

## **Analisis Determinan Yang Berhubungan Dengan Mutu Pemeriksaan Laboratorium Klinik Umum Madya Di Rumah Sakit Agung Jakarta**

Fani Septiastuti<sup>1</sup>, Cicilia Widyaningsih<sup>1</sup>, Fresley Hutapea<sup>2</sup>  
<sup>1, 2</sup> Program Studi Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Pascasarjana Universitas Respati Indonesia Jakarta  
Email: faniseptias1@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pelayanan laboratorium klinik merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk menegakkan diagnosis, dengan menetapkan penyebab penyakit, menunjang sistem kewaspadaan dini, monitoring pengobatan, pemeliharaan kesehatan, dan pencegahan timbulnya penyakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor determinan yang berhubungan dengan mutu pemeriksaan laboratorium di Rumah Sakit Agung Jakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah semua orang yang terlibat dengan pengambilan sampel di Rumah Sakit Agung Jakarta sebanyak 20 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia ( $p=0,814$ ) dan sistem ( $p=0,117$ ) tidak berhubungan dengan mutu pemeriksaan laboratorium. Sedangkan teknis ( $p=0,002$ ) dan sarana prasarana ( $p=0,002$ ) berhubungan dengan mutu pemeriksaan laboratorium. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa sumber daya manusia, sistem, teknis, sarana prasarana berpengaruh terhadap mutu pemeriksaan laboratorium ( $p=0,014$ ). Hendaknya pihak rumah sakit dapat meningkatkan mutu pemeriksaan laboratorium dengan memperhatikan faktor sumber daya manusia, sistem, teknis dan sarana prasarana.

**Kata Kunci** : **Determinan, Mutu Pemeriksaan, Laboratorium**

### **ABSTRACT**

*Clinical laboratory services are an integral part of health services that are needed to establish a diagnosis, determine the cause of the disease, support the early vigilance system, monitor treatment, maintain health, and prevent the onset of disease. This study aims to analyze the determinant factors associated with the quality of laboratory tests at Agung Hospital Jakarta. This type of research is descriptive correlation research with a cross-sectional approach. The sample in this study were all the people involved with sampling at Agung Hospital Jakarta, as many as 20 people. The results showed that human resources ( $p = 0.814$ ) and systems ( $p = 0.117$ ) were not related to the quality of laboratory examinations. while technical ( $p = 0.002$ ) and infrastructure ( $p = 0.002$ ) are related to the quality of laboratory tests. The results of multivariate analysis show that human resources, systems, and technical infrastructure facilities affect the quality of laboratory tests ( $p = 0.014$ ). The hospital should be able to improve the quality of laboratory examinations by paying attention to human resources, systems, and technical and infrastructure factors.*

**Keywords** : **Determinants, Examination Quality, Laboratory**

## PENDAHULUAN

Salah satu unsur / unit penunjang di rumah sakit adalah laboratorium. Pelayanan laboratorium dalam undang-undang No.32 tahun 1992 termasuk dalam sistem pelayanan kesehatan yang tidak bisa dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Laboratorium Kesehatan merupakan salah satu sarana kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap kebutuhan individu dan masyarakat dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat yang berperan sebagai pendukung maupun penegak dari sebuah diagnosis penyakit dalam upaya peningkatan kesehatan yang optimal (Desywar, 2017).

Menurut Permenkes RI No. 43 tahun 2013, bahwa pelayanan laboratorium klinik merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk menegakkan diagnosis, dengan menetapkan penyebab penyakit, menunjang sistem kewaspadaan dini, monitoring pengobatan, pemeliharaan kesehatan, dan pencegahan timbulnya penyakit. Laboratorium klinik perlu diselenggarakan secara bermutu untuk mendukung upaya peningkatan kualitas kesehatan masyarakat. Layanan pemeriksaan yang dapat dilakukan di laboratorium klinik diantaranya di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, imunologi klinik, patologi anatomi dan atau bidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan (Siregar, 2018).

Salah satu pelayanan di Rumah Sakit Agung Jakarta adalah unit laboratorium klinik. Menurut Permenkes RI No. 411/Menkes/Per/111/2010 Tentang Laboratorium Klinik menyatakan bahwa klasifikasi laboratorium klinik umum meliputi laboratorium klinik umum pratama, laboratorium klinik umum madya dan laboratorium klinik umum utama. Laboratorium di Rumah Sakit Agung Jakarta merupakan laboratorium klinik umum madya yaitu laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dengan kemampuan pemeriksaan tingkat laboratorium klinik umum pratama dan pemeriksaan imunologi dengan teknik sederhana.

Cakupan kegiatan peningkatan mutu meliputi seluruh kegiatan teknis laboratorium dan kegiatan-kegiatan yang bersifat administrasi, serta manajemen laboratorium. Kegiatan teknis laboratorium meliputi seluruh kegiatan pra-analitik, analitik, dan pasca-analitik. Kegiatan yang berkaitan dengan administrasi meliputi pendaftaran pasien/spesimen, pelayanan administrasi keuangan, dan pelayanan hasil pemeriksaan. Sedangkan kegiatan yang bersifat manajerial meliputi pemberdayaan sumber daya yang ada, termasuk di dalamnya adalah penatalaksanaan logistik dan pemberdayaan sumber daya manusia (Rachmawati, 2018). Untuk meningkatkan dan mempertahankan mutu pemeriksaan laboratorium, maka perlu penataan faktor sumber daya manusia (SDM), sarana-prasarana dan alat (SPA), dan sistem, prosedur dan mekanisme kerja (SPM) (Rachmawati, 2018).

Pelayanan laboratorium klinik harus fokus pada mutu, efektif, efisien dan profesional. Hal ini akan menentukan keunggulan kompetitif dan kelangsungan laboratorium pada era globalisasi. Hasil pemeriksaan yang dikeluarkan oleh laboratorium harus memenuhi standar mutu, agar dapat dipercaya dan memuaskan pelanggan dengan memperhatikan aspek-aspek teknis seperti ketepatan (*accuracy*) dan ketelitian (*precision*) yang tinggi, serta didokumentasikan dengan baik sehingga dapat dipertahankan secara ilmiah (Siregar, 2018). Hasil pemeriksaan laboratorium klinik yang bermutu menjadi tujuan kegiatan pemeriksaan laboratorium maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang Analisis Determinan Yang Berhubungan Dengan Mutu Pemeriksaan Laboratorium Klinik Umum Madya di Rumah Sakit Agung Jakarta”.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasi dengan pendekatan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini adalah semua orang yang terlibat dengan pengambilan sampel: igd / ranap / rajal: pengambilan, penyimpanan, pengiriman, penerimaan, pemeriksaan di Rumah Sakit Agung Jakarta sebanyak 20 orang. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis data penelitian menggunakan analisis univariat,

bivariat dan multivariat. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari 2022.

## HASIL

### 1. Analisa Univariat

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sumber Daya Manusia di Rumah Sakit Agung Jakarta**

Sumber Daya Manusia	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	1	5
Kurang	19	95
Jumlah	20	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 20 responden berdasarkan sumber daya manusia di Rumah Sakit Agung Jakarta dengan kategori baik sebanyak 1 orang (5%) dan dengan kategori kurang sebanyak 19 orang (95%).

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sistem di Rumah Sakit Agung Jakarta**

Sistem	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	14	70
Kurang	6	30
Jumlah	20	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 20 responden berdasarkan sistem di Rumah Sakit Agung Jakarta dengan kategori baik sebanyak 14 orang (70%) dan dengan kategori kurang sebanyak 6 orang (30%).

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Teknis di Rumah Sakit Agung Jakarta**

Teknis	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	18	90
Kurang	2	10
Jumlah	20	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 20 responden berdasarkan teknis di Rumah Sakit Agung Jakarta dengan kategori baik sebanyak 18 orang (90%) dan dengan kategori kurang sebanyak 2 orang (10%).

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Sarana Prasarana di Rumah Sakit Agung Jakarta**

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 20 responden berdasarkan sarana prasarana di Rumah Sakit Agung Jakarta dengan kategori baik sebanyak 18 orang (90%) dan dengan kategori kurang sebanyak 2 orang (10%).

**Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Mutu Pemeriksaan Laboratorium di Rumah Sakit Agung Jakarta**

Teknis	Frekuensi	Persentase (%)
Baik	18	90
Kurang	2	10
Jumlah	20	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 20 responden berdasarkan mutu pemeriksaan laboratorium di Rumah Sakit Agung Jakarta dengan kategori baik sebanyak 18 orang (90%) dan dengan kategori kurang sebanyak 2 orang (10%).

### 2. Analisa Bivariat

**Tabel 6 Hubungan Sumber Daya Manusia Dengan Mutu Pemeriksaan Laboratorium di Rumah Sakit Agung Jakarta**

Sumber Daya Manusia	Mutu Pemeriksaan Laboratorium				Jumlah		p
	Baik		Kurang		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	1	100	0	0	1	100	0,814
Kurang	18	94,7	1	5,3	19	100	
Jumlah	19	95	1	5	20	100	

Tabel 6 menunjukkan 18 (94,7%) responden menyatakan sumber daya manusia dalam kategori kurang mempunyai mutu pemeriksaan laboratorium yang baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,814$  ( $p>\alpha=0,05$ ) berarti  $H_0$  diterima.

**Tabel 7 Hubungan Sistem Dengan Mutu Pemeriksaan Laboratorium di Rumah Sakit Agung Jakarta**

Sistem	Mutu Pemeriksaan Laboratorium				Jumlah		p
	Baik		Kurang		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	1	100	0	0	1	10	0,117
Kurang	4	83,3	1	16,7	6	100	
Jumlah	5	95	1	5	2	10	

h	9				0	0	
---	---	--	--	--	---	---	--

Tabel 7 menunjukkan 14 (100%) responden menyatakan sistem dalam kategori baik mempunyai mutu pemeriksaan laboratorium yang baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,117$  ( $p>\alpha=0,05$ ) berarti  $H_0$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara sistem dengan mutu pemeriksaan laboratorium.

**Tabel 8 Hubungan Teknis Dengan Mutu Pemeriksaan Laboratorium di Rumah Sakit Agung Jakarta**

Teknis	Mutu Pemeriksaan Laboratorium				Jumlah		p
	Baik		Kurang				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	18	100	0	0	18	100	0,002
Kurang	1	50	1	50	2	100	
Jumlah	19	95	1	5	20	100	

Tabel 8 menunjukkan 18 (100%) responden menyatakan teknis dalam kategori baik mempunyai mutu pemeriksaan laboratorium yang baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,002$  ( $p<\alpha=0,05$ ) berarti  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara teknis dengan mutu pemeriksaan laboratorium.

**Tabel 9 Hubungan Sarana Prasarana Dengan Mutu Pemeriksaan Laboratorium di Rumah Sakit Agung Jakarta**

Sarana Prasarana	Mutu Pemeriksaan Laboratorium				Jumlah		p
	Baik		Kurang				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	1	10	0	0	1	10	0,002
Kurang	1	50	1	50	2	100	
Jumlah	1	95	1	5	2	100	

Tabel 9 menunjukkan 18 (100%) responden menyatakan sarana prasarana dalam kategori baik mempunyai mutu pemeriksaan laboratorium yang baik. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,002$  ( $p<\alpha=0,05$ ) berarti  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara sarana prasarana dengan mutu pemeriksaan laboratorium.

**Tabel 10 Analisis Faktor-Faktor Determinan Yang Berhubungan Dengan Mutu Pemeriksaan Laboratorium di Rumah Sakit Agung Jakarta**

Model	R	R Square	F	Sig
Faktor-Faktor Determinan Yang Berhubungan Dengan Mutu Pemeriksaan Laboratorium	0,688	0,474	4,800	0,014

Tabel 10 menunjukkan nilai  $R\ Square = 0,474$  berarti pengaruh sumber daya manusia, sistem, teknis, sarana prasarana terhadap mutu pemeriksaan laboratorium sebesar 47,4%. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,014$  ( $p<\alpha=0,05$ ) berarti  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh sumber daya manusia, sistem, teknis, sarana prasarana terhadap mutu pemeriksaan laboratorium.

## PEMBAHASAN

### 1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah tenaga kerja yang bekerja di dalam pelayanan laboratorium kesehatan cukup beragam, baik profesi maupun tingkat pendidikannya. Sumber daya manusia berhubungan dengan bagaimana faktor ketenagaan yang memberikan pelayanan di unit laboratorium.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 20 responden berdasarkan sumber daya manusia di Rumah Sakit Agung Jakarta dengan kategori baik sebanyak 1 orang (5%) dan dengan kategori kurang sebanyak 19 orang (95%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sumber daya manusia di Rumah Sakit Agung Jakarta dalam kategori kurang. Jenis ketenagaan yang diperlukan dalam pelayanan laboratorium kesehatan adalah staf medis, tenaga teknis laboratorium, tenaga administrasi dan pekaya (Rahayu & Mardiana, 2017). Sumber daya manusia laboratorium klinik umum madya yaitu penanggung jawab teknis seorang dokter spesialis patologi klinik; tenaga teknis dan administrasi, sekurang-kurangnya 4 (empat) orang analis kesehatan dan 1 (satu) orang

perawat serta 2 (dua) orang tenaga administrasi.

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 19 (95%) responden menyatakan sumber daya manusia dalam kategori kurang mempunyai mutu pemeriksaan laboratorium yang baik. Hal ini disebabkan petugas laboratorium selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik, meskipun memiliki sumber daya manusia yang tidak sesuai.

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,814$  ( $p>\alpha=0,05$ ) berarti  $H_0$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara sumber daya manusia dengan mutu pemeriksaan laboratorium. Semakin baik sumber daya manusia maka mutu pemeriksaan laboratorium akan semakin baik juga.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sumber daya manusia dalam kategori kurang, hendaknya pihak manajemen rumah sakit dapat menambah pegawai sesuai kebutuhan agar mendapatkan mutu pemeriksaan laboratorium yang optimal.

## 2. Sistem

Sistem adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem berhubungan dengan bagaimana setiap unsur pelayanan pada unit laboratorium sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 20 responden berdasarkan sistem di Rumah Sakit Agung Jakarta dengan kategori baik sebanyak 14 orang (70%) dan dengan kategori kurang sebanyak 6 orang (30%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sistem di Rumah Sakit Agung Jakarta dalam kategori baik.

Persyaratan sistem pada unit laboratorium menurut Badan Standarisasi Nasional (2008) meliputi organisasi; sistem manajemen; pengendalian dokumen; perubahan dokumen; kaji ulang permintaan, tender dan kontrak; subkontrak pengujian dan kalibrasi; pembelian jasa dan perbekalan; pelayanan

pengendalian pekerjaan pengujian dan/atau kalibrasi yang tidak sesuai; peningkatan; tindakan perbaikan; tindakan pencegahan; pengendalian rekaman; audit internal, dan; kaji ulang manajemen.

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 14 (100%) responden menyatakan sistem dalam kategori baik mempunyai mutu pemeriksaan laboratorium yang baik. Hal ini disebabkan sistem yang baik dapat memberikan dukungan terhadap kinerja petugas laboratorium dalam pelayanan di unit laboratorium.

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,117$  ( $p>\alpha=0,05$ ) berarti  $H_0$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara sistem dengan mutu pemeriksaan laboratorium. Semakin baik sistem maka mutu pemeriksaan laboratorium akan semakin baik juga.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sistem dalam kategori baik, hendaknya pihak manajemen rumah sakit dapat mempertahankan kualitas sistem sesuai dengan aturan yang berlaku agar mutu pemeriksaan laboratorium tetap berkualitas.

## 3. Teknis

Teknis merupakan komunikasi kata yang menjelaskan atau menggambarkan istilah teknis yang digunakan dalam bidang tertentu. Teknis berhubungan dengan bagaimana langkah-langkah teknis dalam pelaksanaan pelayanan di laboratorium di rumah sakit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 20 responden berdasarkan teknis di Rumah Sakit Agung Jakarta dengan kategori baik sebanyak 18 orang (90%) dan dengan kategori kurang sebanyak 2 orang (10%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan teknis di Rumah Sakit Agung Jakarta dalam kategori baik.

Persyaratan teknis pada unit laboratorium menurut Badan Standarisasi Nasional (2008) meliputi umum; personel; kondisi akomodasi.

dikalibrasi; jaminan mutu hasil pengujian dan hasil kalibrasi, dan; pelaporan hasil.

Hasil penelitian menunjukkan sebanyak 18 (100%) responden menyatakan teknis dalam kategori baik mempunyai mutu pemeriksaan laboratorium yang baik. Hal ini disebabkan teknis yang baik memberikan hasil yang maksimal dalam pelayanan di unit laboratorium.

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,002$  ( $p<\alpha=0,05$ ) berarti  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara teknis dengan mutu pemeriksaan laboratorium. Semakin baik teknis maka mutu pemeriksaan laboratorium akan semakin baik juga.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan teknis dalam kategori baik, hendaknya pihak manajemen rumah sakit dapat meningkatkan teknis sesuai dengan aturan yang berlaku agar mutu pemeriksaan laboratorium lebih berkualitas.

#### 4. Sarana Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas dan peralatan dalam menunjang pelayanan laboratorium. Sarana dan prasarana berhubungan dengan bagaimana pengelolaan fasilitas dan peralatan secara optimal dalam pelayanan unit laboratorium.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 20 responden berdasarkan sarana prasarana di Rumah Sakit Agung Jakarta dengan kategori baik sebanyak 18 orang (90%) dan dengan kategori kurang sebanyak 2 orang (10%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sarana prasarana di Rumah Sakit Agung Jakarta dalam kategori baik.

Laboratorium klinik harus memenuhi persyaratan lokasi, bangunan, prasarana, peralatan, kemampuan pemeriksaan spesimen klinik, dan ketenagaan sesuai dengan klasifikasinya. Adapun standar mutu dan indikator mutu laboratorium klinik umum madya menurut Permenkes RI No. 411/Menkes/Per/111/2010 Tentang Laboratorium Klinik dan Permenkes RI No. 43 Tahun 2013 Tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik meliputi Ruang; Fasilitas penunjang;

Ketenagaan; Peralatan laboratorium, dan; Bahan laboratorium

Hasil penelitian menunjukkan 18 (100%) responden menyatakan sarana prasarana dalam kategori baik mempunyai mutu pemeriksaan laboratorium yang baik. Hal ini disebabkan sarana dan prasarana yang baik sangat mendukung pelayanan di unit laboratorium.

Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,002$  ( $p<\alpha=0,05$ ) berarti  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara sarana prasarana dengan mutu pemeriksaan laboratorium. Semakin baik sarana prasarana maka mutu pemeriksaan laboratorium akan semakin baik juga.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden menyatakan sarana prasarana dalam kategori baik, hendaknya pihak manajemen rumah sakit dapat memelihara sarana prasarana sesuai dengan aturan yang berlaku agar mutu pemeriksaan laboratorium tetap berkualitas.

#### 5. Pengaruh Faktor Determinan Terhadap Mutu Pemeriksaan Laboratorium

Pelayanan laboratorium klinik merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk menegakkan diagnosis, dengan menetapkan penyebab penyakit, menunjang sistem kewaspadaan dini, monitoring pengobatan, pemeliharaan kesehatan, dan pencegahan timbulnya penyakit. Laboratorium klinik perlu diselenggarakan secara bermutu untuk mendukung upaya peningkatan kualitas kesehatan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan besarnya nilai pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen diperoleh nilai R Square = 0,474. Hal ini menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia, sistem, teknis sarana prasarana berkontribusi sebesar 47,4% terhadap mutu pemeriksaan laboratorium dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil uji statistik diperoleh nilai  $p=0,014$  ( $p<\alpha=0,05$ ) berarti  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh sumber daya manusia, sistem, teknis, sarana prasarana terhadap mutu pemeriksaan laboratorium.

Sesuai dengan hasil penelitian Santoso (2021) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di laboratorium ( $p=0,000$ ). Selain itu, Widyarningsih (2019) menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan pasien ( $p=0,022$ ). Didukung penelitian Setia (2017) menyatakan bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan terhadap persepsi kepuasan pasien di laboratorium ( $p=0,000$ ).

Hasil pemeriksaan laboratorium klinik yang bermutu menjadi tujuan kegiatan pemeriksaan laboratorium. Pelayanan laboratorium klinik harus fokus pada mutu, efektif, efisien dan profesional. Hal ini akan menentukan keunggulan kompetitif dan kelangsungan laboratorium pada era globalisasi. Hasil pemeriksaan yang dikeluarkan oleh laboratorium harus memenuhi standar mutu, agar dapat dipercaya dan memuaskan pelanggan dengan memperhatikan aspek-aspek teknis seperti ketepatan (accuracy) dan ketelitian (precision) yang tinggi, serta didokumentasikan dengan baik sehingga dapat dipertahankan secara ilmiah (Siregar, 2018).

Sasaran upaya meningkatkan mutu pelayanan laboratorium di rumah sakit adalah: meningkatkan kepuasan pelanggan (pasien, dokter dan pemakai jasa laboratorium lainnya), meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan laboratorium, dan efisiensi penggunaan sumber daya yang dimiliki. Untuk meningkatkan dan mempertahankan mutu pemeriksaan laboratorium, maka perlu penataan faktor sumber daya manusia (SDM), sarana-prasarana dan alat (SPA), dan sistem, prosedur dan mekanisme kerja (SPM) (Rachmawati, 2018).

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh sumber daya manusia, sistem, teknis, sarana prasarana terhadap mutu pemeriksaan laboratorium. Hendaknya pihak manajemen rumah sakit selalu mengevaluasi faktor sumber daya manusia, sistem, teknis dan sarana prasarana secara berkala untuk menjaga mutu pemeriksaan.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Program Studi Administrasi Rumah Sakit Universitas Respati Indonesia atas bimbingan dan dukungan kepada peneliti.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Desywar. 2017. *Hubungan Dimensi Mutu Layanan Dengan Kepuasan Pasien di Laboratorium Sentral RSUP dr. M.djamil Padang*. Jurnal Kesehatan Masyarakat. FKM UNAND. <http://scholar.unand.ac.id/29918/>.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013 Tentang *Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/Menkes/Per/111/2010 Tentang *Laboratorium Klinik*.
- Rachmawati, B. 2018. *Manajemen Laboratorium Klinik Seri VII*. Semarang: Fakultas Kedokteran Universitas Diponegoro.
- Rahayu, I. G. & Mardiana, 2017. *Pengantar Laboratorium Medik*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Santoso, T. 2021. *Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram*. Jurnal JAMBS, Vol 8, No 1 (2021). <http://jambs.poltekkes-mataram.ac.id/index.php/home/article/view/223>
- Siregar, M.T. 2018. *Kendali Mutu*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Undang-Undang No. 23 tahun 1992 Tentang *Kesehatan*
- Widyarningsih, D.S. 2019. *Pengaruh Peningkatan Mutu Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium*. Jurnal Kesehatan, Vol 10, No 1 (2019). <https://jurnal.stikescirebon.ac.id/index.php/kesehatan/article/view/1>.