



Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Al Islam Bandung

Faiqoh Rahma¹

¹Department of Information Systems, Politeknik Piksi Ganesha, Indonesia, 40274

rfaiqoh25@gmail.com



Published by JHA-PPT ARSI (Journal of Hospital Administration PPT ARSI)

Artikel Info

Submitted:

Revised:

Accepted:

Online first :
18-07-2022

Abstract

This study aims to influence the quality of service to patient satisfaction at the Pathological Clinic Laboratory unit at Al Islam Hospital Bandung. The research method used is the quantitative research method. This research was conducted in Pathological Clinic Laboratory unit with distribution of 45 questionnaire for 45 outpatient respondents. The research result show that the calculation of rank spearman correlation is 0,92 meaning the variable of service quality has a very strong relationship with the patient satisfaction. Calculation of the determinant coefficient result 84,6% meaning the variable of service quality has an influence on patient satisfaction equal to 84,6%. Conclusion of this research is service quality of Pathological Clinic Laboratory has a very relationship with the patient satisfaction

Keywords: *Service Quality, Patient Satisfaction*

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan pada unit Laboratorium Patologi Klinik di RS Al Islam Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di unit Laboratorium Patologi Klinik dengan penyebaran 45 kuesioner kepada 45 orang responden pasien rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan perhitungan korelasi rank spearman sebesar 0,92 menunjukkan variabel kualitas pelayanan memiliki keeratan hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pasien. Perhitungan koefisien determinan diperoleh hasil 84,6% menunjukkan variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 84,6%. Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan laboratorium memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan pasien rawat jalan
Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

Kata-kata kunci: *Service Quality, Patient Satisfaction*



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

1. Pendahuluan

Pelayanan laboratorium rumah sakit merupakan salah satu pelayanan penunjang medis yang sangat diperlukan dalam upaya pemberian dan evaluasi hasil pengobatan serta pengambilan keputusan lainnya oleh dokter. Oleh karena itu pelayanan laboratorium harus memiliki mutu yang baik agar dapat memberikan hasil pemeriksaan laboratorium yang tepat serta ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses serta tanggungjawab dalam penanganan keluhan pasien dengan memberikan informasi yang dapat dimengerti oleh pasien sehingga pasien dapat menjalankan proses pelayanan sesuai prosedur.

Pelayanan Laboratorium RS Al Islam merupakan pelayanan kesehatan 24 jam guna menunjang pemeriksaan pasien lebih lanjut. Semua pekerjaan yang dilakukan di laboratorium harus dipertimbangkan berdasarkan keselamatan pasien dan etika profesi dalam pekerjaan dalam memberikan pelayanan. Karena dari hasil pemeriksaan laboratorium tersebut dokter dapat menyimpulkan keadaan kesehatan pasien dan memutuskan tindakan yang akan dilakukan. Laboratorium tersebut memiliki pelayanan dengan berbagai jenis pemeriksaan yang dibutuhkan oleh pasien.

Jumlah kunjungan pasien Laboratorium RS. Al Islam mencapai 100 hingga lebih pasien rawat jalan setiap harinya. Sehingga intruksi yang diberikan dokter kepada pasien banyak dan beragam serta menyebabkan pasien tidak keseluruhan paham. Jumlah kasus dan gejala penyakit yang juga bervariasi dengan jumlah pasien yang banyak juga kondisi pasien yang sensitif dapat berpengaruh pada pemberian pelayanan kepada pasien lain. Ketanggapan petugas dalam melayani pasien, kelengkapan alat pemeriksaan, kemampuan petugas laboratorium dalam memberikan informasi, kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu harus tetap menjadi standar pelayanan utama yang didapatkan oleh pasien. Beberapa jenis pemeriksaan yang belum tersedia di laboratorium serta tidak tersedianya suatu bahan dalam proses pengujian spesimen tersebut juga mempengaruhi waktu tunggu hasil pemeriksaan tersebut. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dari pelayanan yang pasien dapatkan serta sebagai bahan evaluasi atau untuk peningkatan dan pertahanan mutu pelayanan perlu ditingkatkan komunikasi yang efektif dengan pasien, dengan memberikan kesempatan kepada pasien sebagai pengguna dan penerima pelayanan kesehatan dalam menyampaikan pendapat dan aspirasinya. Sehingga penyelenggara pelayanan kesehatan dapat memperbaiki dari setiap proses yang telah dilakukan. Dalam rangka mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium, maka peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan

laboratorium dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT AL-ISLAM BANDUNG”

2. Method

A. Rancangan Penelitian

Sumber dan metode pengumpulan data dalam penelitian menggunakan data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui pengamatan secara langsung oleh penulis dengan mengamati pasien yang datang untuk melakukan pemeriksaan dan rekapitulasi hasil kuesioner pasien rawat jalan di Laboratorium RS Al Islam. Sedangkan data sekunder didapatkan dari Laboratorium RS Al Islam berupa telaah dokumen standar operasional prosedur pelayanan pasien, struktur organisasi, tugas pokok dan kebijakan yang berlaku di Laboratorium Patologi Klinik RS Al Islam

Variabel penelitian meliputi variabel bebas yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan bukti fisik (*tangible*). Dan variabel terikat yaitu kepuasan pasien yang terdiri dari prosedur pelayanan dan fasilitas yang diterima.

Tabel 1. Definisi operasional variabel kualitas pelayanan (X)

Variabel	Dimensi	Definisi Operasional
Kualitas Pelayanan (X)	1. Ke handalan (Reliability)	1.Kecepatan pendaftaran 2. Ketepatan menepati janji 3. Kesesuaian pelaksanaan 4. Kejelasan informasi
	2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	5.Tindakan yang cepat dalam menangani pasien
	3. Jaminan (<i>Asurance</i>)	6.Kepercayaan pasien 7. Tersedianya jaminan ketersediaan jenis pemeriksaan

	4. Em pati <i>(Emphaty)</i>	8.Keramahan petugas 9. Pelayanan yang diberikan sama kepada semua pasien
	5. Bu kti Fisik <i>(Tangible)</i>	10. Kebersihan ruangan 11. Petugas Berpenampilam sopan

Tabel 2. Definisi operasional variabel kepuasan pasien (Y)

Variabel	Dimensi	Definisi Operasional
Kepuasan Pasien (Y)	1.Hubungan layanan kesehatan dengan pasien menjadi harmonis	1.Pasien memberikan tanggapan yang baik 2.Pemahaman dan kepatuhan pasien
	2. Kesetiaan (loyalitas pasien)	1.Pasien melakukan pemeriksaan ulang 2.Pasien menolak untuk melakukan pemeriksaan di tempat lain

	3.Mmbentuk rekomendasi dari mulut ke mulut	1.Pasien merekomendasikan pelayanan yang diterimanya 2.Kepuasan pasien terhadap prosedur pelayanan 3.Kepuasan pasien terhadap kemampuan petugas 4.Kepuasan pasien terhadap kecepatan pelayanan 5.Kepuasan pasien terhadap keamanan lingkungan
--	--	---

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan kuesioner. Kuesioner yang dipergunakan meliputi kuesioner tentang karakteristik responden yang meliputi umur dan jenis kelamin, tentang kualitas pelayanan yang meliputi: kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Kuesioner tentang kepuasan meliputi aspek sikap, pengetahuan, keterampilan petugas kesehatan dan prosedur pelayanan serta fasilitas. Alternatif jawaban deskripsi yang dipergunakan ialah sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas dengan skala 1 sampai 5.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Al Islam Bandung yang melakukan pemeriksaan pada setiap hari Senin sampai dengan Sabtu tanggal 31 Juli – 5 Agustus 2017 pada pukul 09.00-14.00 yang berjumlah 150 pasien, dimana pada waktu tersebut jumlah pasien rawat jalan mencapai puncaknya

2. Sampel

Teknik sampling yang digunakan adalah *random sampling* dengan teknik *accidental sampling*. Penentuan jumlah sampel dari populasi diatas dikembangkan dari *Isaac* dan *Michael* dalam Sugiyono (2015:81) dengan tingkat kesalahan 30%. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 45 orang responden pasien rawat jalan dimana

peneliti hanya mengambil data berdasarkan responden yang datang pada saat dilakukannya kegiatan penelitian secara langsung.

3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam usaha pengumpulan data metode yang digunakan antara lain:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Studi Pustaka

Dilakukan dengan mencari sumber-sumber lain yang bisa mendukung dalam penelitian, baik melalui jurnal-jurnal ataupun kajian peneliti terdahulu.

3. Studi Lapangan

Dilakukan untuk memperoleh data primer dengan melakukan pengamatan langsung di tempat yang dijadikan obyek penelitian

4. Teknis Analisis Data

Data yang telah didapatkan diolah dengan *Skala Likert*. *Skala Likert* kemudian menskala individu yang bersangkutan dengan menambahkan bobot dari jawaban yang telah dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban responden dalam bentuk data interval, dengan jumlah kelas 5 interval dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah kelas}}$$

Skala untuk instrumen penelitian yang digunakan adalah differensial semantik. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap tersusun dalam suatu garis kontinum yang jawaban “sangat positifnya” terletak dibagian kiri garis, dan jawaban “sangat negatifnya” terletak dibagian kanan garis atau sebaliknya. Berikut gambar skala interval yang akan digunakan dalam penelitian ini

Gambar 1. Skala Interval Penelitian

5	4	10	2	1
---	---	----	---	---

Pengujian validitas tiap butir digunakan analisis item, yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Pengujian reliabilitas digunakan untuk mengukur instrumen yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Alat untuk mengukur reliabilitas adalah uji statistik *Cronbach Alpha (α)*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha (α) > 0,70*

Analisis data yang dilakukan setelah pengambilan sampel adalah dengan uji statistik korelasi. Variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan pasien merupakan variabel ordinal. Untuk menilai besar korelasi antara dua variabel maka dilakukan uji non parametrik dengan menggunakan uji korelasi *Rank-Spearmen*. Interpretasi hasil yang akan disajikan berdasarkan terdapat korelasi, tidak terdapat korelasi. Uji hitung koefisien korelasi *Rank-Spearmen* adalah sebagai berikut:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n^3 - n}$$

Koefisien determinan digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R yang lebih kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh melalui kuesioner yang diberikan kepada pasien rawat jalan di Laboratorium RS Al Islam Bandung sebagai responden, maka dapat diketahui karakteristik setiap pasien, dapat diketahui responden wanita lebih banyak daripada responden pria. Responden pria sebanyak 10 orang (22%) dan responden wanita sebanyak 35 orang (78%). Hal ini menunjukkan bahwasannya yang menggunakan jasa pelayanan atau pemeriksaan laboratorium didominasi oleh pasien wanita.

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden dari pengisian 45 kuesioner survei kepuasan pasien diatas, selanjutnya data diolah dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban yang telah diberikan oleh pasien untuk menghasilkan penilaian ideal pasien terhadap kualitas pelayanan diketahui secara kontinum interval dapat digambarkan sebagai berikut:

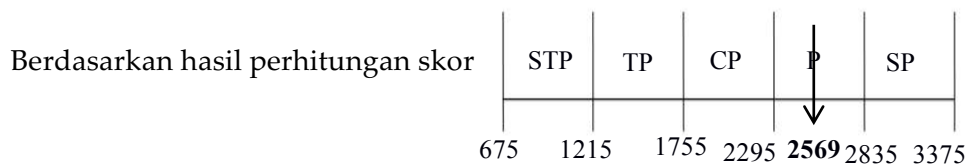
Jumlah skor ideal:

Nilai Maksimal : $5 \times 15 \times 45 = 3375$

Nilai minimal : $1 \times 15 \times 45 = 675$

Jumlah skor hasil penelitian : 2569

Gambar 2. Interval Penilaian Terhadap Kualitas Pelayanan (X)

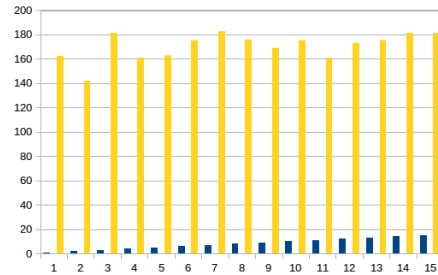


Kualitas pelayanan merupakan salah satu cara untuk memperbaiki kinerja karyawan agar dapat bekerja secara lebih efektif dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pasien di Laboratorium RS Al Islam Bandung. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pasien rawat jalan di unit Laboratorium Patologi Klinik RS Al Islam Bandung adalah dengan cara dilakukannya analisis mengenai kualitas pelayanan. Hal ini bertujuan untuk melihat sebagian besar pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit laboratorium tersebut. Adapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan meliputi : *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible*.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 45 responden, maka dapat diketahui pendapat responden mengenai kualitas pelayanan di Laboratorium RS Al Islam Bandung. Kualitas pelayanan pasien rawat jalan pada masing masing dimensi kualitas pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Al Islam dapat diketahui bahwasannya kualitas pelayanan pada unit laboratorium tersebut baik. Data hasil penelitian menunjukkan penilaian skor ideal responden terhadap dimensi *reliability* sebesar 646, dimensi *responsiveness* sebesar 521, dimensi *assurance* sebesar 345, dimensi *emphaty* sebesar 520 dan dimensi *tangible* sebesar 537. Jumlah skor keseluruhan yang

sebesar 2569 berada pada interval **memuaskan**, yang membuktikan pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diperoleh.

Gambar 3. Diagram Hasil Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan

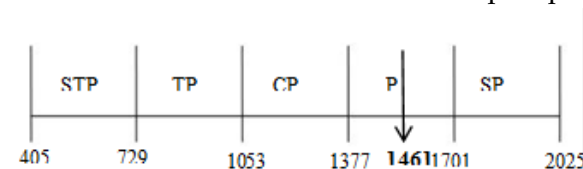


Pada gambar 3 diatas menunjukkan bahwasannya pernyataan 2 yaitu ketepatan waktu pelayanan dalam hal ketepatan dalam menjanjikan selesainya hasil pemeriksaan laboratorium mendapatkan jumlah skor terkecil. Hal ini menunjukkan bahwasannya permasalahan yang ada di Laboratorium RS Al Islam Bandung menurut responden adalah kurang tepatnya petugas laboratorium dalam menjanjikan hasil pemeriksaan laboratorium pada waktu-waktu tertentu. Sedangkan skor tertinggi dengan jumlah 181, pernyataan no 3 yaitu menurut reponden bahwsannya petugas laboratorium selalu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan responden

B. Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil survei kepuasan pasien melalui kuesioner yang diberikan kepada 45 responden , maka dapat diketahui umlah perolehan skor sebagai berikut:

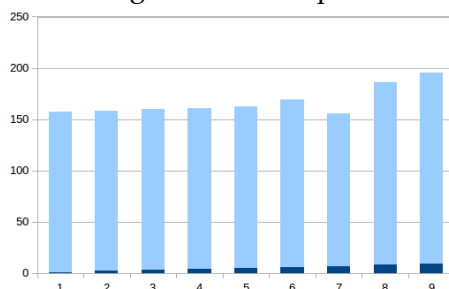
Gambar 4. Interval Penilaian Terhadap Kepuasan Pasien



Data hasil penelitian kepuasan kepuasan pasien rawat jalan diperoleh hasil skor ideal responden mengenai kualitas pelayanan sebesar 156, mengenai ketanggapan dalam menangani keluhan sebesar 156, mengenai responden melakukan pemeriksaan ulang sebesar 157, mengenai responden tidak melakukan pemeriksaan di tempat lain sebesar 157, mengenai responden merekomendasikan pelayanan kepada orang lain sebesar 157,

mengenai responden mendapatkan kemudahan prosedur sebesar 163, mengenai target waktu pelayanan sesuai janji sebesar 149, mengenai sarana dan prasarana sebesar 178, dan mengenai lingkungan pelayanan yang aman sebesar 186, secara keseluruhan jumlah skor ideal untuk variabel kepuasan pasien rawat jalan sebesar 1461 berada pada interval baik atau memuaskan.

Gambar 5. Diagram Hasil Kepuasan Pasien Rawat Jalan



Berdasarkan diagram kepuasan pasien rawat jalan diatas, hal ini menunjukkan bahwasannya tingkat kepuasan responden dalam ketepatan pelayanan yaitu target waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium mendapatkan nilai terendah yaitu 149, berada pada interval cukup memuaskan. Jumlah skor tertinggi adalah berupa terampilnya petugas laboratorium dalam melaksanakan tugasnya sehingga menurut responden, responden dapat melakukan pemeriksaan dengan aman dan nyaman karena lingkungan pelayanan laboratorium yang bersih, rapih dan teratur serta aman dari risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pemeriksaan. Dari hasil penjumlahan skor secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RS Al Islam Bandung sebesar 72%

C. Pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Uji validitas dan reliabilitas untuk menguji kelayakan kuesioner dengan sampel 45 responden untuk menjawab beberapa pertanyaan dalam kuesioner. Hasil validitas menunjukkan bahwa pernyataan yang diajukan mampu mengukur apa yang ingin diteliti, sedangkan uji reliabilitas adalah mengukur konsistensi jawaban atas pertanyaan yang diulang dengan nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,7$. Dapat dilihat dilihat dari nilai 0,908 dan 0,918 yang menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuesioner tersebut reliabel.

Pengukuran kuat lemahnya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien, penulis menggunakan alat bantu statistik yaitu koefisien korelasi rank-spearman dan koefisien determinan. Jawaban ini dihitung berdasarkan hasil kuesioner yang telah

disebarkan, yaitu terdiri dari 15 pernyataan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, dan 9 pernyataan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Adapun analisis yang digunakan adalah dengan menggunakan analisis Korelasi *Rank-Spearman* dan koefisien determinan sebagai berikut

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dari analisis hasil korelasi *rank-spearman* sebesar 0,92, berada pada interval korelasi koefisien 0,80-0,1000 yang artinya sangat kuat. Hal ini menunjukkan keeratan hubungan antara variabel kualitas jasa dengan kepuasan pasien sangat kuat. Sehingga kualitas jasa pelayanan sangat berpengaruh dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik RS Al Islam Bandung.

Besarnya kontribusi variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pasien (Y) ditunjukkan dengan besarnya koefisien determinasi (hasil pengkuadratan dari koefisien korelasi dikali 100%). Dari tabel koefisien korelasi dan koefisien determinasi diketahui bahwa koefisien determinasinya adalah sebesar 84,6%, artinya variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 84,6% dan sisanya sebesar 15,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian yang dilakukan penulis

Adanya temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan sebagai perhatian bagi banyak pihak terutama pihak pengelola rumah sakit yang dipandang sebagai organisasi yang sangat kompleks.

D. Permasalahan-Permasalahan Dalam Memberikan Pelayanan

Adapun permasalahan-permasalahan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan pada saat dilakukannya penelitian yaitu kurangnya komunikasi petugas laboratorium dengan pasien yang terkadang membuat pasien tidak keseluruhan paham, sehingga pasien harus selalu menanyakan ulang informasi yang telah disampaikan dan waktu menunggu hasil pemeriksaan laboratorium yang terkadang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh petugas, disebabkan oleh banyaknya pasien yang tidak menentu setiap harinya.

E. Upaya-Upaya Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik RS Al Islam Bandung adalah Meningkatkan komunikasi verbal guna terciptanya komunikasi yang terarah dan informasi yang disampaikan petugas laboratorium mudah dipahami oleh pasien dengan memberikan arahan yang sejelas-jelasnya dan Memperhatikan ketepatan waktu dalam menjanjikan hasil pemeriksaan laboratorium kepada pasien dan menjelaskan kepada pasien apabila terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi waktu tunggu hasil. Sehingga pasien dapat menunggu hasil pemeriksaan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang telah disajikan, maka dari penelitian ini dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan Laboratorium RS Al Islam menurut responden adalah baik, karena jumlah skor keseluruhan dari pernyataan tentang kualitas pelayanan adalah 2556 dan berada pada interval memuaskan. Walau demikian masih terdapat faktor-faktor yang perlu diperhatikan oleh para penyelenggara pelayanan kesehatan di Laboratorium RS Al Islam Bandung, karena pernyataan tersebut mendapat jumlah skor terendah, yaitu mengenai ketepatan dalam memberikan hasil pemeriksaan laboratorium, dan komunikasi petugas kepada pasien dengan memberikan informasi yang mudah dipahami oleh pasien.
2. Tanggapan responden terhadap kepuasan pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik RS Al Islam Bandung adalah baik atau memuaskan, karena jumlah skor keseluruhan dari pernyataan mengenai kepuasan pasien adalah 1459 dan berada pada interval memuaskan. Walau demikian masih terdapat faktor-faktor yang perlu diperhatikan mengenai tingkat kepuasan pasien dalam target waktu pelayanan yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh petugas laboratorium dan petugas laboratorium yang selalu menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan tepat, karena pernyataan tersebut mendapat jumlah skor terendah
3. Terdapat hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

Hal ini terlihat dari

- a. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi rank-spearman sebesar 0,92, hal ini menunjukkan keeratan hubungan antara variabel kualitas jasa dan kepuasan pasien yang berada pada interval sangat kuat yang menunjukkan kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Laboratorium RS Al Islam Bandung
 - b. Perhitungan koefisien determinasi dalam persen, diperoleh hasil sebesar 84,6% artinya tingkat kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas pelayanan sebesar 84,6%, sedangkan sisanya 15,4% dapat disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian yang dilakukan penulis, seperti harga dan tempat pelayanan yang dekat dari rumah responden.
4. Permasalahan yang dihadapi di Laboratorium Patologi Klinik RS Al Islam adalah komunikasi dan waktu menunggu hasil pemeriksaan laboratorium
 5. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi permasalahan di Laboratorium Patologi Klinik RS Al Islam Bandung adalah dengan meningkatkan komunikasi verbal guna terciptanya komunikasi yang terarah dan informasi yang disampaikan petugas mudah dipahami oleh pasien serta memperhatikan ketepatan waktu dalam memberikan hasil pemeriksaan laboratorium

5. **Saran**

Berdasarkan pada hasil penelitian pada Laboratorium RS Al Islam Bandung, maka penulis mencoba memberikan saran kepada pihak rumah sakit sebagai dasar pertimbangan dan masukan bagi perusahaan dan juga bagi peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit

Pihak Rumah Sakit Al Islam memberikan pelatihan untuk karyawan di Laboratorium RS Al Islam Bandung agar dapat meningkatkan pelayanan untuk kepuasan pasien

2. Bagi Laboratorium RS Al Islam Bandung

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian sebelumnya, maka penulis mengajukan beberapa saran, yaitu:

- a. Peningkatan komunikasi verbal guna tercipta komunikasi yang searah dan informasi yang disampaikan petugas laboratorium mudah dipahami oleh pasien
- b. Memperhatikan ketepatan waktu dalam memberikan hasil pemeriksaan

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat menelaah lebih dalam serta mengembangkan penelitian yang telah dilaksanakan kali ini, mengingat masih banyak rumah sakit yang berada di Bandung, sehingga diharapkan dapat melihat perbedaan antar rumah sakit.

References

- [1] Andriasan, Sudarso. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Deepublis
- [2] Churcill, Gilbert A. 2005. *Dasar-Dasar Riset Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- [3] Herlambang, Susatyo. 2016. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit*: Yogyakarta. Gosyen Publishing
- [4] Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- [5] Nogi S, Hessel. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- [6] Pohan, Imbalo S. 2006. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- [7] Ratminto & Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. 2005. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- [8] Siregar, Charles dan Lia Amalia. 2004. *Farmasi Rumah Sakit Teori dan Penerapan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- [9] Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&*. Bandung: Alfabeta