Jurnal MediLab Mandala Waluya Vol 9 No 1, Agustus 2025
Website : *http//ejournal.umw.ac.id/medilab*
p-ISSN : 2580-4073
e-ISSN: 2685-1113

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN LANSIA TERHADAP LAYANAN CITO DI LABORATORIUM RSU ANUTAPURA PALU

Ika Yulfitrah[1], Putu Gede Subhaktiyasa[2], I Gusti Putu Agus Ferry Sutrisna[3], Diah Prihatiningsih[4]
Teknologi Laboratorium Medis Program Sarjana Terapan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali
Email: ikayulfitrah82@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan cito di laboratorium medis memegang peranan penting dalam menunjang pengambilan keputusan klinis secara cepat, khususnya bagi pasien lansia yang memiliki kondisi kesehatan kompleks dan membutuhkan penanganan segera. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien lansia terhadap layanan cito di Laboratorium RSU Anutapura Palu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif analitik dan metode survei melalui penyebaran kuesioner tertutup. Jumlah responden sebanyak 100 pasien lansia yang melakukan pemeriksaan cito pada periode Mei hingga Juni 2025. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, yang diukur berdasarkan lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Sementara itu, variabel dependen adalah kepuasan pasien. Analisis data dilakukan dengan menggunakan uji korelasi Spearman's rho dan uji Chi-Square. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik pada seluruh dimensi, dengan persentase tertinggi pada dimensi empati dan daya tanggap (97%), serta terendah pada dimensi bukti fisik (83%). Tingkat kepuasan pasien juga tinggi, di mana 92% responden menyatakan sangat puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil uji Spearman's rho menunjukkan adanya korelasi positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien ($r = 0,316$; $p = 0,001$), sedangkan uji Chi-Square menghasilkan nilai signifikansi $p = 0,040$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien lansia terhadap layanan cito di Laboratorium RSU Anutapura Palu. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pasien, pelayanan cito
Daftar Pustaka : 38 (1997-2024).

Jurnal MediLab Mandala Waluya Vol 9 No 1, Agustus 2025
Website : *http//ejournal.umw.ac.id/medilab*
p-ISSN : 2580-4073
e-ISSN: 2685-1113

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018, rumah sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang memberikan layanan secara menyeluruh kepada individu, termasuk perawatan inap, rawat jalan, dan penanganan gawat darurat. (Supartiningsih, 2017) juga mendeskripsikan rumah sakit sebagai organisasi yang dikelola oleh tenaga medis profesional secara sistematis, didukung oleh fasilitas kedokteran dan perawatan yang berkelanjutan, guna menunjang proses diagnosis serta pengobatan pasien. Penjelasan ini menekankan peran vital rumah sakit sebagai pusat layanan kesehatan utama bagi masyarakat.

Pelayanan kesehatan sendiri mencakup serangkaian aktivitas yang bertujuan mempertahankan, meningkatkan, serta memulihkan kondisi kesehatan pasien maupun masyarakat secara luas. Pelayanan yang berkualitas diyakini mampu mendorong loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan. Mutu layanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan sesuai dengan standar profesional dan prosedur pelayanan, dengan pemanfaatan optimal terhadap sumber daya yang dimiliki oleh fasilitas layanan kesehatan seperti rumah sakit dan puskesmas. Pelayanan ini seharusnya diberikan secara efektif, efisien, dan memuaskan dengan memperhatikan norma, hukum, etika, serta budaya sosial, selaras dengan kemampuan dan keterbatasan pemerintah maupun masyarakat (Septiani et al., 2022).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan merupakan suatu keharusan agar masyarakat menerima layanan terbaik. Pelayanan yang diharapkan mencakup kecepatan, ketepatan, keterjangkauan, serta keramahan. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik harus menjaga kepercayaan pasien dengan merespons kebutuhan mereka, sebagai bagian dari upaya memenuhi ekspektasi terhadap mutu pelayanan. Pasien tidak hanya mengharapkan penanganan medis dan keperawatan semata, tetapi juga menginginkan kenyamanan, fasilitas yang memadai, serta

hubungan interpersonal yang baik dengan petugas rumah sakit. Oleh karena itu, penguatan mutu layanan di rumah sakit merupakan aspek penting yang harus dikembangkan (Yuliani, 2020).

Pelayanan yang berkualitas diyakini menjadi faktor yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien (Pasalli' & Patattan, 2021). Sintari et al. menunjukkan bahwa konsistensi dalam pelayanan keperawatan berperan besar dalam menjaga kepuasan pasien. Semakin baik mutu layanan yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien (Sintari et al., 2022). Pendapat serupa disampaikan oleh Sari et al., yang menemukan adanya hubungan signifikan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien pada bagian rekam medis di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung (Sari et al., 2019). Anwar juga menegaskan keterkaitan erat antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan dan realitas pelayanan yang diterima. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada pelayanan secara umum, serta terbatas pada kelompok tenaga kesehatan tertentu. Kajian yang secara khusus mengulas kualitas layanan terhadap kepuasan pasien lansia dalam pelayanan cito oleh petugas laboratorium medis masih sangat jarang dilakukan (Anwar, 2020).

Dalam pelayanan laboratorium medis, layanan cito merujuk pada pemeriksaan laboratorium yang harus menghasilkan data dalam waktu singkat, terutama dalam situasi gawat darurat. Layanan ini sangat penting karena mendukung pengambilan keputusan medis yang cepat dan akurat dalam kondisi kritis. Keberadaan layanan cito menjadi komponen esensial dalam sistem pelayanan kesehatan modern. Ketepatan dan kecepatan hasil pemeriksaan sangat menentukan efektivitas pengobatan dan keselamatan pasien, khususnya bagi kelompok lansia yang cenderung memiliki kondisi kesehatan yang kompleks dan sensitif terhadap perubahan. Lansia sering kali mengalami penyakit kronis seperti hipertensi, diabetes, atau gangguan jantung, di mana

perubahan kecil dapat menimbulkan komplikasi yang serius. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi tingkat kepuasan lansia terhadap pelayanan cito di rumah sakit (Achmad, 2019).

RSU Anutapura merupakan rumah sakit milik Pemerintah Kota Palu yang menyediakan berbagai layanan medis seperti poliklinik rawat jalan, instalasi gawat darurat, layanan rawat inap, laboratorium klinik, radiologi, dan farmasi. Rumah sakit ini memiliki laboratorium dengan klasifikasi B+ yang bertugas melakukan pemeriksaan spesimen untuk mendukung diagnosis dan pengobatan pasien. Laboratorium RSU Anutapura melayani pasien rawat inap dan rawat jalan, baik peserta BPJS maupun pasien umum. Komposisi tenaga laboratorium terdiri dari 3 dokter spesialis patologi klinik, 1 spesialis patologi anatomi, 6 sarjana terapan analis laboratorium, 18 ATLM, serta 2 staf administrasi. Jumlah dan komposisi tersebut menunjukkan besarnya tanggung jawab tenaga laboratorium, terutama dalam menyelenggarakan layanan cito. Oleh karena itu, penting untuk menelaah hubungan antara kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien lansia terhadap layanan cito. Kajian ini dapat memberikan masukan bagi RSU Anutapura dalam meningkatkan mutu layanan laboratorium, khususnya layanan cito yang ditujukan kepada pasien lansia yang membutuhkan pelayanan cepat, tepat, dan penuh empati.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif cross-sectional untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien lansia terhadap layanan cito di laboratorium RSU Anutapura Palu. Populasi penelitian adalah 135 pasien lansia, dengan sampel sebanyak 100 orang yang dipilih melalui purposive sampling. Variabel bebas meliputi lima dimensi SERVQUAL: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Variabel terikat adalah kepuasan pasien lansia. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS 22.0 dengan uji Spearman Rank dan Chi-Square. Penelitian

dilakukan dengan memperhatikan etika, termasuk informed consent dan kerahasiaan data.

HASIL

1. Karakteristik Sampel

Dalam penelitian ini, karakteristik responden perlu dijelaskan untuk memberikan gambaran umum mengenai latar belakang pasien yang terlibat sebagai sampel. Informasi ini penting untuk memahami konteks penelitian secara lebih mendalam dan memastikan bahwa responden mewakili populasi yang menjadi fokus studi, yaitu pasien lansia pengguna layanan cito di laboratorium.

Penelitian ini dilakukan di Laboratorium RSU Anutapura Palu, dengan menggunakan data hasil kuesioner yang diisi oleh pasien yang menjalani pemeriksaan laboratorium selama periode April hingga Juni 2025. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang, yang telah diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi empat aspek utama, yaitu jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan. Analisis karakteristik ini memberikan gambaran demografis awal sebagai dasar dalam menilai hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pasien lansia terhadap layanan cito di Laboratorium RSU Anutapura Palu.

Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	50	50
Perempuan	50	50
Jumlah	100	100
Usia		
60 thn keatas	100	100
Jumlah	100	100
Pendidikan		
SD	3	3
SMP	2	2
SMA	40	40
Diploma	3	3
Sarjana	45	45
PascaSarjana	7	7
Jumlah	100	100
Pekerjaan		
PNS	29	29
Wiraswasta	38	38
Tidak Bekerja/Pensiun	33	33
Jumlah	100	100

2. Hasil Analisis Data

Data hasil kuesioner dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis secara statistik menggunakan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versi 22.0. Analisis dilakukan terhadap distribusi penilaian responden mengenai kualitas pelayanan dan

kepuasan pasien, serta hubungan antara kedua variabel tersebut. Uji statistik yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji korelasi Spearman's rho, dan uji Chi-Square.

a. **Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan**

Tabel 4.2 Distrubusi Responden Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	96	96
Puas	4	4
Cukup	0	0
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	100	100

Sumber: Data Primer Terolah (Juni 2025)

Berdasarkan Tabel 4.2 mengenai distribusi responden terhadap kualitas pelayanan di RSU Anutapura Palu, terlihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian "Sangat Puas" sebanyak 96 orang (96%), dan "Puas" sebanyak 4 orang (4%). Tidak terdapat responden yang memilih kategori "Cukup", "Tidak Puas", maupun "Sangat Tidak Puas", masing-masing dengan persentase 0%. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di laboratorium RSU Anutapura Palu dinilai sangat memuaskan oleh pasien. Capaian ini mencerminkan bahwa pelayanan laboratorium telah berjalan sesuai dengan ekspektasi pasien, baik dari segi kecepatan, ketepatan hasil, maupun kenyamanan proses pemeriksaan.

1) Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Bukti Fisik

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Bukti Fisik

Kualitas Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	57	57
Puas	43	43
Cukup	0	0
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	100	100

Sumber: Data Primer Terolah (Juni 2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 57 orang (57%), menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan, dan 43 orang (43%) menyatakan puas. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian cukup, tidak puas, maupun sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah sesuai bahkan melampaui harapan pasien. Seluruh responden memberikan tanggapan positif, yang mencerminkan bahwa aspek-aspek pelayanan, seperti

ketepatan waktu, keramahan petugas, kejelasan informasi, dan kenyamanan pelayanan, telah dijalankan secara optimal. Tingginya tingkat kepuasan ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan mampu memberikan pengalaman positif bagi pasien dan menjadi indikator penting dalam menjaga mutu layanan secara keseluruhan.

2) Distribusi Responden Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Keandalan

Tabel 4.4 Distribusi Responden Kualitas Pelayanan Berdasarkan Indikator Keandalan

Kualitas Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	46	46
Puas	54	54
Cukup	0	0
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	100	100

Sumber : Data Primer Terolah (Juni 2025)

Berdasarkan Tabel 4.4, diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 54 orang (54%) menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan berdasarkan indikator keandalan, dan 46 orang (46%) menyatakan sangat puas. Tidak terdapat responden yang memberikan penilaian cukup, tidak puas, maupun sangat tidak puas. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek keandalan dalam pelayanan laboratorium RSU Anutapura Palu dinilai positif oleh seluruh responden. Hal ini mencerminkan bahwa pasien merasa layanan diberikan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan prosedur. Persentase tinggi pada kategori "puas" dan "sangat puas" memperkuat indikasi bahwa laboratorium mampu menjaga profesionalisme dan keandalan dalam memberikan hasil pemeriksaan yang akurat serta mendukung kepercayaan pasien terhadap mutu layanan.

3) Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Daya Tanggap

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Daya Tanggap

Kualitas Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	42	42
Puas	58	58
Cukup	0	0
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	100	100

Sumber : Data Primer Terolah Junii 2025)

Berdasarkan Tabel 4.5, dapat diketahui bahwa sebagian besar

responden, yaitu sebanyak 58 orang (58%), menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan berdasarkan indikator daya tanggap, dan 42 orang (42%) menyatakan sangat puas. Tidak ada responden yang memberikan penilaian cukup, tidak puas, maupun sangat tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa tenaga laboratorium di RSU Anutapura Palu dinilai cukup tanggap dalam memberikan pelayanan, baik dalam merespons pertanyaan, kebutuhan, maupun keluhan pasien secara cepat dan sigap. Tingginya persentase kepuasan ini mencerminkan bahwa dimensi responsiveness sebagai salah satu indikator utama dalam teori kualitas pelayanan Parasuraman telah diterapkan dengan baik. Hal ini berkontribusi positif terhadap persepsi dan pengalaman pasien selama menjalani proses pelayanan laboratorium.

4) Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Jaminan

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Jaminan

Kualitas Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	41	41
Puas	59	59
Cukup	0	0
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	100	100

Sumber : Data Primer Terolah (Juni 2025)

Berdasarkan Tabel 4.6, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden, yaitu sebanyak 59 orang (59%), menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan berdasarkan indikator jaminan (assurance), dan 41 orang (41%) menyatakan sangat puas. Tidak ada responden yang menyatakan cukup, tidak puas, maupun sangat tidak puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa petugas laboratorium di RSU Anutapura Palu dinilai mampu memberikan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan kepada pasien melalui pengetahuan, keterampilan, keramahan, serta sikap profesional dalam menjalankan tugas. Tingginya tingkat kepuasan pada indikator ini menunjukkan bahwa dimensi assurance

telah terlaksana dengan baik, dan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan serta loyalitas pasien terhadap pelayanan laboratorium yang diberikan.

5) Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Empati

Tabel 4.7 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator Empati

Kualitas Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	55	55
Puas	45	45
Cukup	0	0
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	100	100

Sumber : Data Primer Terolah (Juni 2025)

Berdasarkan Tabel 4.7, menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 97 orang (97%) menyatakan sangat puas dan 3 orang (3%) menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan berdasarkan indikator empati. Tidak ada responden yang menyatakan cukup puas, tidak puas, maupun sangat tidak puas. Temuan ini mencerminkan bahwa petugas laboratorium RSU Anutapura Palu dinilai memiliki sikap empatik yang sangat baik, seperti memberikan perhatian secara individu kepada pasien, menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pasien, serta melayani dengan penuh kesabaran dan keramahan. Dengan tingkat "sangat puas" yang mendominasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan laboratorium telah mampu memenuhi harapan pasien dalam aspek empati, yang berperan penting dalam membangun hubungan yang positif dan kepercayaan antara petugas dan pasien.

b. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Tabel 4.8 Distribusi Responden Kepuasan Pasien

Kualitas Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	92	92
Puas	8	8
Cukup	0	0
Tidak Puas	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0
Total	100	100

Sumber : Data Primer Terolah (Juni 2025)

Berdasarkan Tabel 4.8, menunjukkan bahwa dari 100 responden, sebanyak 92 orang (92%) menyatakan sangat puas dan 8 orang (8%) menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima. Tidak ada responden yang menyatakan cukup puas, tidak puas, maupun sangat tidak puas. Temuan ini mencerminkan bahwa mayoritas pasien merasa sangat puas

terhadap layanan yang diberikan oleh petugas laboratorium RSU Anutapura Palu secara umum. Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa berbagai aspek pelayanan, mulai dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, hingga empati, telah dijalankan dengan baik dan sesuai dengan harapan pasien. Hal ini juga menjadi indikator bahwa pelayanan laboratorium tidak hanya memenuhi standar teknis, tetapi juga berhasil membangun kepercayaan dan kenyamanan bagi pasien, khususnya pasien lansia dalam layanan cito.

c. Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien (Spearman)

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasaan pasien terhadap pelayanan di Laboratorium RSU Anutapura Palu dianalisis dengan menggunakan uji korelasi *Spearman's rho* dengan tingkat kepercayaan 95% (α = 0,05). Hasil antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9 Korelasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien (Spearman)

	Correlation Coefficient	Sig.(2tailed)
Kualitas Pelayanan	0.760	0.000
Kepuasan Pasien	0.760	0.000

Sumber : Data Primer Terolah (Juni 2025)

Berdasarkan Tabel 4.9, hasil uji korelasi Spearman menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,760. Nilai ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pasien, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Selain itu, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari α = 0,05, yang berarti hubungan tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSU Anutapura Palu berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pasien.

d. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien (Chi-Square)

Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan

di Laboratorium RSU Anutapura Palu juga dianalisis menggunakan uji Chi-Square untuk melihat hubungan dalam bentuk data kategorikal, dengan tingkat kepercayaan 95% (α = 0,05). Tabulasi silang antara kategori kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut:

Tabel 4.10 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien (Chi-Square)

Variabel	Chi-Square Value (χ^2)	df	Sig. (2-tailed)
Kualitas Pelayanan vs. Kepuasan Pasien	6.437	2	0.040

Sumber : Data Primer Terolah (Juni 2025)

Hasil uji Chi-Square menunjukkan bahwa nilai Chi-Square (χ^2) sebesar 6,437 dengan derajat kebebasan (df) = 2 dan nilai signifikansi sebesar 0,040 (< 0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien lansia terhadap layanan cito di Laboratorium RSU Anutapura Palu. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diterima, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.

PEMBAHASAN

Pelayanan cito (cepat tanggap) di laboratorium rumah sakit menjadi salah satu indikator penting dalam menjamin kecepatan pengambilan keputusan klinis, terutama bagi pasien lansia yang memiliki kondisi kesehatan kompleks dan memerlukan penanganan segera. Berdasarkan hasil identifikasi terhadap 100 responden di Laboratorium RSU Anutapura Palu, diketahui bahwa sebagian besar pasien menyatakan sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diterima, dengan tingkat kepuasan tertinggi berada pada dimensi empati dan daya tanggap. Untuk memberikan pemahaman yang lebih terperinci, pembahasan berikut akan menguraikan aspek kepuasan pasien terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan berdasarkan kerangka SERVQUAL.

1. **Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dalam Pelayanan Cito Laboratorium di RSU Anutapura Palu**

Dimensi bukti fisik (*tangibles*) mencerminkan segala sesuatu yang dapat dilihat

secara langsung oleh pasien, termasuk fasilitas, peralatan, dan penampilan petugas laboratorium. Bagi pasien lansia, kondisi fisik lingkungan sangat memengaruhi kenyamanan selama menunggu dan menjalani pemeriksaan, terutama karena mereka memiliki kebutuhan khusus terkait mobilitas dan kenyamanan ruang.

Dalam penelitian ini, sebanyak 57% responden menyatakan sangat puas, dan 43% menyatakan puas terhadap fasilitas fisik laboratorium. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa lingkungan laboratorium mendukung proses pelayanan cito dengan baik. Teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyebutkan bahwa dimensi tangibles sangat berpengaruh dalam membentuk persepsi awal terhadap kualitas layanan (Tjiptono, 1997). Penelitian oleh (Ayu, 2020) dan (Putri & Safitri, 2021) juga menekankan bahwa kenyamanan ruang tunggu, kebersihan fasilitas, dan keteraturan lingkungan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien. Sebaliknya, (Lestari, 2018) menyatakan bahwa pasien lebih fokus pada ketepatan hasil daripada kondisi fisik ruangan, terutama dalam layanan cito. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa dimensi fisik memiliki peran penting dalam membentuk persepsi kenyamanan, meskipun bukan faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pada layanan bersifat darurat.

2. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Keandalan (*Reliability*) dalam Pelayanan Cito Laboratorium di RSU Anutapura Palu

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan tenaga medis dan laboratorium dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten. Dalam konteks pemeriksaan cito, keandalan sangat penting karena pasien membutuhkan hasil yang cepat dan tepat guna mendukung keputusan klinis yang mendesak.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 54% responden menyatakan puas dan 46% responden menyatakan sangat puas terhadap keandalan pelayanan laboratorium. Hal ini mencerminkan

tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap ketepatan hasil pemeriksaan dan ketepatan waktu penyelesaian layanan. Menurut (Tjiptono & Chandra, 2005) , keandalan layanan merupakan fondasi utama dalam membangun kepuasan pelanggan. Penelitian (Nurhayati et al., 2019) dan (Kurniawati, 2022) mengungkapkan bahwa keandalan tenaga medis meningkatkan rasa aman dan keyakinan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Tidak ditemukan penelitian kontra secara signifikan untuk konteks layanan laboratorium cito. Oleh karena itu, peneliti menilai bahwa keandalan di RSU Anutapura Palu telah berhasil dibangun melalui sistem pelayanan yang terorganisir dengan baik, prosedur baku yang jelas, dan ketepatan kerja petugas.

3. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) dalam Pelayanan Cito Laboratorium di RSU Anutapura Palu

Ketanggapan (*responsiveness*) merujuk pada kecepatan dan kesigapan petugas dalam menanggapi permintaan serta keluhan pasien. Dalam pelayanan cito, waktu menjadi aspek krusial karena berkaitan langsung dengan kondisi klinis pasien lansia yang cenderung tidak stabil.

Dalam penelitian ini, 58% responden menyatakan puas dan 42% menyatakan sangat puas terhadap kecepatan dan responsivitas petugas. Ini menunjukkan bahwa tenaga laboratorium mampu memberikan pelayanan yang cepat, tanpa mengabaikan kualitas interaksi. Dalam teori SERVQUAL, responsiveness mencerminkan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan secara tepat waktu. (Fitriana & Handayani, 2021) dan (Utami, 2020) mendukung temuan ini dengan menyatakan bahwa pelayanan cepat dan tanggap sangat memengaruhi kepuasan pasien. Tidak ditemukan penelitian kontra dalam konteks ini, terutama pada layanan bersifat cito. Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwa ketanggapan petugas RSU Anutapura Palu merupakan salah satu kekuatan utama dalam membangun kepuasan, terutama karena waktu respon yang cepat memberikan rasa aman dan mempercepat pengambilan keputusan klinis.

4. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Jaminan (*Assurance*) dalam Pelayanan Cito Laboratorium di RSU Anutapura Palu

Dimensi jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kompetensi, kesopanan, serta rasa aman yang diberikan petugas kepada pasien selama proses pelayanan berlangsung. Bagi lansia, aspek ini sangat penting karena berkaitan dengan rasa percaya terhadap tenaga medis yang melayani mereka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 59% responden menyatakan puas dan 41% responden menyatakan sangat puas terhadap jaminan pelayanan yang diberikan. Hal ini mengindikasikan bahwa petugas laboratorium dinilai mampu memberikan rasa aman melalui sikap ramah, pengetahuan yang memadai, dan komunikasi yang jelas. (Yuliana & Amalia, 2020) serta (Hasibuan, 2019) menyatakan bahwa jaminan kualitas tenaga medis sangat menentukan kepuasan pasien dalam pelayanan laboratorium. Penelitian (Pranoto, 2017) menyebutkan bahwa sebagian pasien merasa ragu terhadap layanan jika petugas tidak memberikan informasi hasil secara transparan, namun konteks tersebut berbeda dengan pelayanan rumah sakit sekunder. Peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan jaminan di RSU Anutapura telah memberikan rasa percaya dan kenyamanan bagi pasien lansia, terutama karena interaksi yang sopan dan informatif dari tenaga medis.

5. Kepuasan Pasien terhadap Dimensi Empati (*Empathy*) dalam Pelayanan Cito Laboratorium di RSU Anutapura Palu

Empati (*empathy*) menggambarkan perhatian personal, sikap peduli, dan pemahaman petugas terhadap kondisi masing-masing pasien. Dalam pelayanan kepada lansia, empati menjadi dimensi paling krusial karena berkaitan langsung dengan kenyamanan emosional dan perasaan dihargai oleh tenaga medis.

Dalam penelitian ini, 55% responden menyatakan sangat puas dan 45% menyatakan puas terhadap empati yang ditunjukkan oleh petugas laboratorium. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan telah diberikan secara personal

dan penuh perhatian. Menurut (Parasuraman et al., 1997), empati adalah dimensi pelayanan yang menekankan pemahaman mendalam terhadap kebutuhan unik pelanggan. (Handayani, 2022) dan (Prasetyo et al., 2021) memperkuat bahwa sikap empatik petugas sangat berkontribusi pada terbentuknya kepuasan pasien lansia. Tidak ditemukan temuan yang bertentangan dalam penelitian lain mengenai pentingnya empati dalam layanan kesehatan. Oleh karena itu, peneliti menyimpulkan bahwa keberhasilan RSU Anutapura Palu dalam menunjukkan empati yang tinggi telah menciptakan hubungan emosional yang positif dengan pasien, yang berujung pada tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien lansia terhadap layanan cito di Laboratorium RSU Anutapura Palu, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sebanyak 57% responden sangat puas dan 43% puas terhadap fasilitas fisik. Sarana laboratorium dinilai baik, namun masih terdapat ruang peningkatan dalam hal kenyamanan, khususnya bagi pasien lansia.
2. Sebanyak 46% responden sangat puas dan 54% puas terhadap keandalan pelayanan, mencerminkan bahwa petugas laboratorium dinilai cukup konsisten dan akurat dalam memberikan layanan cito.
3. Sebanyak 42% responden sangat puas dan 58% puas terhadap ketanggapan petugas, menunjukkan bahwa respons terhadap kebutuhan dan pertanyaan pasien dinilai cukup cepat dan memadai.
4. Sebanyak 41% responden sangat puas dan 59% puas terhadap kompetensi dan jaminan pelayanan petugas, menandakan adanya tingkat kepercayaan yang baik terhadap profesionalitas tenaga laboratorium, meskipun belum sepenuhnya maksimal.
5. Sebanyak 55% responden sangat puas dan 45% puas terhadap empati petugas, menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian terhadap pasien lansia telah

diberikan dengan baik, namun tetap bisa ditingkatkan untuk menciptakan pelayanan yang lebih personal.

SARAN

Peneliti Selanjutnya, sebaiknya melakukan penelitian serupa dengan cakupan wilayah atau institusi yang lebih luas serta mempertimbangkan pendekatan kualitatif agar memperoleh pemahaman lebih mendalam terhadap pengalaman pasien. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan perumusan kebijakan untuk peningkatan mutu pelayanan laboratorium berbasis persepsi dan kebutuhan pasien lansia.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad, H. (2019). Manajemen pelayanan laboratorium rumah sakit. Prenadamedia Group.

Anwar, A. Z. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Dinamika Kesehatan Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan, 11. http://ojs.dinamikakesehatan.unism.ac.id/

Ayu, R. (2020). Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien lansia dalam pelayanan laboratorium. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 7(3), 123–131.

Eninurkhayatun, B., & Suryoputro, A. (2017). Penilaian Kualitas Pelayanan Kesehatan: Komunikasi, Sikap, dan Fasilitas sebagai Indikator Kepuasan. Pustaka Medika.

Fitriana, R., & Handayani, D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada layanan gawat darurat. Jurnal Administrasi Rumah Sakit, 7(2), 89–98.

Handayani, D. (2022). Peran empati tenaga kesehatan dalam meningkatkan kepuasan pasien lansia di fasilitas pelayanan primer. Jurnal Keperawatan Lansia, 5(1), 14–22.

Hasibuan, N. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Hasibuan, N. (2019). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di puskesmas. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 7(1), 55–63.

Kurniawati, N. (2022). Pengaruh keandalan tenaga laboratorium terhadap kepuasan pasien di laboratorium klinik swasta. Jurnal Farmasi Dan Kesehatan, 4(2), 101–110.

Lestari, D. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Cito di Rumah Sakit. Penerbit Medika Nusantara.

Nova. (2010). Faktor Predisposisi dalam Persepsi Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan. Rineka Cipta.

Nurhayati, S., Rahman, A., Ningsih, W. (2019). Kualitas pelayanan laboratorium dan dampaknya terhadap loyalitas pasien. Jurnal Ilmu Kesehatan, 8(3), 45–52.

Oroh, M. E., Rompas, S., & Pondaag, L. (2014). Faktor faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan keperawatan di ruang interna RSUD Noongan. Jurnal Keperawatan, 2(2), 1–7.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.

L. (1997). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. The Free Press.

Pasalli', M., & Patattan, M. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan. Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit, 5(2), 33–41.

Pranoto, Y. (2017). Kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di rumah sakit swasta. Jurnal Pelayanan Kesehatan, 6(2), 78–85.

Prasetyo, A., Nuraini, D., & Latifah, S. (2021). Peran empati tenaga medis dalam pelayanan lansia di rumah sakit pemerintah. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 10(4), 211–220.

Pratiwi, Y. (2022). Teknik penyusunan kuesioner penelitian kesehatan. Pustaka Media Akademik.

Putra, G. P., Arifin, Z., & Sunarti. (2017). Pengaruh kualitas produk terhadap keputusan pembelian dan dampaknya terhadap kepuasan konsumen. Jurnal Administrasi Bisnis, 48(1), 251–253.

Putri, R. A., & Safitri, H. (2021). Kualitas fasilitas laboratorium dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 9(1), 33–40.

Restiani, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Saiful Anwar (RSSA) Malang dengan Studi Empiris pada Perawat Pasien Askeskin Irna II.

Sari, D. M., Wardhani, D. A., & Nugroho, D. P. (2019). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di bagian rekam medis Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung. Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan, 9(1), 17–23.

Septiani, R., Putri, I. A., & Lestari, Y. (2022). Analisis mutu pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap kunjungan pasien. Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia, 10(2), 115–124.

Simamora, T., & Harapan, E. (2020). Manajemen Kepuasan Pelanggan: Teori dan Aplikasi dalam Layanan Publik. CV. Ilmu Mandiri.

Sintari, D., Maulana, D. A., & Fitria, N. (2022). Pelayanan keperawatan dan kepuasan pasien di rumah sakit. Jurnal Keperawatan Dan Kesehatan, 13(1), 89–97.

Subhaktiyasa, P. G. (2024a). Menentukan populasi dan sampel: Pendekatan metodologi penelitian kuantitatif dan kualitatif. Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan, 9(1), 45–56.

Subhaktiyasa, P. G. (2024b). Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan, 9(4), 2721–2731. https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657

Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (2nd ed.). Alfabeta.

Supartiningsih. (2017). Manajemen rumah sakit: Teori dan praktik. Deepublish.

Tjiptono, F. (1997). Prinsip-prinsip total quality service. Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). Service, quality and satisfaction. Andi.

Utama, A. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten.

Utami, S. (2020). Pengaruh responsiveness tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Jurnal Pelayanan Publik Dan Kesehatan, 8(1), 57–66.

Wirajaya, Y. (2013). Service Quality dalam Perspektif Pelayanan Kesehatan.

Alfabeta.

Yuliana, D., & Amalia, R. (2020). Dimensi assurance dan hubungan dengan loyalitas pasien di rumah sakit daerah. Jurnal Keperawatan Indonesia, 14(2), 88–95.

Yuliani, S. (2020). Peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, 4(3), 211–219.