


Terbit online pada laman web jurnal : <http://e-journal.sastra-unes.com/index.php/JIPS>

 <b>Fakultas Sastra Universitas Ekasakti</b>	<b>JURNAL JIPS</b> <b>(Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic)</b>	
	Vol. 9 No. 1 ISSN : 2579-5449 (media cetak)	E-ISSN : 2597-6540 (media online)

## Pelayanan Prima di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang

<sup>1</sup>Fera Mutia, <sup>2</sup>Helmi

<sup>1</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Adabiah,  
[ferameuthia@gmail.com](mailto:ferameuthia@gmail.com)

<sup>2</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Adabiah, [helmi@gmail.com](mailto:helmi@gmail.com)

\*Corresponding Author:  
**Fera Mutia**

<sup>1</sup>Prodi Ilmu Administrasi Negara, Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Adabiah, [ferameuthia@gmail.com](mailto:ferameuthia@gmail.com)

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menggali strategi pelayanan prima untuk diterapkan di Instalasi Laboratorium Sentral di RSUP. Dr. M. Djamil Padang, yang mana selama melakukan penelitian ini banyak di temui kendala dan permasalahan yang berakibat pada terganggunya kelancaran dalam pelayanan prima serta upaya apa saja yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan prima di Instalasi Laboratorium Sentral di RSUP. Dr. M. Djamil Padang. Dalam penelitian ini tipe yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif yang menggambarkan bagaimana keadaan dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di RSUP. Dr. M. Djamil Padang, dengan pendekatan penelitian kualitatif, metode deskriptif adalah suatu penelitian yang mempelajari masalah dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu. Adapun sumber data penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer yakni data yang didapat dari Instalasi Laboratorium Sentral dan pegawai Laboratorium Sentral, dan data sekunder didapatkan dari sumber lain seperti buku. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Prima di Instalasi Laboratorium Sentral di RSUP. Dr. M. Djamil Padang adalah indikator pertama dari standar mutu rumah sakit. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak jumlah kunjungan pasien yang akan mempengaruhi probabilitas rumah sakit, sedangkan sikap pegawai terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu terus meningkat. Begitu pula tuntutan nya akan pelayanan prima yang diberikan terdapat lima aspek profesionalisme Tenaga Medis, yaitu aspek Kompetensi Teknis, Tenaga Medis, aspek siap dan teroganisir, aspek memiliki antusias yang dinamis, aspek memiliki kepedulian yang tinggi, aspek komitmen yang mana akan bermuara akhir pada pelayanan prima ke masyarakat.*

*Keywords: Pelayanan, Standar Pelayanan, Kepuasan Pasien, Sikap Pegawai*

© 2025 Jurnal JIPS

## I INTRODUCTION

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparaturnegara hendaknya memberikan pelayanan yang baik, pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa. Pemberian pelayanan prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan masyarakat. Pihak aparaturnegara dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima (*excellent service*) seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan. Pemerintah telah mengeluarkan peraturan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan, yaitu Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana hakekat dari pelayanan publik yaitu “mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti yang memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat”.

Saat ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan diberbagai bidang kehidupan bermasyarakat. Hal ini bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas. Sementara itu masyarakat dihadapkan pada tantangan global yang dipicu oleh kemajuan ilmu pengetahuan, komunikasi dan informasi. Untuk itu, diperlukan sistem pelayanan publik yang bernilai dan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia dan dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, (dalam UU No 25 Tahun 2009).

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha. Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik pasien agar menggunakan jasanya.

Dalam surat keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 dikatakan bahwa rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Diharapkan semua rumah sakit melaksanakan program standarisasi dan akreditasi rumah sakit yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan PP No. 23 Tahun 2005 RSUP. Dr. M. Djamil Padang ditunjuk sebagai rumah sakit Badan Layanan Umum (BLU) bersama-sama dengan rumah sakit lain di Indonesia. RSUP. Dr. M. Djamil Padang sebagai Rumah Sakit Badan Layanan Umum (BLU) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan barang dan jasa yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan.

Instalasi laboratorium rumah sakit merupakan suatu bagian dari fasilitas di rumah sakit, yaitu tempat penyelenggaraan semua kegiatan pekerjaan laboratorium klinik dengan kemampuan pemeriksaan lebih lengkap di bidang hematologi, kimia klinik, imunologi, mikrobiologi, urinalisa, dan patalogi anatomi yang membantu diagnosis, sehingga dokter bisa menangani pasien dengan cepat dan akurat yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Salah satu bagian dari instalasi laboratorium rumah sakit adalah administrasi laboratorium rawat jalan dan *flebotomi*, tempat dilakukan pendaftaran pasien dan tempat pengambilan spesimen pasien. Sehingga instalasi laboratorium rumah sakit sebagai sarana pelayanan kesehatan masyarakat diharapkan dapat membantu dalam mewujudkan tercapainya derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat.

Tugas pokok Laboratorium Sentral adalah mendukung diagnosis dan pengobatan pasien. Tugas pokok tersebut meliputi:

- a. Pengujian Laboratorium, laboratorium melakukan berbagai jenis tes darah, urin, cairan tubuh lainnya, dan jaringan untuk membantu dalam diagnosis penyakit dan kondisi medis.

b. Kontrol Kualitas, laboratorium harus memastikan bahwa hasil tes yang dihasilkan konsisten dan akurat.

c. Manajemen Data, laboratorium juga bertanggung jawab untuk memelihara dan mengelola data pasien dan hasil tes dengan aman dan sesuai dengan standar privasi kesehatan yang berlaku.

Salah satu pemberi pelayanan kesehatan adalah petugas administrasi dan analis laboratorium. Seorang staf administrasi dan analis harus memiliki ilmu pengetahuan, sikap dan penampilan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan seorang staf administrasi dan analis yang tidak hanya sekedar memiliki pengetahuan yang hebat, akan tetapi seorang staf administrasi dan analis dituntut untuk memberikan atau melaksanakan ilmu pengetahuan yang didapat dengan cara bersikap dan berpenampilan yang baik kepada pasien agar mereka merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang didapatkan.

Untuk mempertahankan kesetiaan pengguna layanan banyak pihak rumah sakit terus mengembangkan program pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi para pasien dalam memenuhi kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang didapat dengan cara memberikan pelayanan yang prima (*excellent service*).

Dalam rangka menjaga kualitas pelayanan laboratorium sentral, perlu dilakukan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Seperti keluhan pada umumnya tentang komunikasi, pelayanan dokter, pelayanan staff administrasi dan analis dalam memberikan hasil pemeriksaan laboratorium yang cepat dan akurat.

Untuk mendapatkan pelayanan di Laboratorium Sentral khususnya pada pasien rawat jalan, setiap pasien terlebih dahulu melakukan registrasi di loket administrasi laboratorium rawat jalan. Registrasi pada bagian loket ini sebelumnya tidak begitu menjadi masalah dalam antrian, namun setelah diberlakukannya beberapa perubahan dalam sistem pelayanan mengakibatkan sering terjadi penumpukan antrian pasien. Waktu tunggu pasien dalam pengantrian pengambilan spesimen dinilai cukup lama, karena kurangnya petugas administrasi dan petugas *flebotomi* di

laboratorium sentral. Hal ini akhirnya menimbulkan ketidaknyamanan bagi pasien.

Biasanya pada pukul 07.30 pasien Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang sudah mengantri dibagian Administrasi Laboratorium dan akan mulai berkurang pada pukul 14.00, hal ini dapat memunculkan pertanyaan apakah ini diakibatkan karena jumlah pasien melampaui kapasitas, jumlah petugas pelayanan yang sedikit atau sistem pelayanan yang digunakan belum efektif. Hal ini perlu diselidiki lebih jauh untuk mengetahui kondisi pasti mengapa antrian ini terjadi. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di laboratorium sentral belum sampai pada tingkat prima.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Prima di Instalasi Laboratorim Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang”**.

#### **A. Perumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas maka perumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana pelayanan prima di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelayanan prima di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang?
3. Upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi kendala untuk pelayanan prima di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang ?

#### **B. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi pelayanan prima (*excellent service*) di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pelayanan prima di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala untuk pelayanan prima di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang.

### C. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Dr. M. Djamil Padang

Dapat memberikan informasi dan masukan yang bermanfaat bagi Rumah Sakit dalam mengembangkan penerapan pelayanan prima (*excellent service*) sehingga lebih mampu meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

2. Pendidikan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran dan

pengalaman bagi penulis sekaligus bagi yang akan melakukan penelitian berikutnya pada topik yang sama dengan tempat yang berbeda.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan sebagai bahan masukan dan referensi bagi peneliti lain yang akan datang untuk penelitian yang lebih mendalam tentang pelayanan prima (*excellent service*) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang.

## II RESEARCH METHODS

Jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (dalam Salim Agus, 2006).

Menurut Kirk dan Miller penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut (dalam Salim Agus, 2006).

Metode deskriptif adalah suatu penelitian yang mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena (dalam Salim Agus, 2006)

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat dipahami bahwa penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan, menganalisa, menginterpretasikan data secara objektif berupa kata-kata (verbal) tentang objek yang diteliti.

### A. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiono, 2019:410) yakni:

1) Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung didapatkan oleh peneliti dari

sumber data yaitu dengan melakukan wawancara dengan informan yang telah dipilih yang akan dicantumkan pada halaman informan penelitian.

2) Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang didapatkan dari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang ingin diteliti baik itu peraturan, kebijakan, jurnal, catatan, foto, dan dokumentasi dari media sosial. Data sekunder tersebut merupakan laporan histori yang telah diarsipkan baik itu yang dipublikasi maupun tidak dipublikasikan.

Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan, penulis menggunakan beberapa metode antara lain :

1. Wawancara

Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara yang mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana wawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (dalam Burhan Bungin, 2008).

2. Dokumentasi

Dari penelusuran dari tempat penelitian, peneliti menemukan beberapa bentuk dan jenis dokumen pendukung yang berhubungan dengan implementasi pelayanan prima pada sistim antrian komputerisasi untuk pasien/pengunjung.

3. *Observasi*

Observasi adalah pengamatan secara langsung dan dilaksanakan dilapangan tentang kejadian berkaitan dengan judul penelitian ini. Dalam observasi ini dilakukan pengamatan dan pencatatan secara sistimatis. Data yang diperoleh dari hasil observasi ini merupakan data yang akurat dan kompeten karena data yang diperoleh lebih asli, aktual dan tidak subjektif, tetapi lebih bersifat subjektif.

Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi secara langsung di lapangan dan penulis mencatat segala yang berhubungan dengan implementasi pelayanan prima pada sistim antrian komputerisasi untuk pasien/pengunjung.

**B. Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi latar penelitian. Menurut Lincoln dan Guba pemanfaatan informan bagi peneliti adalah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informan yang terjangkau, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar fikiran atau membandingkan yang ditemukan dari subjek lainnya, (dalam Burhan Bungin 2008). Adapun teknik pengambilan informan yang penulis pakai adalah dengan menggunakan *purposive sampling* (ditentukan/ditetapkan dengan sengaja), temuan informan-informan yang pembahasannya ditetapkan adalah untuk orang-orang yang berkompeten dibidangnya. Berikut daftar informan penelitian pada tabel dibawah ini:

**Informan Penelitian**

No	Jabatan	Personil
1	Ka. Instalasi Laboratorium klinik	1
2	Dokter Spesialis Konsulen	1
3	Dokter Spesialis	3
4	Dokter Residen (PPDS)	5
5	Petugas Pengambilan Darah Pasien	5
6	Staf Administrasi Pendaftaran Pasien	5
7	Keluarga Pasien	5
<b>Jumlah</b>		<b>25</b>

Sumber : Data Olahan Peneliti

**C. Teknik Analisis Data**

Untuk menganalisa permasalahan yang telah dirumuskan, maka penulis melakukan analisis data dengan metode deskriptif yaitu membuat gambaran secara sistimatis, faktual, dan akurat sesuai data yang telah berhasil dikumpulkan melalui pemberian penjelasan secara lebih terperinci sehingga mudah untuk diketahui kemandirian dan tujuan dari peneliti yang penulis lakukan.

Teknik analisa data yang digunakan memberikan gambaran atau suatu fenomena tentang keadaan yang ada yang bersumber pada analisa data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui observasi, dan wawancara yang dilakukan serta pengumpulan data yang sesuai dengan tema penelitian (dalam Burhan Bungin 2008)

**D. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ialah tempat dilakukannya sebuah penelitian. Adapun lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah **Instalasi Laboratorium Sentral Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. M. Djamil Padang.**

**III RESULTS AND DISCUSSION**

**A. Pelayanan Prima di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang**

Instalasi Laboratorium Sentral di RSUP. Dr. M. Djamil Padang adalah bagian fungsional rumah sakit yang menangani pasien rawat jalan baik pasien lama maupun pasien baru, pasien

BPJS maupun pasien umum. Dalam rangka menjaga kualitas pelayanan rumah sakit, perlu dilakukan evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Banyaknya keluhan pasien di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang pada umumnya yaitu tentang komunikasi dan pelayanan petugas, waktu

tunggu hasil pasien, dan waktu tunggu antrian pengambilan sample.

Ada empat karakteristik pelayanan yang harus dan telah dijalankan di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang, yaitu:

1. Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan

Kehadiran pelanggan dalam ruang tunggu yang disediakan oleh Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas.

2. Kejadian pada waktu yang bersamaan (*simultaneity*)

Fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan, hal ini diwujudkan oleh Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang dengan melakukan pelayanan yang berkesinambungan.

3. Pelayanan langsung digunakan dan habis (*service perishability*)

Pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis, dengan memberikan pelayanan yang berkelanjutan yang diwujudkan dengan menerapkan sistem kerja shift (bergilir) oleh Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang.

4. Tidak berwujud (*intangibility*) dan Beragam (*heterogeneity*)

Pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan, menerapkan SOP yang selalu disosialisasikan dengan pertemuan rutin setiap pagi dengan semua karyawan oleh Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang.

Kombinasi dari sifat tidak terwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen.

Di samping itu, Instalasi Laboratorium Sentral juga menerapkan dari apa yang dijelaskan oleh Surjadi (2009:84) yang menerangkan 4 Aspek pelayanan prima yang terdiri dari:

1. Aspek hubungan pasien

Aspek hubungan pasien adalah hubungan tenaga medis yang memberikan pengobatan kepada orang yang membutuhkan.

2. Aspek Klinis

Aspek klinis adalah pelayanan dan perawatan teknis yang diberikan oleh tenaga medis. Guna mendapatkan keterkaitan aspek ini, peneliti melakukan wawancara dengan karyawan / petugas yang bertanggung jawab sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan uraian tugasnya masing – masing.

3. Aspek efisiensi dan efektifitas

Aspek efisiensi dan efektifitas, yakni pelayanan murah dan tepat guna; diperoleh penjelasan dari informan petugas dan analis laboratorium

4. Aspek Keselamatan Pasien

Aspek keselamatan pasien adalah suatu sistem di rumah sakit dalam membuat asuhan pasien lebih aman dalam upaya mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan suatu tindakan atau mengambil tindakan yang seharusnya diambil.

Dari hasil wawancara yang telah penulis lakukan dengan para informan penelitian, maka dapatlah penulis uraian analisisnya yaitu bahwa untuk memuaskan pasien dan keluarganya, maka pihak manajemen Instalasi Laboratorium Sentral harus memenuhi unsur lebih mengutamakan *Patient Safety* (Keselamatan Pasien) antara lain dengan melengkapi fasilitas yang ada, seperti:

- a. Ruang tunggu, ruang pemeriksaan, serta toilet pasien yang kurang memadai.
- b. Menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) pemeriksaan, setiap tindakan pemeriksaan memerlukan jadwal pengambilan hasil yang tepat waktu.
- c. Komunikasi yang efektif sudah dijalankan, namun masih ada keluarga pasien yang belum sepenuhnya memahami petunjuk dari petugas / staf, hal ini disebabkan karena kondisi masing – masing pasien berbeda.

## **B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan prima di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang.**

Secara garis besar, dari keterangan hasil wawancara diatas, diperoleh gambaran bahwa:

1. Kendala utama dari Ka. Instalasi Laboratorium Sentral adalah pemahaman pada praktek klinis dari tenaga medis dan analis;
2. Kendala utama dari Dokter Konsulen adalah rincian kewenangan klinis yang belum keluar

dari Kolegium (Asosiasi Kedokteran Patologi Klinik).

3. Kendala utama dari Dokter Spesialis Dasar Patologi Klinik yaitu jadwal pemeriksaan dengan pembuatan laporan.
4. Kendala utama dari Dokter Resien pengaturan jadwal dan kecermatan dalam membaca hasil pemeriksaan sesuai standar medis.
5. Kendala utama dari penanggung jawab laboratorium sentral adalah memperbaiki mispersepsi dari pasien dan keluarganya.
6. Kendala utama dari *flebotomy* yakni memberikan pemahaman kepada masing – masing individu pasien dan keluarganya.
7. Kendala utama dari Petugas Administrasi Pendaftaran Pasien yaitu menjelaskan kepada pasien / keluarganya, tentang tata cara mulai pendaftaran sampai dengan pengambilan hasil.

Berdasarkan wawancara dari para informan penelitian, dapat dideskripsikan, bahwa ternyata pemahaman pelaksanaan pelayanan prima yang dikerjakan oleh segenap pimpinan dan staf Instalasi Laboratorium Sentral belumlah dipahami sepenuhnya oleh pengunjung (keluarga / pasien ) yang mengasumsikan bahwa pelayanan prima adalah semua pelayanan yang didapatkan mesti butuh penanganan secepatnya. Padahal untuk menyelenggarakan layanan kesehatan yang bermutu, perlu dipahami apa yang dimaksud dengan mutu.

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor – faktor kepuasan pasien adalah : kualitas jasa, harga, emosional, kinerja, estetika, karakteristik produk, pelayanan, lokasi, fasilitas, komunikasi, suasana, dan desain visual.

#### IV CONCLUSION

Sesuai dengan pembahasan diatas, maka kesimpulan dalam penelitian ini ialah:

1. Pelayanan prima di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr M. Djamil Padang dengan menerapkan empat aspek pelayanan prima yang terdiri dari aspek hubungan pasien, aspek klinis adalah pelayanan dan perawatan teknis yang diberikan oleh tenaga medis kepada pasien, aspek efisiensi dan efektivitas, yakni pelayanan murah dan tepat guna dan aspek keselamatan pasien.

#### C. Upaya dalam mengatasi kendala untuk pelayanan prima di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang.

Dari berbagai deksripsi wawancara yang diperoleh melalui informan penelitian, maka usaha yang dilakukan dalam upaya meningkatkan pelayanan prima di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang secara umum garis besarnya adalah:

- 1) Ka. Instalasi Laboratorium Klinik menerapkan Standar Operasional Pelayanan melalui implementasi uraian tugas, serta melakukan penilaian berupa indeks kinerja tiap bulannya.
- 2) Dokter Spesialis Konsulen adalah dengan “berpanduan pada Rinciang Kewenangan Klinis (RKK) memberikan hasil pemeriksaan yang terbaik”.
- 3) Dokter Spesialis selalu mengutamakan Keselamatan Pasien (*Patient Safety*).
- 4) Dokter Residen (PPDS) yakni melalui bimbingan dan pengajaran yang didapatkan dari dokter konsulen dan spesialis, memberikan pelayanan prima yang terbaik.
- 5) Penanggungjawab laboratorium yaitu melakukan sosialisasi komunikasi efektif satu minggu sekali, baik dengan petugas ataupun dengan pasien dan keluarganya.
- 6) Petugas *flebotomy* dengan cara mempedomani uraian tugas.

Petugas administrasi melalui mengerjakan dari apa yang telah ditetapkan dalam SOP dan uraian tugas.

2. Kendala yang dihadapi dalam upaya pelayanan prima di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang, terdiri dari komunikasi efektif yang belum berjalan dengan baik, belum adanya kapasitas ruang tunggu yang memadai, masih kurangnya tenaga administrasi dan tenaga analis di laboratorium sentral, asih seringnya terjadi keterlambatan hasil pemeriksaan Laboratorium yang memakan waktu cukup lama dari harapan pasien dan keluarganya.

3. Berbagai upaya mengatasi kendala dalam pelayanan prima di Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang adalah terdapat pelayanan yang merata dan sama, ditemukan perbedaan pada perwujudan kepuasan pelanggan terhadap kelengkapan sarana penunjang, hal ini dikarenakan hasil pemeriksaan Laboratorium yang belum tepat waktu. Pelayanan yang diberikan harus tepat pada waktunya, ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan yang diterapkan dengan kepuasan pasien Instalasi Laboratorium Sentral RSUP. Dr. M. Djamil Padang. Pelayanan harus merupakan pelayanan yang berkeseimbangan, ada perbedaan pada perwujudan kepuasan pelanggan terhadap hasil pelayanan ini disebabkan RSUP. Dr. M. Djamil Padang merupakan rumah sakit pendidikan dan prosedur harus sesuai dengan aturan yang sudah ada.
1. Bagi pihak manajemen rumah sakit dalam hal ini Instalasi Laboratorium Sentral untuk dapat meningkatkan perhatian terhadap tugas mandiri para medis dan non medis dalam hal memenuhi kebutuhan pasien, ketanggapan terhadap keluhan, jaminan dalam memberikan pelayanan pasien/ keluarga sehingga dapat meningkatkan citra Laboratorium Sentral sekaligus mutu pelayanan rumah sakit.
  2. Bagi tenaga medis dan para karyawan agar meningkatkan pelayanan tepat waktu sesuai dengan jadwal, standar dan kompetensi yang dimiliki serta kepatuhan dalam menjalankan protap agar pelayanan maksimal.
  3. Bagi pasien dan keluarganya agar mematuhi jadwal dan standar pelayanan kesehatan yang diberikan.

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan petugas pelayanan terhadap pelaksanaan mutu pelayanan.

#### **A. Saran**

Adapun saran dan masukan yang peneliti berikan dalam penelitian ini sebagai berikut:



### Bibliography

- [1]Boy S. Sabarguna, dan Sumarni. (2019). *Sumber Daya Manusia Rumah Sakit Islam*, Yogyakarta
- [2]Djoko, Wijono. (2000). *Manajenen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Surabaya : Airlangga Universitas
- [3]Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- [4]Kirom, Bahrul. (2015). *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung
- [5]Kotler dan Garry Armstrong. (2016). *Dasar-dasar Pemasaran. Jilid 1 Edisi Kesembilan*, Jakarta : Erlangga
- [6]Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [7]Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- [8]Laksana, Fajar. (2017) *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*, Yogyakarta
- [9]Masinam Bow. (2021). *Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen*, Kabupaten Minahasa Selatan : CV Prayer Mebel
- [10]Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance*, Bandung
- [11]Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung : CV Pustaka Setia
- [12]Purwaastuti Walyani. (2015). *Ilmu Kesehatan Masyarakat Dalam Kebidanan*, Yogyakarta : Pustaka Baru
- [13]Rangkuti, Freddy. (2017). *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Tama
- [14]Sinambela. Poltak. Lijan (2017). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : PT Bumi Aksara
- [15]Surjadi, D. (2019). *Perilaku Konsumen dan Upaya Dalam Pelayanan Prima Bagi Pelanggan*, Bandung : PT Refika Adi Tama
- [16]Yulianti, R. 2011. *Strategi SDM dan Pelayanan Prima Di Kota Cilegon*. Proceeding Simposium Nasional Otonomi Daerah LAB-ANE FISIP UNTIRTA. ISBN: 978-602-96848-2-7 Hal 203-206.