



STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM BAHTERAMAS PROVINSI SULAWESI TENGGARA TAHUN 2023

Mita

Program Studi S1 ADM Rumah Sakit

Fajar Kurniawan

Program Studi S1 ADM Rumah Sakit

Fitri Kurniawati

Program Studi S1 ADM Rumah Sakit

Korespondensi penulis: ns.fajarkurniawan87@gmail.com, fitrikurniawatiGUNAWAN89@gmail.com

Abstract. *The purpose of this research is to improve the quality of service strategy in the laboratory of the Umu Bahteramas Hospital, Southeast Sulawesi Province. This type of research is quantitative by describing the results of Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI). The sample in this study were 95 respondents. Research using SPSS software and Windows software. The results of the analysis show that in the Importance Performance Analysis (IPA) results there are 4 attributes that need to be improved, namely: The laboratory provides a place for washing hands, Timeliness of service (time of registration), laboratory personnel respond patiently to each patient's questions and officers are able to provide solutions to problems experienced by patients. In the analysis of the Customer Satisfaction Index(CSI) it is known that the level of patient satisfaction is 82.75 with the category of Very Satisfied CSI criteria. Bahteramas General Hospital in Southeast Sulawesi Province pays more attention to the existing facilities in the laboratory and improves the quality of good service to patients.*

Keywords: *Service Quality Improvement Strategy*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan strategi kualitas pelayanan di laboratorium rumah sakit umu bahteramas provinsi sulawesi Tenggara. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan mendeskripsikan hasil Importance Performance Analysis (IPA) Dan Customer Satisfaction Index (CSI). Sampel pada penelitian ini sebanyak 95 responden. Penelitian menggunakan software SPSS dan software windows. Hasil analisis menunjukkan bahwa pada hasil Importance Performance Analysis (IPA) terdapat 4 atribut yang perlu di tingkatkan yaitu: Laboratorium menyediakan sarana tempat cuci tangan, Ketepatan waktu layanan (waktu pendaftaran), petugas laboratorium menanggapi setiap pertanyaan pasien dengan sabar dan petugas mampu memberikan solusi atas permasalahan yang di alami pasien. Pada analisis Customer Satisfaction Index (CSI) diketahui tingkat kepuasan pasien dengan nilai 82,75 dengan kategori kriteria CSI Sangat Puas. Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara lebih memperhatikan lagi sarana yang ada di laboratorium sera meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien.

Kata Kunci: Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

LATAR BELAKANG

Saat ini di seluruh dunia kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Menurut World Heart Organization (WHO) 2017 kepuasan pasien adalah aspek kunci keperawatan kesehatan dan telah ditunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dan kepuasan pasien (Kaharu et al., 2021). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019 tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan, kesehatan merupakan kebutuhan dasar setiap manusia. Seseorang bisa memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya jika berada dalam kondisi sehat.

Perkembangan ilmu kesehatan saat ini semakin meningkat dengan seiring dengan pembangunan, sehingga masyarakat menuntut agar mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Pelayanan kesehatan dapat dikatakan baik apabila pelayanan kesehatan mampu memberikan kepuasan kepada pasiennya (Setyaningsih & Diyono, 2020). Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang menilai kualitas pelayanan kesehatan disuatu instansi, karena tingkat kepuasan pasien, jika pelayanan yang di peroleh pasien dari tenaga kesehatan tersebut sesuai atau sebaliknya dari apa yang diharapkan oleh pasien (Tambunan, 2021). Pada tanggal 8 Januari tahun 2019 jumlah rumah sakit di Indonesia yaitu berjumlah 2.817 sesuai dengan data Kementerian Kesehatan. Berdasarkan Data Komisi Akreditasi rumah sakit dan Joint Commission International (JCI) tahun 2019, menunjukkan bahwa hingga pertengahan Juni 2019, dari 2.926 rumah sakit yang ada di Indonesia, jumlah rumah sakit yang sudah terakreditasi adalah 2.238 rumah sakit, dan yang belum terakreditasi berjumlah 643 rumah sakit dan habis masa berlaku akreditasi Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS) dan 45 rumah sakit (Khaulla Miandi & Peristiowati, 2022). Untuk di Sulawesi Tenggara sendiri memiliki Jumlah Rumah sakit sebanyak 45 rumah sakit diantaranya Rumah sakit Umum sebanyak 36 rumah sakit, rumah sakit khusus 1 dan rumah sakit bersalin sebanyak 8 rumah sakit (Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara, 2021).

Pada tahun 2020 dilakukan penelitian kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit di Indonesia, penelitian menunjukkan rumah sakit di Indonesia sudah cukup baik mencapai 98,2% pasien merasa puas (Batti, 2020). UPTS Kesmas Payangan, Gianyar di Bali seorang peneliti melakukan penelitian tentang kepuasan pasien rawat jalan, peneliti menunjukkan bahwa di UPT Kesmas Payangan sebagian besar pasien rawat jalan puas dengan pelayanan kesehatan yang ada di UPT Kesmas Payangan dengan nilai interpretasi mencapai 88,2% (Antari, 2019). Kota Madiun salah satu rumah sakit di daerah tersebut dilakukan penelitian kepuasan pasien, peneliti menunjukkan dari 5 dimensi dalam kualitas pelayanan mendapatkan lebih dari 90% kepuasan pasien (Sangkot et al., 2022). Puskesmas Bogor Tengah kota Bogor, peneliti melakukan penelitian kepuasan pasien, peneliti menunjukkan interpretasi kepuasan pasien dipuskesmas tersebut dengan capaian nilai kepuasan secara keseluruhan pasien rawat jalan 98,58%. Untuk di Sulawesi Tenggara di kota Kendari di puskesmas Poasia tingkat kepuasan pasien rawat jalan sudah cukup puas mencapai 84,9% (Nangi, 2020).

Gambaran kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien sebagai suatu pernyataan tentang sikap, menghasilkan ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien. Pelayanan kesehatan dituntut memberikan mutu yang terbaik dengan harapan pasien mendapatkan kepuasan, jasa pelayanan kesehatan diwujudkan dalam lima (5) dimensi diantaranya: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy (Arisanti et al., 2020).

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, adanya kepuasan maka pihak yang terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk. Memahami keinginan konsumen merupakan hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien (Hinaoli, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Reski Adjison tahun 2020 tentang strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit umum daerah di kabupaten Halmahera

Timur provinsi Maluku Utara, menyatakan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan bahwa strategi yang harus dilakukan RSUD dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di kabupaten Halmahera Timur yaitu peningkatan rekrutmen SDM atau tenaga kesehatan seperti dokter dan tenaga kerja kesehatan lainnya, pemanfaatan dana dalam peningkatan sarana dan prasarana di RSUD kabupaten Halmahera Timur (Adjision, 2020).

Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara merupakan Rumah Sakit Kelas B Pendidikan yang menjadi rujukan tertinggi di Provinsi Sulawesi Tenggara, dengan menerima semuapelayanan rujukan dari berbagai pelayanan kesehatan yang ada di wilayah Provinsi Sulawesi Tenggara. Untuk memenuhi hak perorangan terhadap pelayanan kesehatan di Sulawesi Tenggara maka pemerintah Provinsi Sulawesi Tenggara sejak tahun 1967-1970 telah membangun Rumah Sakit yang menjadi cikal bakal Rumah Sakit Umum Provinsi Sulawesi Tenggara (Profil RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, 2021). Salah satu fasilitas yang ada di RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara adalah Instalasi Laboratorium. yang beroperasi pada jam 07.30-14.00 dan untuk Instalasi Laboratorium Instalasi Gawat Darurat (IGD) yaitu beroperasi 24 jam yang terbagi atas 3 shift: Jam 07.00-14.30, Jam 14.30-21.00 dan Jam 21.00-08.00.

Instalasi Laboratorium RSU Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki lokasi yang mudah dijangkau oleh pasien baik pasien rawat inap, rawat jalan maupun pasien gawat darurat. Laboratorium RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara memiliki keadaan fisik bangunan yang sudah memenuhi Standar Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Kelas B tahun 2012 dari hasil survei sebelumnya bahwa fisik bangunan laboratorium RSU Bahteramas sebagian besar sudah terpenuhi yaitu nilai presentasinya sebesar 90,4%. Keadaan sarana dan prasarana Laboratorium RSU Bahteramas sebagian besar ketersediaan peralatan di laboratorium berdasarkan Standar Permenkes 56 tahun 2014 telah terpenuhi sebesar 76%.

Data Rekam Medik RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara jumlah kunjungan pasien Rawat Jalan dari tahun 2019 sampai 2021 dalam tiga tahun terakhir Pada tahun 2019 dari kunjungan kasus baru dan kasus lama dan jumlah kunjungan pasien Rawat Jalan khusus di Instalasi Laboratorium pada tahun 2019 sampai 2021 sebagai berikut:

Tabel 1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara

Tahun	2019	2020	2021
Jumlah Kunjungan Kasus Baru dan Kasus Lama	133.496	90.277	91,201

Berdasarkan Tabel 1 diatas bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan di RSU Bahteramas Provisinis Sulawesi Tenggara dalam tiga tahun terakhir mengalami penurunan.

Tabel 2 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Instalasi Laboratorium

Tahun	2019	2020	2021
Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Instalasi Laboratorium	30.619	23.314	23.116

Berdasarkan Tabel 2 diatas bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan di Instalasi Laboratorium RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi tenggara dalam tiga tahun terakhir mengalami penurunan (RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Wa Ode Masrawati dkk tahun 2020 di Laboratorium RSUD Kabupaten Sorong, dengan judul penelitian tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Kabupaten Sorong menyatakan bahwa dari lima dimensi menurut responden yang memiliki tingkat kepuasan tertinggi yaitu tampilan fisik (tangible) memiliki tingkat kepuasan yaitu 80%. Dimensi yang memiliki tingkat kepuasan terendah adalah kehandalan (Reliability) yaitu kurang lebih 68% (Sumenge et al., 2020).

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni tahun 2020 tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di puskesmas Pariaman menyatakan bahwa nilai kepuasan Tangible sebesar 81,99%. Reliability sebesar 88,920%, Responsiveness sebesar 84,57%, Assurance sebesar 85,31% dan Empathy Sebesar 83,17%. Jadi dapat diartikan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas laboratorium.

Kepuasan pasien merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul akibat dari kinerja atau hasil layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan, sehingga kepuasan pasien bergantung pada kualitas pelayanan yang diterimanya (Mayro et al., 2018).

Mewujudkan kepuasan pasien tidaklah mudah, oleh karena itu manajemen fasilitas pelayanan harus mengetahui dan dapat melihat apa yang diinginkan oleh konsumen/pasien. Pasien selalu mengharapkan jasanya mereka gunakan dapat diterima dengan baik dan memuaskan. Oleh karena itu fasilitas pelayanan kesehatan seperti Instalasi Laboratorium di RSUD Bahteramas Prov. Sulawesi Tenggara berupaya memberikan pelayanan (Service Quality) yang baik dan memuaskan kepada pasiennya.

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti pada saat melakukan pengalaman belajar lapangan I dapat diinterpretasikan bahwa ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu diantaranya, ketidaksesuaian keadaan fisik bangunan berdasarkan Standar Pedoman Teknis Bangunan Rumah Sakit Kelas B tahun 2012, kemudian ketidaksesuaian keadaan sarana dan prasarana instalasi laboratorium berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan No. 56 tahun 2014, yang kedua ditemukan beberapa keluhan pasien pada saat survei awal pasien mengeluh atas lama waktu tunggu, petugas yang kadang kurang ramah terhadap pasien, pemberian penjelasan terkait hasil pemeriksaan, masalah lain ditemukan pada kenyamanan pasien tidak disediakannya ruang khusus sehingga pasien menunggu diluar, dari penjelasan petugas laboratorium tempat tunggu pasien diluar dikarenakan adanya pandemi Covid-19 pada tahun 2019 dan sudah sesuai dengan Pedoman Pelayanan Rumah Sakit Pada masa Pandemi Covid-19 2021. Serta penempatan standar resiko infeksi hanya diterapkan kepada petugas laboratorium. Pasien merasa tidak diberikan penjelasan serta kurangnya perhatian terkait alat pelindung diri (APD).

KAJIAN TEORITIS

Kualitas Layanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas administrasi adalah kondisi kuat yang terkait erat dengan barang, administrasi, SDM, proses dan iklim yang pada dasarnya dapat memenuhi atau bahkan melampaui kualitas bantuan normal. Seperti yang ditunjukkan oleh Kotler dan Armstrong (2012) kualitas administrasi adalah keseluruhan dari sorotan dan atribut dari suatu barang atau administrasi yang mendukung kapasitasnya untuk memenuhi kebutuhan secara langsung atau tidak langsung (Indrasari, 2019). Selain itu kualitas layanan juga ditentukan dengan indikator kepuasan pasien serta minimnya keluhan pasien dalam hal ini adanya rasa nyaman pasien selama menerima proses pelayanan dari menunggu hingga pelayanan selesai dan mendapatkan kepuasan atas layanan tersebut (Rajab et al., 2023).

Kualitas Administrasi Menurut Rambat Lupiyoadi (2011) Kualitas Administrasi adalah seberapa besar perbedaan antara asumsi dan kebenaran klien menyerah pada bantuan yang mereka dapatkan. Kualitas seharusnya bagus dengan asumsi organisasi spesialis menawarkan jenis bantuan yang sebanding dengan apa yang biasanya diantisipasi oleh klien.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Kottler (2012) menyebutkan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang harus dipenuhi yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Tampilan sebenarnya dari administrasi organisasi, seperti adanya kantor sebenarnya, perangkat keras, tenaga kerja, kerapian, kebersihan dan media surat menyurat.

- b. *Kehandalan (Reability)*
Kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- c. *Daya tanggap (Responsiveness)*
Organisasi menawarkan jenis bantuan untuk klien dan menawarkan jenis bantuan dengan cepat dan tepat dalam menangani pertukaran dan menangani keluhan klien.
- d. *Jaminan (Assurance)*
Organisasi dapat menawarkan jaminan dukungan yang merupakan informasi dan kesopanan perwakilan dan kemampuan mereka untuk membangun kepercayaan dan kepastian.
- e. *Empati (Empathy)*
Workers are willing and bosses to think often more about concentrating on clients.

Kepuasan Pasien

1. Pengertian Kepuasan Pasien

Pemenuhan pasien adalah penegasan pasien bahwa asumsinya sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, pada akhirnya, asumsinya telah dipenuhi atau dilampaui. Pemenuhan pasien berhubungan dengan sifat administrasi klinik, dengan mengetahui tingkat pemenuhan pasien klinik maka pelaksana dapat bekerja pada sifat administrasi (Wilhelmina Kosnan, 2019).

Di bidang kesejahteraan, loyalitas konsumen menunjukkan pemenuhan pengekanan, sebagai pihak yang mendapatkan atau membutuhkan administrasi kesejahteraan. Pemenuhan pasien memiliki arti “pemenuhan adalah nilai emosional dari administrasi yang diberikan” (Confidence, 2017).

2. Faktor-faktor yang Menentukan Tingkat Kepuasan

Seperti yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Path Keller (2012) yang dikutip dari buku *Showcasing and Consumer Loyalty*, dikatakan bahwa loyalitas konsumen adalah perasaan senang atau frustrasi seseorang yang muncul setelah membandingkan presentasi (hasil) yang dipikirkan. pameran biasa. Ada lima faktor yang mempengaruhi tingkat pemenuhan, secara spesifik:

- a. Gagasan tentang barang dagangan dan organisasi, pembeli akan senang dengan anggapan bahwa hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa tenaga kerja dan produk yang mereka gunakan luar biasa.
- b. Gagasan organisasi, khususnya untuk organisasi bantuan. Pembeli akan puas jika mendapatkan bantuan yang baik atau apa yang biasanya diharapkan secara keseluruhan. Dalam ranah persaingan bisnis, direktur kas terus bersaing untuk mendapatkan klien yang setia pada bisnisnya.
- c. Di dalam, pembeli akan merasa senang dan mendapat konfirmasi bahwa orang lain akan tertarik dengan mereka saat menggunakan produk dan layanan dengan merek tertentu yang sebagian besar akan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
- d. Nilainya, semakin mahal biaya pengobatan, semakin besar harapan pasien. Untuk sementara, fasilitas klinik dengan kualitas yang sama namun biaya minimal menawarkan manfaat yang lebih tinggi kepada pasien.
- e. Biaya, pasien yang tidak perlu membayar ekstra atau tidak perlu bermalas-malasan untuk mendapatkan administrasi, maka pasien umumnya akan puas dengan bantuan tersebut.

Berdasarkan gambaran di atas, faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen menurut Lupiyoadi 2001 yang dimaksud dalam (Indrasari, 2018) salah satunya adalah sifat produk (Indrasari, 2019).

3. Indikator Kepuasan Pasien

Menurut Hawkins dan Looney dikutip dalam (Suwito, 2018), indikator pembentukan kepuasan konsumen terdiri dari:

- a. Kesamaan normal adalah tingkat kesesuaian antara pelaksanaan bantuan yang diharapkan oleh pembeli dan pelaksanaan bantuan yang dilihat oleh pelanggan

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023

- b. Survei minat membahas kesiapan pembeli untuk mengaudit atau menggunakan kembali administrasi terkait.
- c. Motivasi di balik proposal tersebut adalah keinginan pembeli untuk menyarankan layanan yang dirasakan oleh teman atau kerabat.

4. Mengukur Tingkat Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller (2016) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran.
Setiap organisasi yang berfokus pada klien perlu memberikan kesempatan kepada kliennya untuk menawarkan sudut pandang, ide, dan protes mereka.
- b. Survei kepuasan pelanggan
Kerangka keluhan dan gagasan tidak dapat digunakan sebagai sumber perspektif untuk berharap dapat sepenuhnya menggambarkan loyalitas dan ketidakpuasan konsumen..
- c. *Ghost Shopping* (pembeli bayangan)
Dalam teknik ini dilakukan dengan memanfaatkan beberapa kelompok untuk bertindak sebagai pelanggan pesaing untuk melaporkan bidang kekuatan dan kekurangan yang dialami pesaing saat membeli produk pesaing..
- d. *Lost Customer Analysis* (analisis pelanggan yang beralih)
Organisasi harus menghubungi klien yang telah berdagang atau yang telah berhenti membeli barang untuk memahami alasan mengapa hal ini terjadi, sehingga perusahaan dapat melakukan pendekatan peningkatan atau perbaikan lebih lanjut..

Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA), menurut John A. Martilla dan John C. James (1977), adalah metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting yang harus ditunjukkan oleh organisasi untuk memenuhi kepuasan pengguna layanan.

Martilla dan James mempresentasikan Significance Execution Examination (IPA) tanpa preseden untuk tahun 1977 yang sepenuhnya bermaksud memperkirakan hubungan antara penegasan pembeli dan kebutuhan untuk pengembangan lebih lanjut kualitas bantuan/barang, yang dikenal sebagai investigasi kuadran (Umam et al., 2019).

Dalam analisis ini bertujuan untuk mengetahui status masing-masing variabel dalam faktor kepuasan. Dalam hal kepentingan dan kinerja, selain itu urutan variabel kinerja dan kepuasan dilambangkan dengan huruf X, dan urutan kepentingan dilambangkan dengan huruf Y.

Langkah-langkah untuk mencapai tujuan dari analisis ini adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai skala penunjuk yang secara kuantitatif mengukur tingkat signifikansi sesuai dengan tingkat sebenarnya dari pemahaman klien dan pelaksanaan produk, diminta dalam struktur dari reaksi pembeli hingga kepuasan sebagai skala Likert
- b. Kemudian membagi bobot absolut dengan jumlah responden untuk mendapatkan bobot tipikal penyajian (X) dan bobot tipikal (Y).
- c. Membuat diagram Cartesian adalah langkah c. Ini adalah bentuk datar yang dibagi menjadi 4 bagian yang dikelilingi oleh dua garis yang melintasi titik mata pembeli (X,Y) secara berlawanan.
- d. Skala Likert digunakan sebagai indikator kuantitatif dari ukuran utilitas berdasarkan seberapa baik suatu produk diimplementasikan atau seberapa baik kinerjanya. Ukuran ini dinyatakan dengan bagaimana pelanggan menanggapi persepsi dan kepuasan pelanggan..

Significance Execution Examination (IPA) digunakan untuk menentukan karakteristik yang dianggap penting oleh klien namun hasilnya tidak dapat diterima dan harus dilanjutkan. Responden diminta untuk melihat tingkat minat dan kinerjanya dengan menggunakan metode ini, kemudian dilihat nilai rata-rata tingkat minat dan kinerjanya dengan menggunakan diagram IPA (Hidayat, 2020).

Sesuai Muluk 2008 Dikutip dalam (Hidayat, 2020), pembagian kuadran graf kartesius pada Ujian Eksekusi Signifikansi (IPA) adalah sebagai berikut:

a. Kuadran I (Prioritas Utama)

Tingkat kinerja masih rendah pada Kuadran I yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang signifikan. Variabel yang disertakan dapat dipikirkan kembali dalam kuadran ini karena dampaknya yang dapat diabaikan terhadap persepsi manfaat pelanggan..

b. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Meskipun faktor-faktor penting yang dianggap pelanggan ada di Kuadran II, faktor-faktor tersebut sebenarnya tidak sesuai dengan harapan pelanggan (tingkat kerjanya masih rendah). Faktor-faktor di kuadran ini sebenarnya harus digerakkan. Cara organisasi melakukan peningkatan terus-menerus sehingga faktor-faktor yang ditunjukkan dalam kuadran ini akan meningkat.

c. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Faktor-faktor yang dianggap tepat oleh pelanggan dan yang dianggap penting oleh pelanggan untuk tujuan meningkatkan tingkat kepuasan terdapat pada Kuadran III. Karena semuanya berkontribusi pada persepsi pelanggan tentang produk atau jasa sebagai superior, semua variabel dalam kuadran ini harus dipertahankan..

d. Kuadran IV (Rendah Berlebihan)

Kuadran IV adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang signifikan dan dirasakan terlalu ekstrim oleh klien. Perusahaan dapat mengurangi variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini untuk memangkas biaya.

Sumber: Muluk (2008);Ningtyas Putri Hidayat (2020)

Customer Satisfaction Index (CSI)

Menurut Fornell (1992), alat untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan adalah Customer Satisfaction Index (CSI). Dengan menggunakan file, Catatan loyalitas konsumen (CSI) mengukur tingkat loyalitas konsumen berdasarkan atribut tertentu. Dokumen pengabdian pelanggan (CSI) adalah metode kuantitatif sebagai pengantar untuk klien aktif dalam studi keteguhan pembeli dan teknik ini dimaksudkan untuk menentukan tingkat kesetiaan pembeli secara umum dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dan penghargaan barang atau organisasi (Budhi dan Sumiari, 2017).

File yang dikenal sebagai Catatan Loyalitas Konsumen (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat umum loyalitas pelanggan menggunakan metode yang mempertimbangkan signifikansi item atau tindakan yang disengaja. Studi tingkat loyalitas konsumen dari klien yang terpenuhi digunakan untuk menghitung File loyalitas Konsumen (CSI) (Hidayat, 2020). Empat tahap diharapkan untuk memutuskan CSI memasukkan buah berikut:

- a. Menentukan *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS). Nilai ini berasal dari rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tiap responden.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \text{ dan } MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Dimana:

N = Jumlah Responden

Y_i = Nilai Kepentingan Atribut Ke-i

X_i = Nilai Kinerja Atribut Ke-i

- b. Membuat *Weight Factors* (WF), bobot ini merupakan presentasi dari MIS atau nilai rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut yang dinyatakan dalam bentuk persen terhadap total MIS untuk seluruh atribut yang diuji.

$$W_{fi} = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Dimana:

P = Jumlah atribut kepentingan

I = Atribut Ke-i

- c. Membuat *Weight Score* (WS), Bobot ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kepuasan (*Mean Satisfaction Score* = MSS)

$$W_{si} = W_{fi} \times MSS_i$$

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023

Dimana:

I = atribut ke-i

- d. Menentukan *Costumer Satisfaction Index* (CSI), dengan rumus

$$CSI = \frac{\sum^{p-i-1} WSi}{5} \times 100 \%$$

Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI) dihitung menggunakan nilai yang dihasilkan untuk mengetahui seberapa puas pengunjung. Secara umum tingkat pemenuhan responden harus terlihat dari 5 ukuran pemenuhan yang harus terlihat (Hidayat, 2020)

Pengukuran berdasarkan analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan lima pilihan Sangat Puas, Puas, Cukup Puas, Kurang Puas dan Tidak Puas. Dengan skor Baik Jika semua pertanyaan dijawab $\geq 50\%$ dan kurang $<50\%$.

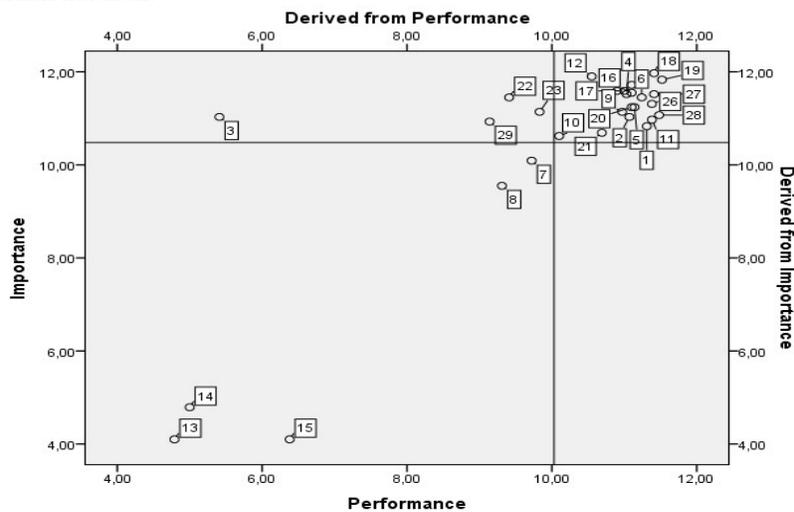
METODE PENELITIAN

Eksplorasi semacam ini bersifat kuantitatif dengan menggambarkan dampak lanjutan dari *Significance Execution Examination* (IPA) dan *Consumer loyalty Record* (CSI), khususnya pemilihan, pengujian dan penggambaran data informasi secara metodis. Penelitian ini dilakukan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. Waktu Pelaksanaan penelitian ini pada Mei 2023 - Juni 2023, dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Importance Performance Analysis* (IPA)

Significance Execution Examination (IPA) adalah strategi yang digunakan untuk mengukur tingkat pemenuhan individu dengan presentasi pihak lain. Tingkat kepentingan harapan dan kinerja pihak lain digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan seseorang. Dengan bantuan SPSS 20 dan diagram kartesius di bawah ini, hasil penentuan kesesuaian selanjutnya dapat dikelompokkan dengan menentukan tingkat kepentingan dan harapan berdasarkan kuadran:



Gambar 1. Pemetaan Atribut dalam Diagram Kartesius

Dari gambar diatas dapat dilihat dan di intreprastasikan sebagai berikut:

Tabel Atribut Diagram Kartesius

<p style="text-align: center;">Kuadran I Prioritas Utama (<i>Concentrate Here</i>)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh Pasien tetapi pelayanannya tidak memuaskan sehingga Instalasi Laboratorium RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara harus meningkatkan kualitas pelayanannya Nomor Atribut: 3, 22, 23 dan 29</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran II Pertahankan Prestasi (<i>Keep Up The Good Work</i>)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap sangat penting oleh pasien dan pelayanannya sangat memuaskan, sehingga Instalasi Laboratorium RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara harus mempertahankan kualitas pelayanannya. Nomor Atribut: 1, 2, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 24, 25, 26, 27, dan 28</p>
<p style="text-align: center;">Kuadran III Prioritas Rendah (<i>Low Priority</i>)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pasien dan pelayanannya kurang memuaskan Nomor Atribut: 7, 8,13, 14, dan 15</p>	<p style="text-align: center;">Kuadran IV Berlebihan (<i>Passible Overkill</i>)</p> <p>Atribut pada kuadran ini dianggap tidak penting oleh pasien tetapi pelayanannya memuaskan. Untuk kuadran ini tidak ditemukan atribut yang berlebihan/tidak penting</p>

Pengambilan Keputusan:

1. Kuadran I (Prioritas Utama)

Karakteristik kuadran ini dianggap penting, tetapi layanannya di bawah standar. Oleh karena itu, Instalasi Laboratorium Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara segera menyempurnakan atribut Kuadran tersebut. I.

- a) Laboratorium menyediakan sarana tempat cuci tangan
- b) Ketepatan waktu layanan (waktu pendaftaran)
- c) Petugas laboratorium menanggapi setiap pertanyaan pasien dengan sabar
- d) Petugas mampu memberikan solusi atas permasalahan yang dialami pasien

Karena kualitas kinerja pelayanan belum memuaskan maka Instalasi Laboratorium Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara mengutamakan fokus pada peningkatan atribut pada kuadran I..

2. Kuadran II (Peratahankan Prestasi)

- a) Bangunan laboratorium terlihat indah dan bersih
- b) Laboratorium memiliki tempat tunggu yang nyaman
- c) Petugas laboratorium menggunakan seragam dan berpenampilan rapi
- d) Petugas menggunakan APD pada saat mengambil sampel pasien
- e) Tersediannya alat pemadam kebakaran (APAR)
- f) Petugas memberikan layanan kepada pasien tanpa pilih-pilih pasien
- g) Petugas selalu ramah pada saat memberikan layanan kepada pasien
- h) Petugas memberikan waktu yang cukup terhadap pasien saat memberikan pelayanan
- i) Segera memberitahu pasien jika hasil pemeriksaan sudah keluar
- j) Petugas menerima formulir pemeriksaan laboratorium yang di bawa oleh pasien
- k) Petugas mengidentifikasi jenis pemeriksaan yang akan dilakukan terhadap pasien
- l) Petugas laboratorium menggunakan APD sebelum melakukan pengambilan spesimen/sampel kepada pasien
- m) Formulir hasil pemeriksaan diserahkan kepada pasien untuk diberikan kepada dokter pemeriksaan untuk mendapatkan penjelasan hasil dari dokter
- n) Petugas memberi penjelasan sebelum tindakan

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Laboratorium Rumah Sakit Umum
Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023

- o) Petugas selalu bersedia merespon keluhan pasien
 - p) Ketepatan waktu layanan (waktu pendaftaran)
 - q) Petugas laboratorium menanggapi setiap pertanyaan pasien dengan sabar
 - r) Ketepatan waktu layanan (waktu pengambilan hasil)
 - s) Petugas mampu menciptakan rasa aman dan nyaman di Ruang Laboratorium
 - t) Terciptanya rasa nyaman dan aman di ruang tunggu pasien
 - u) Sikap petugas laboratorium menghargai privasi pasien selama di ruang laboratorium
- Instalasi Laboratorium RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara harus mempertahankan atribut-atribut yang ada di kuadran II karena pasien sangat puas dengan kinerja pelayanannya.

3. Kuadran III

- a) Petugas laboratorium selalu ramah saat memberikan pelayanan
- b) Petugas berusaha mengerti keinginan atau kebutuhan pasien
- c) Petugas tidak datang tepat waktu
- d) Petugas tidak memberikan layanan secara cepat dan tepat
- e) Petugas tidak memberikan edukasi dalam setiap pelayanan kesehatan

Atribut-atribut pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting oleh pasien dan pelayanannya kurang memuaskan.

4. Kuadran IV (Berlebihan)

Pada kuadran ini tidak di temukan atribut yang tidak penting (berlebihan) di Instalasi Laboratorium RSUD Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara.

2. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Tabel Tabel Index Kepuasan Pasien (CSI)

Index Kepuasan Pasien					
No Atribut	Score Kinerja	MIS	Score Kepentingan	MSS	Wsi (MIS.MSS)
1	328	3,45	314	3,31	13,42
2	321	3,38	320	3,37	13,38
3	157	1,65	320	3,37	6,54
4	320	3,37	334	3,52	13,92
5	323	3,40	326	3,43	13,72
6	326	3,43	332	3,49	14,10
7	282	2,97	316	3,33	11,61
8	270	2,84	277	2,92	9,74
9	318	3,35	323	3,40	13,38
10	293	3,08	308	3,24	11,76
11	330	3,47	318	3,35	13,67
12	306	3,22	345	3,63	13,75
13	139	1,46	119	1,25	2,15
14	145	1,53	139	1,46	2,63
15	185	1,95	119	1,25	2,87
16	322	3,39	335	3,53	14,05
17	319	3,36	336	3,54	13,96
18	331	3,48	347	3,65	14,96
19	334	3,52	343	3,61	14,92
20	322	3,39	326	3,43	13,67
21	310	3,26	310	3,26	12,52
22	170	1,79	332	3,49	7,35

23	152	1,60	323	3,40	6,40
24	316	3,33	336	3,54	13,83
25	322	3,39	340	3,58	14,26
26	330	3,47	328	3,45	14,10
27	331	3,48	334	3,52	14,40
28	333	3,51	321	3,38	13,92
29	146	1,54	317	3,34	6,03
Total	8.081	85,06	8.838	93,03	331,01
CSI					82,75

Dari tabel di atas dari hasil perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan Consumer loyalty Record (CSI) cenderung terlihat bahwa file loyalitas konsumen untuk administrasi Pendirian fasilitas Riset Klinik Bahteramas di Wilayah Sulawesi Tenggara sebesar 82,75% pada skala cakupan 81 hingga 100. Pelanggan secara umum menilai Instalasi Laboratorium Rumah Sakit Bahteramas di Provinsi Sulawesi Tenggara sebagai Sangat Puas, yang menunjukkan bahwa fasilitas mempertahankan dan terus meningkatkan Kualitas Layanannya hingga mencapai skor 100.

3. Pemetaan Kualitas Pelayanan hasil analisis IPA dan CSI

a. *Tangible*

Harapan pasien terhadap tempat cuci tangan yang memadai dengan menyediakan sabun cuci tangan atau cairan antiseptik dan wadah yang mengalirkan air cuci tangan agar air tidak menyentuh anggota tubuh lain saat pasien mencuci tangan diketahui dari hasil pemetaan Importance Performance Analysis di kuadran I (satu). Hal ini diketahui perlunya peningkatan ketersediaan sarana cuci tangan untuk variabel tangible. Oleh karena itu Pendirian Lab RSUD Bahteramas Wilayah Sulawesi Tenggara perlu fokus pada sifat ini sebagai perhatian utama yang harus digarap baik untuk kebutuhan sertifikasi maupun untuk kebutuhan kesejahteraan pasien dan staf, hal ini melibatkan kekhawatiran bagi pelopor klinik darurat untuk memberikan yang sah dan memadai mencuci tangan kantor dalam jangka waktu singkat sehingga pemenuhan yang gigih dapat dipenuhi oleh kecenderungan mereka.

b. *Responsiveness*

Mengingat konsekuensi perencanaan Ujian Pelaksanaan Ujian Signifikansi pada kuadran I (satu) diketahui bahwa untuk variabel Ketanggapan terdapat 2 (dua) sks yang dinyatakan untuk ditingkatkan, khususnya bantuan kepraktisan (waktu pendaftaran) dan staf pusat penelitian menjawab dengan tenang setiap pertanyaan pasien, ini adalah karakteristik yang signifikan bagi pasien namun dalam pemeriksaan ini disadari bahwa sifat-sifat tersebut belum dikomunikasikan seperti yang dipenuhi oleh pasien, sehingga kebutuhan untuk pengembangan sedini mungkin dengan mengubah kerangka pendaftaran dan memberikan persiapan baik formal maupun non formal selama waktu yang dihabiskan pertimbangan pasien dalam peningkatan kualitas di Laboratorium Klinik Medis Bahteramas di Wilayah Sulawesi Tenggara dengan demikian persyaratan sehingga pengamatan dapat melihat peningkatan peningkatan kekurangan tersebut untuk dipindahkan bersama.

c. *Assurance*

Diketahui berdasarkan hasil pemetaan Importance Performance Analysis pada kuadran I (satu), terdapat atribut tertentu dari variabel Assurance yang perlu ditingkatkan, yaitu: Pasien dapat memperoleh dukungan dari pejabat saat menghadapi masalah. Penegasan ini didukung oleh hasil analisis ilmiah dan konfirmasi langsung dari Laboratorium Rumah Sakit Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara, di mana penyedia layanan kesehatan biasanya tidak memiliki kewenangan untuk mendiagnosis secara tepat kondisi pasien. oleh penderita. Selain itu, persyaratan pasien yang

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023

menginginkan informasi segera tentang masalah kesehatannya atau hasil laboratorium yang harus dijelaskan oleh dokter yang melakukan pemeriksaan menjadi pertimbangan. Kualitas ini masih harus ditingkatkan dengan meminta personel laboratorium yang aktif dan intens—baik dokter maupun analis—untuk memberi pasien ruang dan waktu untuk mempersiapkan pemecahan masalah..

KESIMPULAN DAN SARAN

Disimpulkan bahwa ada empat aspek yang perlu diperbaiki: 1) Laboratorium menyediakan tempat cuci tangan pasien; 2) Ketepatan waktu pelayanan (waktu pendaftaran); 3) Petugas laboratorium dengan sabar menanggapi setiap pertanyaan pasien; dan 4) Petugas mampu memberikan solusi atas permasalahan pasien.. Pada analisis Customer Satisfaction Index (CSI) diketahui tingkat kepuasan pasien dengan nilai 82,75 dengan kategori kriteria CSI Sangat Puas. Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara lebih memperhatikan lagi sarana yang ada di laboratorium sera meningkatkan kualitas pelayanan yang baik kepada pasien.

DAFTAR REFERENSI

- Adjision, M. R. (2020). Strategi Rumah Sakit Umum Daerah Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Halmahera Timur Provinsi Maluku Utara. *Kesehatan Masyarakat*, 4(1), 88–100.
- Antari, N. K. N. (2019). Gambaran kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan kesehatan di UPT Kesmas Payangan, Gianyar, Bali. *Intisari Sains Medis*, 10(3), 492–496. <https://doi.org/10.15562/ism.v10i3.428>
- Arisanti, D., Rianto, M. R., & Harimuswarah, M. R. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun Analysis of the Effect of Quality of Clinical Laboratory Services on Outpatient Satisfaction at Labuang Baji Hospital Makassa*. 10, 83–94.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sulawesi Tenggara. (2021).
- Batti, P. (2020). *Analisis ketanggapan pemenuhan hak dan hubungannya dengan kepuasan pasien instalasi rawat jalan rumah sakit di indonesia (analisis data risnakes 2017)*.
- Hidayat, F. N. P. (2020). *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan BRI Syari'ah Dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI)*.
- Hinaoli, S. D. (2019). *Tingkat Kepuasan Pasie Umum Rawat Jalan Di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Dr. Ben MBOI RUTENG*.
- Kaharu, R., Handayani, L., & Dali, N. (2021). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan Di Puskesmas Berlian Kecamatan Paguyaman *Journal of Health ...*, 1(1), 7–11.
- Khauilla Miandi, R., & Peristiowati, Y. (2022). Pengaruh Akreditasi Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan dan Keselamatan Pasien di Rumah Sakit (Studi Sistemik Review). *Jurnal Ilmiah Perekam Dan Informasi Kesehatan Imelda (JIPIKI)*, 7(1), 80–87. <https://doi.org/10.52943/jipiki.v7i1.712>
- Mayro, S., Nugroho, E., & Simatupang, O. L. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan FNAB di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2018 The Level of Patient Satisfaction on Fnab Services in Anatomical Pathology Laboratory of Abdul Wahab Sjahranie Samari. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 2(3), 198–206.
- Nangi, M. G. (2020). *Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Poasia Kota Kendari*. 3(1). *Profil RSU Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara*. (2021).
- Rajab, M. Al, Kurniawan, F., & Harun, M. F. (2023). The Effect of Burnout on the Performance of Nurses at Aliyah I Hospital in Kendari City in 2023. *International Journal Of Health Science Vol*, 3(2), 9–17. ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/ijhs/article/view/1552

- Sangkot, H. S., Latifah, U., Endang, P., Dewi, S., Suryandari, H., & Wijaya, A. (2022). *Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RS X Kota Madiun*. 10.
- Setyaningsih, R., & Diyono, D. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kejadian Diare Pada Balita. *KOSALA: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 8(2), 63–70. <https://doi.org/10.37831/jik.v8i2.190>
- Sumenge, D., Ode, W., Ali, M., & Agustien, L. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Kabupaten Sorong. *PROSIDING Seminar Nasional Tahun 2020*.
- Suwito, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย*, 4(1), 88–100.
- Tambunan, E. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas AEK Batu*.