

KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM MIKROBIOLOGI FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA

Siti Yauharoh¹ dan Sri Utami^{2*}

^{1,2}Program Studi Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi AAN
Blunyahrejo, Tegalrejo, Karangwaru, Yogyakarta, Indonesia

*Korespondensi: utamisriph@gmail.com

Received: 07/05/2019 | Revised: 13/07/2019 | Accepted: 05/08/2019

Abstract

This study aims to determine the service quality of the Microbiology Laboratory of the Faculty of Medicine, Gadjah Mada University (UGM), and to find out the factors that influence the quality of service. This research with a qualitative descriptive approach uses the method of observation, interviews, documentation and literature study. Based on the results of the research data it was concluded that the service quality in the Microbiology Laboratory of the Faculty of Medicine UGM is quite good, this is seen from the service quality indicators: Reliability is good enough; Responsiveness is quite good; confidence is good; empathy is good, seen from the firmness in rejecting and accepting samples; tangible is not good. The inhibiting factors of service quality in the Microbiology Laboratory of the Faculty of Medicine, UGM include: Human resources in charge of receiving less skilled samples, SOPs are not yet available for sample acceptance, most of the tools used in the laboratory are still manual, the Laboratory Information System is not yet available. the facilities in the waiting room are not yet available, the sample reception room does not meet the criteria for the safety of the staff, the location of receipt of samples is far apart, the place for sending samples is not clear, there is no order according to the type/type of examination.

Keywords: service quality, laboratory services, microbiology laboratories

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan Laboratorium Mikrobiologi Fakultas Kedokteran, Universitas Gadjah Mada (UGM), dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan. Penelitian ini dengan pendekatan deskriptif kualitatif menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur. Berdasarkan hasil data penelitian disimpulkan bahwa kualitas layanan di Laboratorium Mikrobiologi Fakultas Kedokteran UGM cukup baik, ini terlihat dari indikator kualitas layanan: Reabilitas cukup baik; Responsif cukup baik; kepercayaan diri itu baik; empati itu baik, dilihat dari ketegasan dalam menolak dan menerima sampel; berwujud tidak baik. Faktor penghambat kualitas layanan di Laboratorium Mikrobiologi Fakultas Kedokteran, UGM meliputi: Sumber daya manusia yang bertugas menerima sampel yang kurang terampil, SOP belum tersedia untuk penerimaan sampel, sebagian besar alat yang digunakan di laboratorium masih manual, Sistem Informasi Laboratorium belum tersedia. fasilitas di ruang tunggu belum tersedia, ruang penerimaan sampel tidak memenuhi kriteria keselamatan staf, lokasi penerimaan sampel jauh, tempat untuk mengirim sampel tidak jelas, tidak ada pesanan sesuai dengan jenis/tipe pemeriksaan.

Kata kunci: fungsi pengawasan, Dewan Pimpinan Rakyat Daerah, pajak daerah

PENDAHULUAN

Laboratorium Mikrobiologi di Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada (FK UGM) merupakan laboratorium pre klinik yang menjadi bagian dari laboratorium yang berada di FK UGM. Laboratorium ini melayani berbagai pemeriksaan, baik yang berasal dari rujukan dokter, instansi, rumah sakit rujukan maupun kiriman dari laboratorium swasta, baik di Yogyakarta maupun di luar Yogyakarta.

Pemeriksaan di Lab. Mikrobiologi ada bermacam-macam, seperti pemeriksaan: kultur bakteri, kultur jamur, kultur *Basil Tahan Asam* (BTA), air minum, makanan, dan *citomegalovirus* (CMV). Peranan laboratorium sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan pelanggan menjadi semakin penting bagi masyarakat/ pasien. Kualitas pelayanan Lab.Mikrobiologi penting dikembangkan.

Dengan meningkatnya kualitas pelayanan, pelanggan akan merasa terpenuhi harapannya. Produk yang ditawarkan oleh Lab. Mikrobiologi FKUGM telah sesuai dengan aturan, namun apabila dalam memberikan pelayanan kurang baik akan menyebabkan konsumen kurang terpuaskan. Akibatnya Lab. Mikrobiologi kehilangan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

Berdasarkan observasi awal peneliti, sistem pelayanan di Lab. Mikrobiologi FK UGM belum maksimal. Berikut masalah yang dapat diidentifikasi:

- a. SDM yang bertugas menerima sampel belum memberikan pelayanan kepada pasien sesuai dengan harapan pasien/pelanggan.
- b. Tata ruang Lab. Mikrobiologi belum sesuai dengan alur kerja, sehingga menghambat kelancaran kerja.
- c. Pencatatan penerimaan sampel belum menggunakan *Sistem Informasi Laboratorium (SIL)*, sehingga pencarian data mengalami kesulitan.
- d. Penyimpanan arsip/data belum menggunakan basis data, sehingga proses pencarian data memerlukan waktu cukup lama.
- e. Tempat penerimaan sampel tidak dilengkapi dengan fasilitas yang menarik, menyebabkan pasien merasa tidak nyaman.

Deming dalam Tjiptono dan Diana (2003) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu tingkatan yang dapat diprediksi dari keseragaman dan ketergantungan pada biaya yang rendah dan sesuai dengan pasar. Definisi kualitas menurut Juran dalam Tjiptono dan Diana (2003) adalah *fitness for use* (sesuai digunakan), yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. Pengertian sesuai digunakan ini mengandung lima dimensi utama, yaitu kualitas desain, kualitas kesesuaian, ketersediaan, keamanan dan *field use*.

Kualitas total suatu jasa/pelayanan terdiri tiga komponen utama (Gronroos dalam Hutt Speth) yang dikutip Arief (2007) yaitu:

- a. *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. Menurut Parasuraman, et.al., *technical quality* dapat diperinci lagi sebagai berikut: *search quality* (kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga); *experience quality* (kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil); dan *credence quality* (kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa, misalnya kualitas operasi jantung)
- b. *Functional quality*, komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. *Corporate image*, profil, reputasi, citra umum, daya tarik khusus suatu perusahaan.

Kotler dan Keller (2008), mengatakan bahwa terdapat beberapa elemen kesamaan mengenai kandungan makna kualitas: a) meliputi usaha-usaha memenuhi, melebihi harapan pelanggan; b) mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan; c) merupakan kondisi yang selalu berubah.

Definisi di atas menunjukkan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menyatakan keadaan produk/jasa yang meliputi proses manusia serta lingkungan dalam memenuhi harapan pelanggan, sehingga yang dimaksud dengan pelayanan merupakan keseluruhan tindakan melayani apa yang diperlukan para pengguna jasa/pasien. Dari definisi di atas dapat disimpulkan kualitas adalah kondisi yang menunjukkan kesesuaian antara harapan dengan kenyataan baik secara individu maupun kelompok.

Granroos dalam Ratminto dan Winarsih (2006) menyatakan: "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antar konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan". Sedang menurut Kotler dalam Sinambela (2008) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara dalam Sinambela (2008) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau

urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Dwiyanto (2005) bahwa produk suatu organisasi dapat berupa pelayanan dan produk fisik. Produk birokrasi publik, sebagai suatu organisasi publik adalah pelayanan publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas.

Berdasarkan uraian di atas, disimpulkan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan suatu organisasi yang ditujukan untuk konsumen atau masyarakat umum yang berbentuk jasa untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Permenkes No.411/MENKES/PER/III/2010, pasal 2 (3) laboratorium klinik umum merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik dan imunologi klinik. Sedangkan Lab. klinik khusus adalah laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik pada satu bidang pemeriksaan khusus dengan kemampuan tertentu; Pasal 4 (3) laboratorium klinik khusus antara lain: laboratorium mikrobiologi klinik, laboratorium parasitologi klinik dan laboratorium patologi anatomik. Disini laboratorium mikrobiologi klinik melayani pemeriksaan mikroskopis, biakan, identifikasi bakteri, jamur, virus dan uji kepekaan.

Penyelenggaraan laboratorium klinik bisa dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah atau swasta. Laboratorium yang dilaksanakan oleh pemerintah atau pemerintah daerah harus berbentuk unit pelaksana teknis di bidang kesehatan, instansi pemerintah atau lembaga teknis daerah. Bila laboratorium dilaksanakan oleh swasta, harus berbadan hukum (pasal 5:4). Laboratorium mikrobiologi FK UGM di bawah departemen pendidikan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa. Dalam pasal 6 (4), kewajiban laboratorium klinik:

- a. Melaksanakan pemantapan mutu internal dan mengikuti kegiatan pemantapan mutu eksternal yang diakui oleh pemerintah.
- b. Mengikuti akreditasi laboratorium yang diselenggarakan oleh Komite Akreditasi Laboratorium Kesehatan (KALK) setiap 5 tahun.
- c. Menyelenggarakan upaya keselamatan dan keamanan laboratorium.
- d. Memperhatikan fungsi sosial
- e. Membantu program pemerintah di bidang pelayanan kesehatan kepada masyarakat.
- f. Berperan serta secara aktif dalam asosiasi laboratorium.

Menurut pasal 8 (5), laboratorium klinik hanya dapat melakukan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik atas permintaan tertulis dari: a) Fasilitas pelayanan kesehatan pemerintah atau swasta; b) Dokter; c) Dokter Gigi untuk pemeriksaan keperluan kesehatan Gigi dan mulut; d) Bidan untuk pemeriksaan kehamilan dan kesehatan ibu; e) Instansi pemerintah untuk kepentingan penegakan hukum.

Supranto (2001), kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan suatu proses produksi serta tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Menurut Ratminto dan Atik (2005), tolok ukur keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Sedangkan tingkat kepuasan penerima layanan akan dapat diperoleh apabila seorang penerima layanan tersebut mendapat pelayanan sesuai yang diharapkan dan butuhkan. Dengan demikian maka penerima layanan harus dipenuhi harapan dan kebutuhannya agar diperoleh kepuasan.

Dari definisi di atas disimpulkan kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya mengimbangi harapan para pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Dalam mendefinisikan jasa yang berkualitas, Kotler dalam Supranto (2001) merincikan kriteria penentu kualitas jasa pelayanan menjadi lima kriteria: a) Kehandalan/*reability*, kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya; b) Daya tanggap/*responsiveness*, kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan

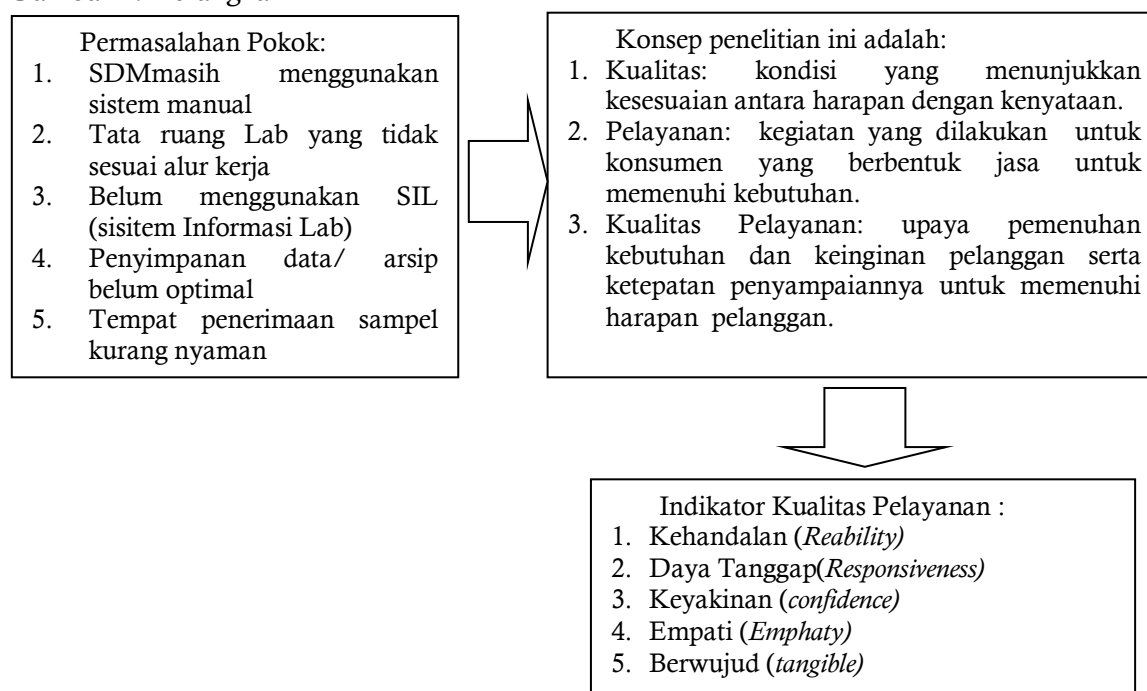
cepat atau ketanggapan; c) Keyakinan/*confidence*, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau *assurance*; d) Empati/*emphaty*, syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan; e) Berwujud/*tangible*, penampilan fisik, peralatan, personil dan media komunikasi. Indikator tersebut yang dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanandi Laboratorium Mikrobiologi FK UGM.

Berdasarkan masalah tersebut, maka pertanyaan penelitiannya “Bagaimana kualitas pelayanan di Laboratorium Mikrobiologi FK UGM?”

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data dan teknik pengumpulannya melalui observasi, wawancara kepada Kepala dan Sekretaris Departemen, Penanggungjawab Lab. Mikrobiologi, laboran, petugas administrasi dan staf unit pelayanan, serta pelanggan.

Gambar 1. Kerangka Pikir



Sumber: Hasil Penelitian, 2017.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kehandalan (Reability)

Kehandalan dari petugas maksudnya kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Kemampuan petugas dalam melayani pasien/pelanggan sangat diperlukan. Dilihat dari keahliannya, Lab. Mikrobiologi FK UGM termasuk handal, karena memiliki berbagai macam pelayanan jasa, dan pasien percaya dengan hasil yang telah diberikan dari lab. Hasil yang diberikan selalu tepat waktu sesuai yang dijanjikan dan jelas untuk dibaca oleh dokter.

Petugas yang melayani pasien bekerja sesuai dengan permintaan pasien/pelanggan. SDM pada Lab. Mikrobiologi selalu tepat dalam memberikan hasil lab-nya, tetapi untuk penerimaan sampel belum berjalan cepat, seperti yang diharapkan pasien/pelanggan. Hasil Lab. yang disampaikan kepada pasien itu cepat dan sesuai dengan permintaan pasien, karena permohonan pemeriksaan jelas serta sampel yang dikirimkan tepat sesuai dengan SOP di Lab.

Dilihat dari alat yang digunakan untuk mengerjakan sampel pemeriksaan dari pasien, sudah dapat membantu mempercepat dalam melayani pemeriksaan Lab. Selain itu juga didukung dengan ketrampilan serta pendidikan petugas Lab. yang sesuai dengan bidangnya dan ditunjang dengan pelatihan untuk petugas lab yang diikuti yaitu pelatihan GCLP dan pelatihan *biosafety*. Sebaliknya, untuk petugas administrasinya belum dapat melayani pasien/pelanggan dengan baik,

karena belum didukung dengan sistem administrasi yang cepat dan belum pernah diikuti dalam pelatihan yang mendukung pelayanan laboratorium.

Sekretaris Departemen Mikrobiologi FK UGM mengatakan bahwa kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan kepada pasiennya sudah sesuai dengan aturan. Petugas baik laboratorium maupun penerima sampel sudah sesuai dengan Job diskripsinya. Jawaban serupa juga diungkapkan oleh staf dokter unit pelayanan Lab. Mikrobiologi dr. R. Ludhang Pradipta Rizki: petugas penerima sampel maupun petugas laboratorium, telah sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya. Terbukti tidak ada komplain baik langsung maupun tidak langsung dari pasien/instansi yang menggunakan pelayanan dari Lab. Mikrobiologi. Untuk melihat kepuasan pelayanan kepada pasien, sudah ada sistem umpan balik pelanggan yang disediakan.

Dari segi kemampuan dan ketrampilan petugas dalam melayani pasien sangat perlu dan didukung adanya pengalaman di bidangnya, yaitu laboran harus mempunyai pengalaman dalam pemeriksaan di Lab. serta pelatihan khusus untuk mendukung pelayanan pasien/pelanggan. Prosedur penerimaan sampel dan pengambilan hasil pasien dapat dilihat pada gambar 4.

Gambar 2. Pelayanan Penerimaan Sampel dan Pengambilan Hasil Pasien



Sumber: Dokumentasi Peneliti (1 Agustus 2017)

SOP di Lab. tertulis baku dan sudah diterapkan sesuai kebutuhan, sedangkan di bagian penerimaan sampel, SOP tertulis belum ada, petugas dalam menyampaikan aturannya hanya secara lisan saja. Petugas penerima sampel tidak ada pengalaman khusus, dan hanya lulusan SMA. Untuk kelancaran pelayanan kepada pasien, ketrampilan dan pelatihan petugas sangat diperlukan. Pelatihan GCLP sangat dibutuhkan untuk pelayanan dan keamanan baik petugas maupun pengirim sampel. SOP merupakan standar yang dibutuhkan untuk melayani pasien. SOP itu harus diketahui secara terbuka baik oleh pengirim sampel/pasien dan penerima sampel/petugas laboran. Apabila sudah ada standarnya, maka kecil kemungkinan terjadi kesalahan dalam pengiriman sampel.

Demi kelancaran pelayanan, bagian penerimaan perlu segera dibuatkan SOP, supaya pelayanan dapat berjalan lancar dan tidak terjadi permasalahan dalam pengiriman sampel. Di bagian Laboratoriumnya SOP sudah ada, sehingga sudah berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan.

Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merupakan kemampuan penyedia jasa dalam membantu pelanggan untuk melayani pelanggan dengan cepat dan tanggap terhadap keinginan pelanggan. Semua pelanggan baik pasien maupun institusi menginginkan pelayanan yang cepat, sehingga tidak lama dalam menunggu hasil yang diperlukan. Pelayanan yang cepat dapat ditunjukkan dari kecepatan dan ketepatan dalam melayani pasien, yang didukung dengan sistem *komputerised* dalam pelayanan administrasi.

Pelayanan dapat dikatakan baik apabila ketika pasien/pengunjung datang untuk mendapatkan pelayanan, petugas sudah ada dan siap di tempat pelayanan, sehingga pelayanan dapat berjalan lancar sesuai dengan harapan pelanggan. Apabila petugas tidak ada, maka rekan kerja siap membantu maupun memberikan informasi kepada pelanggan supaya pelanggan merasa terlayani dengan baik.

Tanggung jawab setiap petugas sama, yaitu bertujuan untuk melayani pasien/pelanggan demi kepuasan pelanggan. Petugas yang ada di depan, yaitu petugas penerima sampel harus selalu tanggap dan siap sedia. Selain itu, harus selalu ramah terhadap pengunjung.

Pelanggan kadang merasa kurang puas apabila petugas tidak siap ditempat. Pelanggan sering bosan apabila harus menunggu, mungkin pelanggan punya kegiatan lain yang harus segera diselesaikan. Apalagi hasil belum tercetak dan masih menunggu tanda tangan dokter. Untuk menghindari kejadian tersebut perlu peningkatan pelayanan.

Dari hasil wawancara diatas dapat disampaikan bahwa daya tanggap petugas yang melayani pasien maupun rekan kerja di Laboratorium Mikrobiologi sudah baik, karena antara petugas dan rekan kerja saling membantu kelancaran dalam melayani pelanggan. Semua petugas selalu kerjasama dan saling membantu serta saling memberikan informasi kepada pelanggan, apabila penerima sampel tidak ada di tempat.

Hasil wawancara kepada lima informan, hanya satu pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan laboratorium. Supaya petugas tetap siap berada di tempat penerimaan sampel, solusinya adalah tempat penerimaan sampel dengan laboratoriumnya dibuat berdekatan. Serta perlu tambahan tenaga administrasinya, supaya pelayanan menjadi cepat dan bisa diatur sesuai jam kerjanya, sehingga dalam melayani pelanggan tidak membutuhkan waktu yang lama. Selain itu juga perlu disiapkan kotak saran supaya bisa melihat kekurangan serta masukan dari pasien/pelanggan. Untuk penilaian kepuasan pelayanan kepada pelanggan, sebenarnya sudah ada, tetapi dalam prakteknya tidak selalu disampaikan kepada pengunjung untuk mengisi form penilaian kepuasan.

Keyakinan (confidence)

Keyakinan adalah pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap hasil pelayanan yang diterima. Keyakinan tersebut dirasakan oleh penerima jasa layanan dan pemberi jasa layanan. Dalam penyampaian hasil lab. kepada pasien harus hati-hati dan benar. Hasil lab. tersebut digunakan dokter untuk menegakkan diagnosa penyakit, serta untuk memilih obat antibiotik yang diberikan kepada pasien. Jadi pemeriksaan lab. harus sesuai dengan standar baku yang telah disahkan.

Keakuratan hasil tersebut dapat dilihat dari kehati-hatian seorang laboran dalam mengerjakan sampel pasien, juga dilakukan pengecekan oleh laboran lain untuk meyakinkan hasil. Selain itu juga dicek oleh dokter sebelum hasil tersebut ditandatangani. Setelah hasil tersebut benar-benar betul dan sesuai, dokter bertanggungjawab untuk menandatangani hasil yang akan disampaikan kepada dokter yang merujuk.

Berdasarkan wawancara dengan tiga pelanggan Lab. Mikrobiologi FK UGM merasa sudah dilayani dengan baik oleh petugas lab. dan terhadap hasil yang diberikan tidak ada masalah, selalu tepat waktu dan akurat. Keakuratan hasil pemeriksaan laboratorium sangat berpengaruh dengan diagnosa dokter serta pemberian obat antibiotik kepada pasien. Hasil yang sudah jadi, langsung diinformasikan kepada pasien atau pengirim sampel, supaya dokter yang merujuk dapat segera memberikan tindakan kepada pasiennya. Berdasarkan hasil wawancara dengan dua orang pelanggan, kurang merasa puas terhadap hasil yang diberikan oleh petugas, karena tidak pernah diinformasikan melalui telpon, bahwa hasil labnya sudah jadi.

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa keyakinan (*confidence*) dikatakan baik, yaitu pelanggan merasa yakin dari hasil pemeriksaan yang dilakukan di Lab. Mikrobiologi atas keakuratan hasil yang diterima serta sikap kesopanan dan keramahan petugas lab. akan menambah kepuasan terhadap pelayanan kepada pasien.

Bila dilihat dari pengguna pelayanan, hasil yang disampaikan oleh Lab. Mikrobiologi FK UGM sangat diyakini, karena ada dokter yang bertanggungjawab terhadap hasil yang disampaikan. Hasil tidak disampaikan melalui telpon jika sudah selesai dikerjakan. Hasil pemeriksaan akan diketahui apabila pengirim sampel, datang kembali ke lab. untuk memeriksakan

sampel yang lain. Sebaiknya, hasil yang sudah jadi, perlu di informasikan kepada pengirim sampel supaya hasil bisa segera diproses dan ditindaklanjuti oleh dokter yang merujuk.

Empati (Empathy)

Sikap tegas dan penuh perhatian petugas terhadap pelanggan atau pasien, apabila dalam pengiriman sampel tidak sesuai yang diharapkan laboratorium dan tidak bisa dilakukan untuk pemeriksaan, sampel tersebut langsung ditolak dan minta pengiriman sampel ulang. Sampel yang dikirim oleh pasien atau rujukan dokter, harus sesuai dengan aturan yang ada. Apabila sampel sangat kurang dan tidak sesuai dengan form permintaan pemeriksaan, maka sampel akan dikembalikan atau dimintakan kiriman ulangan.

Standar penerimaan sampel memang sangat penting. Untuk mengurangi kesalahan dalam pengiriman dan penerimaan sampel, maka SOP di penerimaan sampel perlu disosialisasikan kepada pengunjung. Keamanan sampel dan keamanan pasien sangat diutamakan untuk menghindari kesalahan yang terjadi atau tertularnya suatu penyakit yang tidak diharapkan.

Pengiriman sampel yang tidak sesuai dengan SOP, untuk segera dikirimkan sampel susulan, supaya permohonan pemeriksaan bisa segera dilakukan. Penolakan atas pengiriman sampel yang tidak tepat, dan kurang kehati-hatian petugas bisa menyebabkan hasil yang diterima terhambat. SOP untuk penerimaan sampel sangat perlu, guna mengetahui volume sampel yang dibutuhkan serta ketentuan lain dari berbagai pemeriksaan di laboratorium.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa sikap empati yang dilakukan petugas kepada pelanggan sudah tegas dan penuh perhatian. Dapat dilihat dari ketegasan petugas dalam memberikan pelayanan yang berkaitan dengan pengiriman sampel yang tidak sesuai. Bila sampel tidak sesuai, petugas meminta untuk mengirimkan ulang sampel ke Lab. Meskipun standarnya belum tertulis di tempat penerimaan sampel, tetapi kepatuhan terhadap keamanan sampel harus terjaga.

Melihat pentingnya pelayanan di lab, maka pengiriman sampel yang akan diperiksa, harus sesuai dengan kebutuhan yang telah ada pada prosedur pemeriksaan untuk keakuratan hasil laboratorium. Selain itu, bila permintaan tidak jelas, maka sampel yang telah dikirim dikembalikan kepada pengirimnya. Permasalahan sampel yang dikirim tidak sesuai, karena petugas dalam menyampaikan informasi tentang SOP tidak jelas. Solusinya adalah, Standar pengiriman sampel dituliskan sesuai prosedur yang telah ada dan dipasang di tempat penerimaan sampel, supaya dapat dilihat dan dibaca oleh pengirim dan penerima sampel dan juga perlu disosialisasikan kepada pengirim sampel.

Berwujud (tangible)

Tangible merupakan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, personil dan media komunikasi. Kualitas pelayanan yang mendukung dapat membantu proses pelayanan kepada pasien lebih cepat dan harapan pasien tercapai. Menurut pendapat dr. R. Ludhang Pradipta Rizki, M. Biotech, Sp. MK untuk mendukung pelayanan, sejauh ini sudah sesuai untuk alat-alatnya. Perlu didukung Sistem Informasi Laboratorium (SIL) untuk mempercepat proses rekap data administrasi. Dengan adanya SIL, penerima sampel tidak hanya mencatat hasil pemeriksaannya saja, namun sudah terintegrasi dari penerimaan sampel sampai hasil pemeriksaan. Tempat informasi juga belum jelas, sehingga masih sulit dalam mencari. Untuk pengarsipan belum tertata rapi dan bagus.

Persediaan alat-alat laboratorium sangat mendukung kelancaran dalam melayani pasien. Bila alat yang digunakan masih manual, maka penyampaian hasil menjadi lama. SIL sangat membantu atas kelancaran administrasi laboratorium. Mulai dari penerimaan sampel, proses pengerjaan sampel sampai penyampaian hasil sangat membantu petugas dalam menyelesaikan administrasinya. Seperti yang diungkapkan dr. Titik Nuryastuti, alat-alat pendukung pelayanan perlu sekali untuk tambahan pengadaan, seperti teknik identifikasi dan uji kepekaan dan jamur.

SIL belum ada, sehingga sistem *software* penerimaan belum terpantau sampai hasil pemeriksaan. SIL ini belum dapat disediakan, karena terkendala biaya. Sistem kearsipan juga belum tertata rapi, bila diperlukan data tersebut sulit dalam mencari. Selama ini *softcopy* hasil juga belum lengkap, seharusnya penyimpanan hasil yang ada di *softcopy* sudah lengkap (sudah

distempel dan ditandatangani) dengan cara di-scann. Untuk penyimpanan *hardcopy* juga belum dilakukan secara keseluruhan, jika diperlukan copy hasil sangat sulit untuk mencarinya.

Alat-alat yang ada di Lab. Mikrobiologi perlu tambahan pengadaannya. SIL sangat mendukung atas kelancaran administrasi di Laboratorium. Arsip juga perlu penataan yang rapi disesuaikan jenis pemeriksaannya. Penyimpanan arsip dalam bentuk *softcopy* sudah ada, tapi yang sudah distempel dan ditandatangani belum keseluruhan ada, hanya pada bagian pemeriksaan TBC, sedangkan pemeriksaan yang lain belum terarsip. Arsip *hardcopy* juga belum keseluruhan tersimpan.

Hasil pemeriksaan masih dibuat sendiri-sendiri, belum terpusat, karena belum *online*, sehingga menyebabkan informasi lambat dan untuk meng-*cross*-cek data sangat sulit. Petugas administrasi di Lab. Mikrobiologi, mengatakan bahwa sarana dan prasarana belum memadai, kondisi belum bagus, fasilitas yang ada di mikrobiologi juga belum lengkap, belum ada sekat pemisah antara penerima dengan pasien. Tempat yang digunakan untuk pengambilan sampel sudah ada, tetapi belum begitu nyaman, dan letaknya saling berjauhan.

Sarana dan prasarana terutama di ruang penerimaan sampel belum memadai karena fasilitas belum ada, seperti televisi, AC, surat kabar sebetulnya sudah ada tetapi tidak berada di ruang penerimaan sampel. Tempat pengambilan sampel sudah ada tetapi letaknya jauh, toilet pasien dan petugas menjadi satu, yang seharusnya terpisah. Sistem administrasinya masih manual, belum memiliki program SIL. Papan informasi belum ada, sehingga menyulitkan pasien bila belum tahu letak departemen Mikrobiologi.

Masukan dari pengunjung Lab. Mikrobiologi, sarana dan prasarananya masih jauh ketinggalan dibandingkan dengan laboratorium swasta. Sistem administrasi masih manual, sehingga membuat lama pelayanan bila ditanyakan hasil laboratorium yang diperiksa. Kotak saran perlu disiapkan, supaya bisa mengukur seberapa baiknya pelayanan laboratorium terhadap pelanggan.

Pelayanan untuk pasien akan lebih efektif apabila lab terintegrasi dalam satu area. Sebetulnya Lab. Mikrobiologi sudah berada dalam satu area, hanya urutannya tidak seperti yang satu lantai. Lab. Mikrobiologi ada di ruang sendiri-sendiri. Jadi perlu tambahan waktu bila menyampaikan/mengirimkan sampel dari penerima ke lab. Untuk kamar mandi pasien dengan petugas menjadi satu, aturannya harus terpisah. Fasilitas penunggu pasien seharusnya dibuat lebih nyaman dan lengkap, supaya pasien merasa nyaman dan tidak jenuh. Sebagian besar jawaban dari wawancara dengan petugas pelaksana laboratorium baik oleh dokter, laboran, administrasi maupun pengguna hampir sama jawabannya. Untuk melihat ruang tunggu bisa dilihat gambar 3.

Gambar 3. Tempat Tunggu Pengirim Sampel, Pengambilan Sampel Dahak



Sumber: Dokumentasi Peneliti (1 Agustus 2017)

Tempat menunggu bagi pasien tidak ada ruangnya, berada di luar ruangan, sebenarnya sangat luas tetapi terbuka. Untuk pengambilan sampel dahak sudah sesuai karena berada di luar ruangan sehingga tidak mudah menular, karena bakteri akan mati dengan cahaya matahari langsung. Tempat pengambilan sampel darah dan sputum sudah sesuai persyaratan, minimal 6

m². Bila mengambil sampel urine, toiletnya jadi satu dengan petugas, yang ini kurang memenuhi syarat, karena disarankan toilet terpisah antara petugas dengan pasien, dapat dilihat pada gambar 4.

Gambar 4. Tempat Pengambilan Sampel Darah dan Pus di Lab. Mikrobiologi



Sumber: Dokumentasi Peneliti (1 Agustus 2017)

Dilihat dari masalah berwujud (*tangible*), dapat disimpulkan bahwa sebagian besar menyampaikan kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, personil dan media komunikasi masih kurang memadai. Lengkapnya sarana fisik dan perkantoran, sistem komputerisasi serta adanya program SIL, ruang tunggu yang belum mendukung akan menjadi terlambatnya dalam melayani pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Dwiyanto, A. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Keputusan Menteri Kesehatan NO.364/Menkes/SK/III/2003, tentang Laboratorium Kesehatan
- Kotler, P., & Keller, K.L. 2008. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat
- Peraturan Menteri Kesehatan RI NO.658/Menkes/SK/VIII/2009 tentang Jejaring Diagnosis Penyakit Infeksi New-Emerging dan Re-Emerging.
- Peraturan Menteri Kesehatan RI NO. 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik
- Peraturan Menteri Kesehatan RI NO. 43/2013/ tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik.
- Ratminto & Winarsih, A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto & Winarsih, A. S. 2006. *Manajemen Pelayanan-Pengembangan Konseptual Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Cipta Press.
- Tjiptono, F., dan Diana, A. 2003. *TQM (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Penerbit Andi

