikator jaminan terdiri atas sub indikator petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. Dimensi ini berkaitan dengan perilaku para petugas mampu menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap laboratorium dan laboratorium bisa menciptakan rasa aman bagi para pasiennya.

Laboratorium RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta sudah memberikan jaminan tepat waktu pelayanan. Petugas memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai sesuai dengan jangka waktunya bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pasien. Pasien juga bisa langsung melihat hasil uji laboratorium melalui aplikasi karena hasil otomatis ter-*upload* setelah verifikasi oleh dokter yang berwenang.

Laboratorium RSUP Dr. Sardjito memberikan jaminan biaya dalam pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku. Penentuan biaya pengurusan pelayanan ditentukan oleh jenis asuransi jaminannya. Untuk pasien yang menggunakan jaminan BPJS tidak dipungut biaya. Untuk pasien umum atau tanpa asuransi jaminan, maka dikenakan biaya sesuai dengan tarif yang berlaku.

Laboratorium RSUP Dr. Sardjito memberikan jaminan legalitas dalam pelayanannya. Hasil uji laboratorium yang dikeluarkan oleh laboratorium RSUP Dr. Sardjito dilengkapi cap/stempel dari Instalasi Laboratorium Klinik, dan juga tanda tangan sah dari Dokter Spesialis Patologi Klinik.

Pihak laboratorium RSUP Dr. Sardjito telah menjamin kepastian biaya dari setiap jenis pelayanan. Besaran biaya yang diberlakukan oleh Laboratorium RSUP Dr. Sardjito sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku Pada Kementerian Kesehatan.

Empathy (Empati)

Empathy (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Indikator empati terdiri atas sub indikator mendahulukan kepentingan pasien, melayani pasien dengan ramah, melayani pasien

dengan sopan santun, melayani pasien dengan tidak diskriminatif, serta melayani dan menghargai akan kebutuhan pasien. Dimensi ini berkaitan dengan keramahan dan juga kepedulian petugas dalam memberikan pelayanan.

Petugas pelayanan laboratorium RSUP Dr. Sardjito sudah mendahulukan kepentingan pasien. Mendahulukan kepentingan dari pasien memang penting karena pasien merupakan prioritas utama petugas pelayanan. Apabila pasien tidak merasa didahulukan akan menimbulkan keluhan dan memberikan kesan yang tidak baik bagi petugas pelayanan. Pelayanan tetap berjalan meskipun sudah memasuki waktu istirahat petugas. Para petugas melayani pasien dengan sungguh-sungguh tidak sambil melakukan kegiatan lainnya.

Pasien telah merasakan sikap ramah yang diberikan oleh petugas pelayanan uji laboratorium di Laboratorium RSUP Dr. Sardjito. Keramahan yang diberikan oleh petugas pelayanan akan menambahkan rasa nyaman dari para pasien uji laboratorium. Maka dari itu setiap petugas pelayanan haruslah bersikap ramah saat melayani dan memberikan informasi kepada pasien, agar pasien *respect* kepada petugas pelayanan saat melakukan uji laboratorium.

Petugas pelayanan uji laboratorium pasien rawat jalan RSUP Dr. Sardjito sudah melayani dengan sikap sopan dan santun. Sikap sopan santun memang perlu diperhatikan bagi petugas pelayanan uji laboratorium. Hal ini bertujuan agar para pasien merasa dihargai dan dihormati.

Petugas pelayanan uji laboratorium melayani pasien tidak membedakan pasien dari suku, agama, ras maupun golongan, akan tetapi pasien merasa dibedakan karena adanya aturan yang memprioritaskan pasien anak-anak dan juga pasien yang datang dengan menggunakan brankar maupun kursi roda, karena kondisi pasien yang harus segera mendapat penanganan. Selain itu, prioritas pelayanan uji laboratorium juga diberikan kepada karyawan RSUP Dr. Sardjito yang bisa langsung mendapatkan pelayanan uji laboratorium tanpa menggunakan nomor antrian.

Petugas Laboratorium RSUP Dr. Sardjito sudah baik dalam melayani dan menghargai kebutuhan pasien, sehingga pasien merasa dihargai. Sikap menghargai harus dimiliki oleh setiap petugas pelayanan, agar proses pelayanan uji laboratorium dapat berjalan dengan baik, serta tujuan utama dari pelayanan tersebut dapat tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa faktor yang menghambat kualitas pelayanan uji laboratorium pasien rawat jalan di RSUP Dr. Sardjito yaitu sebagai berikut:

Pertama, kurangnya kesadaran diri pasien yang mengakses pelayanan uji laboratorium di Laboratorium RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Kesadaran yang dimaksud

adalah kesadaran untuk mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam mengakses pelayanan uji laboratorium di Laboratorium RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta. Dengan adanya kesadaran pasien dalam mempersiapkan kebutuhan dalam proses pelayanan, maka tidak akan terjadi pasien yang harus naik ke poli lagi kemudian kembali turun hanya untuk melengkapi persyaratan untuk mengurus pelayanan uji laboratorium pasien rawat jalan di Laboratorium RSUP Dr.Sardjito Yogyakarta. Proses pelayanan akan menjadi mudah ketika apa yang dibutuhkan sudah dipersiapkan terlebih dahulu.

Kedua, SOP yang kurang jelas. Dalam sub indikator standar pelayanan, SOP pelayanan uji laboratorium pasien rawat jalan yang ada di Laboratorium RSUP Dr Sardjito masih banyak tidak diketahui oleh pasien uji laboratorium. Prosedur yang ada masih kurang jelas dan banyak pasien yang tidak mengetahui apa dan bagaimana prosedur dalam pelayanan dan harus naik ke poli dan kembali turun ke laboratorium untuk melengkapi berkas pendaftaran. Laboratorium RSUP Dr. Sardjito sudah menampilkan standar pelayanan pada sebuah banner yang diletakkan di depan loket pendaftaran, namun menurut pasien standar tersebut masih kurang jelas.

Ketiga, keterbatasan petugas pelayanan. Pelayanan diharapkan dapat dilakukan dengan cepat, dalam sub indikator kecepatan petugas dalam pelayanan masih terdapat keluhan pasien mengenai waktu tunggu proses pelayanan yang lama. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan jumlah petugas pelayanan hanya 2 orang setiap shift, hal ini tidak sebanding dengan banyaknya pasien yang mengakses pelayanan uji laboratorium. Keterbatasan petugas dalam proses pelayanan menyebabkan pelayanan menjadi belum maksimal.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, kualitas pelayanan uji laboratorium pasien rawat jalan di Laboratorium RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta masuk dalam kategori baik. Masih ada beberapa sub indikator yang belum berjalan sesuai harapan pengguna layanan, yaitu: (1) sub indikator kemudahan proses dalam pelayanan; (2) sub indikator standar pelayanan yang dinilai kurang jelas; (3) sub indikator kecepatan pelayanan; dan (4) sub indikator melayani pasien dengan tidak diskriminatif. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan uji laboratorium pasien rawat jalan di Laboratorium RSUP Dr. Sardjito Yogyakarta adalah: (1) kesadaran pasien; (2) SOP yang kurang jelas; dan (3) keterbatasan petugas pelayanan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis dapat memberikan saran untuk Laboratorium RSUP Dr. Sardjito, sebagai berikut: (1) Laboratorium di RSUP Dr. Sardjito perlu terus melakukan himbauan dengan mengingatkan pasien melalui banner yang dipasang di depan loket pendaftaran agar pasien lebih memahami dalam memenuhi persyaratan pendaftaran uji laboratorium; (2) Mempermudah proses pelayanan dengan satu kali input persyaratan untuk kebutuhan pelayanan sehingga pasien tidak perlu berkali-kali melengkapi berkas pendaftaran; (3) Menambahkan media sosialisasi SOP di depan loket pendaftaran dan di area ruang tunggu laboratorium RSUP Dr. Sardjito agar mudah dimengerti oleh pasien uji laboratorium; (4) Menambah petugas pelayanan, agar waktu tunggu pengguna layanan makin cepat.

Daftar Pustaka

- Aditama, Candra Yoga. 2000. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Universitas Indonesia Press.
- Azwar, Asrul. 1998. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2014. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Cetakan ke Delepan Belas Edisi IV*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Hamdi, Asep Saepul. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi dalam Pendidikan*. Yogyakarta: deepublish.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Pemasaran Jasa. Tangerang Selatan*: Universitas Terbuka.
- Miles, M.B. & Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir, Drs. HAA. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Musfiqon. 2012. *Panduan Lengkap Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Prestasi Pustakaraya.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfa Beta.
- Satrianegara, M Fais. 2009. *Buku Ajar Organisasi Dan Manajemen Pelayanan Kesehatan Serta Kebidanan*. Jakarta: Salemba Medika.

Sinambela, Litjan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Bandung: Alfa Beta.

Sunarto. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta. BPFE-UST.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten/Kota-Kemenkes RI.

<https://sardjito.co.id> diakses tanggal 17 Maret 2023 Pukul 19.10 WIB