

## **Tingkat Kepuasan Pelayanan Instalasi untuk Menambahkan Cakrawala Pengetahuan tentang Bidang Laboratorium di Rumah Sakit: Sebuah Tinjauan Pustaka**

Yeni Suryani, Susan Hadiyani, Aliyah Herawati, Asshiva Zahra Sholeha, Gondo Surendho, Novri Novri\*

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains, Universitas Bhakti Asih Tangerang.  
Jl. Raden Fatah No.62, Kel. Sudimara Barat, Kec. Ciledug, Kota Tangerang, Banten, Indonesia.

\*Email Korespondensi: [Novri13456@gmail.com](mailto:Novri13456@gmail.com)

**Abstrak** - Pelayanan instalasi laboratorium merupakan salah satu komponen penting dalam sistem pelayanan rumah sakit karena berperan sebagai penunjang utama dalam penegakan diagnosis, penentuan terapi, serta pemantauan kondisi pasien. Kualitas pelayanan laboratorium sangat memengaruhi tingkat kepuasan pasien dan menjadi indikator keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelayanan instalasi laboratorium di rumah sakit melalui pendekatan tinjauan pustaka. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik literatur review terhadap delapan artikel ilmiah yang relevan dan dipublikasikan pada rentang tahun 2016–2023. Sumber data diperoleh dari database akademik Google Scholar dengan fokus kajian pada dimensi mutu pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta efisiensi waktu pelayanan. Hasil kajian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan instalasi laboratorium berada pada kategori cukup memuaskan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berulang, terutama terkait dengan lamanya waktu pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang belum optimal, serta belum meratanya penerapan sistem pengendalian mutu seperti pendekatan lean hospital. Selain itu, hampir seluruh studi yang dikaji menunjukkan adanya hubungan signifikan antara mutu pelayanan laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan instalasi laboratorium memerlukan upaya perbaikan berkelanjutan, khususnya dalam efisiensi waktu pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, optimalisasi fasilitas, serta komitmen manajemen dalam menerapkan sistem mutu secara konsisten.

**Kata kunci:** Pelayanan, Laboratorium, Rumah Sakit.

**Abstract** - Laboratory services are an essential component of hospital healthcare systems, as they play a critical role in supporting diagnosis, determining therapy, and monitoring patient conditions. The quality of laboratory services strongly influences patient satisfaction and serves as an important indicator of a hospital's success in delivering high-quality healthcare. This study aims to analyze the level of satisfaction with hospital laboratory services through a literature review approach. A qualitative descriptive method was applied by reviewing eight relevant scientific articles published between 2016 and 2023. Data were collected from academic databases, particularly Google Scholar, focusing on service quality dimensions, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy, and service time efficiency. The results indicate that most patients perceive laboratory services in hospitals as fairly satisfactory. However, several recurring challenges were identified, particularly related to prolonged service time, limited human resources, inadequate facilities and infrastructure, and inconsistent implementation of quality improvement systems such as the lean hospital approach. Furthermore, nearly all reviewed studies revealed a significant relationship between laboratory service quality and patient satisfaction levels. In conclusion, improving patient satisfaction with laboratory services requires continuous quality improvement efforts. Key strategies include enhancing service time efficiency, strengthening staff competencies, optimizing supporting facilities, and reinforcing management commitment to consistently implement quality management systems. These improvements are expected to enhance overall laboratory service performance and ensure patient-centered healthcare delivery.

**Keywords:** Service, Laboratory, Hospital.

## 1. PENDAHULUAN

Menurut undang-undang dasar 1945 pasal 28H menyatakan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dan menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan (Amin, 2016). Rumah Sakit merupakan salah satu bentuk pelayanan kesehatan masyarakat yang mengedepankan mutu standar pelayanan yang sesuai dengan standar kesehatan yang telah ditetapkan oleh rumah sakit. Dalam menjaga mutu standar yang sesuai, rumah sakit sangat mengedepankan sistem pelayanan yang mereka sajikan ke masyarakat. Elemen yang menjadi penunjang standar pelayanan suatu rumah sakit mencakup fasilitas medis yang memadai, tenaga kerja yang mumpuni di bidangnya seperti perawat, apoteker dan penunjang lainnya (Wardhana, 2019). Selain rumah sakit dijadikan tempat pelayanan, rumah sakit juga dianggap sebagai tempat pencegahan. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan diharapkan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Kualitas pelayanan di rumah sakit sebagian besar dipengaruhi oleh fasilitas medis terutama laboratorium yang tidak bisa terpisahkan dari pelayanan kesehatan secara menyeluruh, sebagai penunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat yang menikmati pelayanan laboratorium selama perawatan di rumah sakit. Hal ini dijelaskan dalam Keputusan yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan No. 129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar layanan rumah sakit minimum, yang mengartikulasikan bahwa layanan laboratorium di rumah sakit merupakan komponen fundamental dari sistem perawatan kesehatan rumah sakit, yang bertujuan untuk meningkatkan layanan pasien. Layanan ini bertugas melakukan pemeriksaan spesimen klinis untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kesehatan individu, terutama untuk meningkatkan inisiatif yang berkaitan dengan diagnosis penyakit, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan (Rosita, 2018).

Laboratorium memiliki fungsi sebagai sarana untuk memberikan informasi hasil pemeriksaan laboratorium yang hasilnya dapat dijadikan sebagai acuan diagnosis dan proses pengobatan. Oleh karena itu peran seluruh elemen yang bertugas di laboratorium harus melakukan seluruh tugasnya sesuai dengan prosedur agar mutu pelayanan yang dilakukan menghasilkan analisis yang akurat. Adapun mutu pelayanan didasari oleh penilaian hasil pelayanan laboratorium secara keseluruhan baik secara akurasi maupun presisi. Adapun akibat penurunan mutu pelayanan laboratorium adalah kurang memaksimalkan peran laboratorium. Hal ini dapat dipengaruhi oleh banyaknya pekerja di laboratorium yang belum memiliki kompetensi dalam mengelola laboratorium sehingga menjadikannya faktor pemicu kesalahan. Untuk itu, berdasarkan latar belakang di atas, sangat penting untuk memahami lebih dalam mengenai layanan laboratorium di rumah sakit. Sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelayanan instalasi laboratorium di rumah sakit.

## 2. DATA DAN METODOLOGI

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 8 artikel yang relevan dengan menggunakan database akademik yang berupa literatur review. Menggunakan analisis sintesis data yaitu dari tahun 2016 sampai 2023. Dengan menggunakan temuan dari berbagai studi untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang tinjauan.

**Tabel 1.** Daftar Penelitian yang Serupa dalam Beberapa Tahun Terakhir

No.	Judul	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Referensi
1	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Kab. Sorong 2020	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Laboratorium RSUD Sorong menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan ( <i>Reability</i> ), Daya tanggap ( <i>Responsiveness</i> ), jaminan ( <i>Assurance</i> ), Tampilan Fisik ( <i>Tangible</i> ), dan Empati ( <i>Emphaty</i> ).	Jenis penelitian Ini adalah penelitian deskriptif. Cara pengambilan sampel secara <i>Accidental sampling</i> .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tampilan fisik ( <i>Tangible</i> ) memiliki tingkat kepuasan tertinggi menurut responden yaitu hampir 80%. Sedangkan dimensi yang memiliki kepuasan terendah adalah kehandalan ( <i>Realibilitas</i> ) yaitu sebesar Kurang lebih 68%. Penelitian ini memberikan informasi penting dalam penyusunan rencana peningkatan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan di laboratorium RSUD Kab. Sorong.	Masrawati, dkk
2	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Laboratorium Kab. Lahat Tahun 2023	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium Kab. Lahat Tahun 2023.	Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan <i>cross-sectional</i> . Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan teknik <i>accidental sampling</i> yang berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi	Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat hubungan jenis kelamin ( <i>p-value</i> 0,011), Ada hubungan antara mutu pelayanan ( <i>reliability</i> ) ( <i>p-value</i> 0,053), ( <i>assurance</i> ) ( <i>p-value</i> 0,002), ( <i>empathy</i> ) ( <i>p-value</i> 0,000). Simpulan dari hasil penelitian ini adalah ada hubungan antara jenis kelamin, <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium Kabupaten Lahat Tahun 2023	Martina, Akhmad, dkk
3	Analisis Kepuasan penggunaan laboratorium klinik di RSUD Sijunjung Sumatera Barat tahun 2019	Untuk mengetahui Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien terhadap Instalasi Laboratorium Klinik di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Sijunjung Tahun 2019.	Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif Metode yang digunakan wawancara mendalam ( <i>in- depth interview</i> ) dan observasi.	Hasil penelitian menunjukkan tingkat Pemanfaatan sarana pelayanan masih kurang, <i>human error</i> , peralatan yang sering terjadi kerusakan, reagensia yang tak mencukupi, banyaknya keluhan baik dari pasien dan komplain dari petugas yang terkait hasil yang terlambat keluar.	Sosmira, dkk (2019).

4	Gambaran Kepuasan Pasien dalam Pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Madina Bukit Tinggi	Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di laboratorium Rumah Sakit Madina Bukit Tinggi.	Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik <i>Accidental Sampling</i> .	Hasil penelitian menunjukkan kehandalan pelayanan di laboratorium, didapatkan sebagian besar responden menyatakan kurang puas, frekuensi daya tanggap pelayanan di laboratorium, didapatkan sebagian besar responden merasa puas, empati pelayanan di laboratorium, didapatkan sebagian besar responden merasa puas, jaminan pelayanan di laboratorium, didapatkan sebagian besar responden merasa puas, tampilan fisik pelayanan di laboratorium, didapatkan sebagian besar responden menyatakan tidak puas.	Alifa. (2022).
5	Analisis Upaya Implementasi Siklus PDCA Dalam Pengendalian Mutu Pelayanan Di Instalasi Laboratorium RSUD Sukamara Kalimantan Tengah	Untuk mengetahui pengendalian mutu pelayanan di instalasi laboratorium rumah sakit perlu dilakukan karena laboratorium rumah sakit merupakan salah satu unit penunjang operasional yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemeriksaan laboratorium pasien di rumah sakit sehingga membantu penetapan diagnosa dan penatalaksanaan penderita. Dalam menjaga mutu pelayanan laboratorium rumah sakit, pengendalian mutu harus dilakukan melalui proses yang terus menerus dan berkesinambungan. Pengendalian mutu tersebut salah satunya dengan penerapan	Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan wawancara mendalam dan observasi langsung. Teknik analisis data dengan analisis konten, meliputi wawancara mendalam dengan informasi diolah kemudian dilakukan analisis data.	Hasil penelitian ini dapat dilihat bahwa implementasi siklus PDCA dalam pengendalian mutu di instalasi laboratorium belum berputar secara berkesinambungan. Penelitian ini merekomendasikan beberapa saran yaitu bagi pihak manajemen khususnya Kepala Seksi Penunjang Medik agar melakukan evaluasi ( <i>Check</i> ) dan merumuskan perbaikan ( <i>Action</i> ), bagi Kepala Instalasi Laboratorium agar bersama-sama dengan Kepala Seksi Penunjang Medik membuat program kerja, arahan dan strategi pencapaian SPM.	Amin, (2016).  Analisis Upaya Implementasi Siklus PDCA Dalam Pengendalian Mutu Pelayanan Di Instalasi Laboratorium RSUD Sukamara Kalimantan Tengah.

		siklus PDCA.			
6	Pendekatan Lean Hospital dalam Mengoptimalkan Pelayanan Laboratorium Rumah Sakit	Untuk mengetahui pendekatan lean hospital dalam mengoptimalkan pelayanan laboratorium dan kondisi sebelum dan setelah dilakukan pendekatan lean hospital pada laboratorium rumah sakit.	Jenis penelitian ini bersifat kualitatif. Informan dipilih secara non <i>probability</i> dengan teknik <i>purposive sampling</i> . Data diolah dengan metode analisis lean.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rasio aktivitas <i>value added</i> terhadap total aktivitas di kedua rumah sakit adalah kurang dari 30%. Usulan perbaikan yang diajukan kepada manajemen di kedua rumah sakit menunjukkan <i>quality improvement</i> di antaranya penurunan waktu tunggu pasien, penunjuk arah ke laboratorium yang jelas, sistem informasi rumah sakit (SIMRS) yang terintegrasi, serta standar operasional prosedur (SOP) yang sesuai dipatuhi.	Wardani, (2023). Pendekatan Lean Hospital dalam Mengoptimalkan Pelayanan Laboratorium Rumah Sakit. Jurnal Integrasi Kesehatan dan Sains (JKS) 5(1), 7-13.
7	Analisis Lama Waktu Pelayanan Laboratorium Di RSUD Pasaman Barat	Untuk menganalisis waktu pelayanan laboratorium rawat jalan yang melakukan pemeriksaan hematologi dan kimia klinik di laboratorium RSUD Pasaman Barat.	Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif analitik yang bersifat kuantitatif dan didukung oleh kualitatif dengan pendekatan <i>cross sectional</i> .	Berdasarkan hasil penelitian ini, tahapan yang mempengaruhi lamanya waktu pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan hematologi terletak pada tahap pra analitik, untuk pemeriksaan kimia klinik terletak pada tahap analitik, begitu pula untuk pemeriksaan hematologi dan kimia klinik terletak pada tahap analitik serta faktor yang mempengaruhi lamanya waktu pelayanan laboratorium adalah sumber daya manusia yaitu pada kemampuan petugas dan sarana prasarana	Rosita, (2018).
8	Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium RSUD Kota Mataram	Untuk mengetahui upaya kesehatan dasar atau kesehatan rujukan dengan meningkatkan mutu pelayanan. Mutu pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam keberhasilan suatu rumah sakit, dimana terdapat pelayanan laboratorium yang tidak dapat terpisahkan dengan rumah sakit. Pelayanan yang diberikan laboratorium sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Cara	Jenis penelitian ini adalah survei analitik dengan rancangan <i>cross sectional</i> . Teknik pengambilan sampel <i>purposive sampling</i> dengan kriteria sampel. Pengumpulan data menggunakan kuesioner tentang pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien. Analisis data dengan uji <i>chi square</i> .	Hasil penelitian karakteristik responden berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan, didapatkan hasil variabel mutu pelayanan: <i>tangible</i> baik (67,4%), tidak baik (32,6%), <i>reliability</i> baik (83,7%), tidak baik (16,3%), <i>responsiveness</i> baik (94,0%), tidak baik (6,0%), <i>assurance</i> baik (51,1%), tidak baik (48,9%), dan <i>empathy</i> baik (97%), tidak baik (3%). Variabel kepuasan pasien responden yang mengatakan puas sebesar (74,5%). Hasil penelitian menunjukkan p-value (0.000). Ada pengaruh mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di laboratorium RSUD Kota Mataram.	Santoso (2021).

		pengukuran tingkat kepuasan pasien menggunakan lima dimensi mutu pelayanan seperti, bukti fisik ( <i>tangible</i> ), kehandalan ( <i>reliability</i> ), ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ), jaminan ( <i>assurance</i> ), dan empati ( <i>empathy</i> ). Mengetahui mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien di laboratorium RSUD Kota Mataram			
9	Implementasi Clinical Pathway Tahun 2018 dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota	Tujuan umum penelitian ini adalah penyusunan rencana penerapan <i>Clinical Pathway</i> dalam peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.	Metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan telah dokumen. Pemilihan informan dalam penelitian kualitatif, berdasarkan kesesuaian dan kecukupan sebanyak 17 orang. Analisis penerapan CP terdiri dari input yang merupakan sumber daya manusia, proses penerapan monitoring dan evaluasi, output; mutu pelayanan pasca CP.	Hasil penelitian berdasarkan <i>input</i> , proses dan <i>output</i> yang menunjukkan penerapan telah terlaksana sesuai dengan akreditasi rumah sakit, namun perlu optimalisasi. Faktor <i>input</i> yang dianalisis akan mendukung penerapan CP namun perlu penyeragaman format <i>Clinical Pathway</i> , proses monitoring evaluasi belum berjalan optimal sedangkan <i>output</i> mutu pelayanan sudah sesuai dengan <i>Clinical Pathway</i> . Saran bagi Direktur Rumah Sakit agar melakukan pemahaman <i>Clinical Pathway</i> dengan mengadakan <i>workshop</i> kepada seluruh pihak terkait dan meningkatkan pembinaan serta pengawasan terhadap pelaksanaan <i>Clinical Pathway</i> , seluruh unit terkait agar saling berkoordinasi dan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SPO) CP demi keselamatan pasien.	Wardhana, (2019)

### 3. HASIL PENELITIAN

Menurut Rosita dan Khairai (2018) tentang “Analisis Lama Waktu Pelayanan Laboratorium di Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat” (Rosita dan khairai, 2018), menghasilkan bahwa rata-rata waktu pelayanan pemeriksaan hematologi parameter darah lengkap tahun 2017 selama 33,94 menit, dengan waktu minimum 29 menit dan maximum 39 menit. Jika diurutkan dengan

tahapan pelayanan laboratorium maka jumlah rata-rata yang didapatkan pada tahap pra analitik sebesar 16,28 menit, tahap analitik sebesar 8,24 menit dan tahap pasca analitik sebesar 9,41 menit. Rata-rata waktu pemeriksaan kimia klinik untuk parameter ureum dan kreatinin tahun 2017 adalah 83,92 menit, dengan waktu minimum 80 menit dan maximum 89 menit. Jika diurutkan dengan tahapan pelayanan laboratorium maka jumlah rata-rata yang didapatkan pada tahap pra analitik sebesar 15,03 menit, tahap analitik sebesar 58,66 dan tahap pasca analitik sebesar 10,22 menit. Rata-rata waktu pemeriksaan hematologi dan kimia klinik tahun 2017 selama 98,00 menit, dengan waktu minimum 94 menit dan maximum 105 menit. Jika diurutkan dengan tahapan pelayanan laboratorium maka jumlah rata-rata yang didapatkan pada tahap pra analitik sebesar 18,25 menit, tahap analitik sebesar 67,08 menit dan tahap pasca analitik sebesar 12,63 menit. Berdasarkan hasil pengukuran tersebut masih tergolong dalam waktu pelayanan yang cukup lama. Adapun faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan ini adalah sumber daya manusia yang terdiri dari jumlah petugas, masa kerja tugas dan kemampuan, dan sarana prasarana. Menurut Santoso,dkk (2021) tentang “Analisis Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram”(Santoso dkk 2021) Menghasilkan adanya korelasi mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien. Hasil survei membuktikan bahwa kelima dimensi mutu pelayanan seperti, *tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy* memiliki hubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Menurut Lucky Wardani, Muhandi, dan Albert hendarta (2023) tentang “Pendekatan *Lean Hospital* dalam Mengoptimalkan Pelayanan Laboratorium Rumah Sakit” (Lucky Wardani, 2023), Menghasilkan bahwa dari kedua sampel rumah sakit yang digunakan dalam penelitian ini, Kedua institusi medis menunjukkan proporsi nilai tambah di bawah 30% dan proporsi non-nilai tambah melebihi 30%, sehingga mengategorikan keduanya sebagai perusahaan yang belum mencapai status *lean*.

#### 4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dipaparkan sebelumnya maka sistem pengukuran terhadap layanan di rumah sakit umum daerah Pasaman Barat masih tergolong dalam waktu pelayanan yang cukup lama. Adapun faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan ini adalah sumber daya manusia yang terdiri dari jumlah petugas, masa kerja petugas dan kemampuan, dan sarana prasarana. Hasil nilai variabel mutu pelayanan dan kepuasan pasien di rumah sakit Kota Mataram, memiliki nilai kurang dari 0,01. Menurut uji *chi square* jika nilai probabilitas kurang dari 0,01 maka terdeteksi adanya hubungan antara kedua variabel tersebut.

*Lean* adalah suatu aktivitas berkelanjutan untuk menghilangkan pemborosan, peningkatan nilai tambah dalam produk (baik barang maupun jasa), dan pengiriman nilai kepada konsumen (nilai pelanggan), sedangkan peningkatan nilai tambah dalam produk (baik barang maupun jasa), dan pengiriman nilai kepada konsumen (nilai pelanggan). *Waste* adalah masalah atau gangguan terus-menerus yang terus-menerus mengganggu proses layanan pasien, menghasilkan hasil yang kurang optimal.

Faktor-faktor yang memfasilitasi dan menghambat adopsi paradigma rumah sakit dalam meningkatkan layanan laboratorium di kedua institusi medis dibedakan melalui lensa prinsip-prinsip rumah sakit, khususnya dengan mengidentifikasi akar penyebab dalam proses laboratorium, yang diklasifikasikan ke dalam *input*: yaitu, sumber daya manusia, mesin, metodologi, dan kondisi lingkungan. Dukungan dan komitmen yang tak tergoyahkan dari manajemen dan personel terhadap pelaksanaan metodologi rumah sakit dalam layanan laboratorium merupakan penentu penting efisiensi operasional di rumah sakit.

Bagian pembahasan adalah tempat Anda mengeksplorasi makna mendasar dari penelitian Anda, kemungkinan implikasinya pada bidang studi lain, dan kemungkinan perbaikan yang perlu dilakukan untuk pengembangan lebih lanjut.

## 5. KESIMPULAN

Pelayanan laboratorium di rumah sakit diharuskan menghadapi tantangan terkait efisiensi waktu. Melihat jumlah rata-rata waktu pelayanan untuk pemeriksaan hematologi dan klinik masih tergolong cukup lama dan hal tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti sumber daya manusia dan sarana prasarana. Selain itu, terdapat korelasi dan hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien yang menunjukkan bahwa pentingnya untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, masih banyak rumah sakit yang belum mencapai tingkat status *lean*, dengan jumlah proporsi nilai tambah yang rendah dan jumlah pemborosan yang tinggi. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efisiensi terhadap kepuasan layanan pasien, maka diperlukan komitmen manajemen dan personel dalam menerapkan prinsip-prinsip *lean hospital* serta perbaikan berkelanjutan dalam proses pelayanan laboratorium. Jadi, dapat dikatakan bahwa sebagian pasien rumah sakit merasa cukup puas terhadap pelayanan instalasi laboratorium di rumah sakit namun, terdapat tantangan yang harus diatasi, terutama terkait dengan waktu pelayanan yang diberikan karena mempengaruhi pasien terhadap kualitas yang diberikan

## UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan banyak terima kasih kepada kaprodi Administrasi Rumah Sakit yakni Bapak Tanto, S.KM., M.KM dan dosen pendamping pak Ahmad Nur Taufiqurrahman. Dan kami ucapkan banyak terima kasih kepada kelompok II yang terdiri dari IV orang yang pertama Gondo Surendho yang sudah membuat pendahuluan, sari / abstrak dan mencari beberapa artikel, yang kedua Novri yang sudah mencari referensi beberapa artikel dan memberikan pendapat terkait dengan materi yang sedang kita bahas, yang ketiga ada Asshiva Zahra Sholeha yang sudah membantu bagian mengedit yang terakhir ada Aliyah Herawati yang sudah membantu mengetik materi dan merevisi bagian - bagian yang salah.

## PUSTAKA

- Amin, R. Y. (2016). Analisis Upaya Implementasi Siklus Pdca Dalam Pengendalian Mutu Pelayanan Di Instalasi Laboratorium Rsud Sukamara Kalimantan Tengah. *Analisis Upaya Implementasi Siklus Pdca Dalam Pengendalian Mutu Pelayanan Di Instalasi Laboratorium Rsud Sukamara Kalimantan Tengah*.
- Eri Sosmira, Juliandi Harahap, Razia Begum Suroyo. (2019). Analisis Kepuasan Penggunaan Laboratorium Klinik Di Rsud Sijunjung Sumatera Barat Tahun 2019. *Journal Of Healthcare Technology And Medicine* Vol. 7 No. 1 April 2021 Universitas Ubudiyah Indonesia.
- Hilmi, R. Z., Hurriyati, R., & Lisnawati. (2018). *Analisis Lama Waktu Pelayanan Laboratorium Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat*. 3(2), 91–102.
- Lucky Wardani, M. A. (2023). Pendekatan Lean Hospital Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Laboratorium Rumah Sakit. *Jurnal Integrasi Kesehatan Dan Sains (Jiks)* 5(1), 7-13.
- Martina, Akhmad Dwi Priyatno, Dianita Ekawati, Ermagustina (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Laboratorium Kabupaten Lahat Tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Saelmakers Perdana*. Palembang: Program Magister Kesehatan Masyarakat, Stik Bina Husada Palembang, Indonesia.

- Rosita, B. D. (2018). Analisis Lama Waktu Pelayanan Laboratorium Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat. *Jurnal Kesehatan Perintis* 5, 114-121.
- Santoso, Z. F. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasiendi Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram. *Jurnal Analis Medika Biosains (Jambs)*, 13-16.
- Wardhana, A. S. (2019). Implementasi Clinical Pathway Tahun 2018 Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Koja. *Majalah Sainstekes*, 6.
- Wa Ode Masrawati, Muhamad Ali Makaminan, Linda Agustien Makalew. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Laboratorium Rsud Kabupaten Sorong. *Jurnal. Manado*.