



Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2025

Sazkia Putri¹, Hady Maulanza^{*2}, M. Yani³

^{1,2,3}Fakultas Kedokteran, Universitas Abulyatama, Aceh, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: hdymaulanza_fk@abulyatama.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received August 12, 2025

Revised September 20, 2025

Accepted November 30, 2025

Available online December 31, 2025

Kata Kunci:

kepuasan pasien, pelayanan laboratorium, umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan

Keywords:

patient satisfaction, laboratory service, age, gender, education, occupation



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju.

ABSTRAK

Pelayanan laboratorium merupakan bagian penting dalam sistem pelayanan kesehatan, yang sangat memengaruhi kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati tahun 2025 serta hubungannya dengan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional dan teknik purposive sampling terhadap 97 responden. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner berbasis Servqual. Hasil univariat menunjukkan bahwa mayoritas responden berusia dewasa (61,9%), perempuan (71,1%), memiliki pendidikan tinggi (50,5%), dan bekerja sebagai pegawai swasta/wiraswasta (45,4%). Tingkat kepuasan terbagi relatif seimbang, yaitu 47,4% puas dan 52,6% tidak puas. Hasil analisis bivariat menunjukkan hubungan yang signifikan antara umur ($p = 0,033$), jenis kelamin ($p = 0,044$), pendidikan ($p = 0,042$), dan pekerjaan ($p = 0,016$) dengan tingkat kepuasan. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor demografis memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan laboratorium.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan laboratorium yang mempertimbangkan latar belakang pengguna sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan.

ABSTRACT

Laboratory services are an essential component of healthcare systems that significantly affect patient satisfaction. This study aimed to determine the level of patient satisfaction with laboratory services at Pertamedika Ummi Rosnati Hospital in 2025 and its relationship with age, gender, education, and occupation. This quantitative descriptive study used a cross-sectional design and purposive sampling technique with 97 respondents. Data were collected using a SERVQUAL-based questionnaire. The univariate results showed that most respondents were adults (61.9%), female (71.1%), had higher education (50.5%), and worked in private sector/self-employment (45.4%). Satisfaction levels were relatively balanced, with 47.4% satisfied and 52.6% dissatisfied. Bivariate analysis revealed significant associations between satisfaction level and age ($p = 0.033$), gender ($p = 0.044$), education ($p = 0.042$), and occupation ($p = 0.016$). These findings indicate that demographic factors influence patients' perceptions of laboratory services. Hence, improving the quality of services while considering user background is essential for enhancing overall patient satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan laboratorium merupakan salah satu komponen penting dalam system pelayanan kesehatan yang berkontribusi besar terhadap diagnosis, pemantauan, dan pengobatan penyakit. Kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium mencerminkan kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan.

Pelayanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit tetapi juga berkontribusi terhadap efektivitas pengobatan serta efisiensi sistem layanan kesehatan.

Secara global, kualitas pelayanan laboratorium menjadi perhatian utama dalam sistem kesehatan berbagai negara. Berdasarkan laporan World Health Organization (WHO), sekitar 70% keputusan medis didasarkan pada hasil pemeriksaan laboratorium. Oleh karena itu, ketepatan, kecepatan, serta kenyamanan pelayanan laboratorium menjadi faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pasien (WHO,2023). Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti keramahan tenaga medis, akurasi hasil, dan durasi pemeriksaan sangat memengaruhi pengalaman pasien di laboratorium kesehatan (Smith et al., 2021).

Di Indonesia, kualitas pelayanan laboratorium terus menjadi fokus utama dalam peningkatan mutu layanan kesehatan. Kementerian Kesehatan RI telah menerapkan berbagai kebijakan untuk meningkatkan standar laboratorium di rumah sakit, seperti penerapan Standar Nasional Akreditasi Rumah Sakit (SNARS) dan peningkatan sistem manajemen mutu laboratorium. Studi yang dilakukan oleh Prasetyo et al. (2022) menunjukkan bahwa sekitar 78% pasien di berbagai rumah sakit di Indonesia menyatakan puas dengan pelayanan laboratorium, dengan aspek kecepatan pelayanan dan keramahan tenaga medis sebagai faktor utama kepuasan pasien.

Di Provinsi Aceh, pelayanan kesehatan, termasuk laboratorium, juga menjadi perhatian pemerintah daerah. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan laboratorium di rumah sakit-rumah sakit Aceh bervariasi, dengan rata-rata tingkat kepuasan berada di kisaran 75-85%. Sebuah penelitian di salah satu rumah sakit di Banda Aceh menemukan bahwa 82% pasien merasa puas dengan pelayanan laboratorium, meskipun beberapa pasien mengeluhkan lamanya waktu tunggu hasil pemeriksaan (Rahmawati et al., 2023).

Rumah Sakit Pertamedika Umami Rosnati (RSPUR) merupakan salah satu rumah sakit swasta di Banda Aceh yang berkomitmen memberikan layanan kesehatan berkualitas, termasuk dalam pelayanan laboratorium. Namun, hingga saat ini belum ada penelitian yang secara spesifik mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di RSPUR. Berdasarkan laporan internal rumah sakit tahun 2024, jumlah kunjungan pasien ke laboratorium terus meningkat, namun beberapa keluhan seperti waktu tunggu yang lama dan ketersediaan fasilitas masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di RSPUR serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul "Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium di Rumah Sakit Pertamedika Umami Rosnati Tahun 2025".

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium di Rumah Sakit Pertamedika Umami Rosnati Tahun 2025?

Tujuan Penelitian

Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di laboratorium di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2025 yang meliputi beberapa poin yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan umur selama menjalani pemeriksaan laboratorium di Rumah Sakit Pertamedika.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan Jenis Kelamin selama menjalani pemeriksaan laboratorium di Rumah Sakit Pertamedika.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan Pekerjaan selama menjalani pemeriksaan laboratorium di Rumah Sakit Pertamedika.
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien berdasarkan Pendidikan selama menjalani pemeriksaan laboratorium di Rumah Sakit Pertamedika.

Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mencakup evaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium yang diberikan oleh Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati pada tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana pasien merasa puas dengan kualitas pelayanan laboratorium yang mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan layanan, ketepatan hasil pemeriksaan, kualitas komunikasi antara petugas dan pasien, serta kebersihan dan kenyamanan fasilitas laboratorium.

Penelitian ini difokuskan pada pasien yang telah menerima layanan di laboratorium rumah sakit tersebut dalam periode waktu tertentu, yaitu tahun 2025. Untuk memperoleh data yang valid, penelitian ini akan menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner yang disebarakan kepada pasien setelah mereka menerima layanan laboratorium. Kuesioner akan mencakup berbagai pertanyaan yang mengukur persepsi pasien terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan 6 laboratorium yang diberikan, dengan menggunakan skala Likert untuk menilai tingkat kepuasan mereka.

2. METODE

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Menurut Sugiyono (2016:21) strategi asosiatif merupakan strategi penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar dua variabel atau lebih. Dengan metode Penelitian survey meliputi studi kasus yang menggunakan kuesioner atau wawancara terencana dalam pengumpulan data. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2025.

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Pertamedika pada bulan Juni-Juli 2025. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yang berkunjung ke Laboratorium. Semua pasien yang berobat di Rumah Sakit Pertamedika selama periode penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling karena populasi tidak diketahui jumlah anggotanya, dan dengan purposive sampling sebagai teknik penentuan sampelnya dan teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel pada penelitian ini adalah Total sampling dimana sampel ditetapkan sesuai dengan yang dikehendaki.

Karena populasi anggota tidak diketahui secara pasti jumlahnya, ukuran sampel diperhitungkan dengan rumus Cochran (Sugiyono, 2019:136) :

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) (0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = 96,04 = 97 \text{ orang}$$

Keterangan:

n= sampel

z= harga dalam kurve normal untuk simpangan 5%, dengan nilai 1,96

p= peluang benar 50% = 0,5

q= peluang salah 50% = 0,5

e= margin error 10%

Dari hasil diatas 96,04 merupakan pecahan dan menurut Sugiyono (2019:143) pada perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan ke atas. Sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang responden dengan kriteria responden pada penelitian ini adalah

Kriteria Inklusi

- a) Pasien yang berkunjung dan menggunakan layanan Laboratorium Rumah Sakit Pertamina selama periode penelitian.
- b) Pasien yang berusia minimal 18 tahun.
- c) Pasien yang mampu berkomunikasi dengan baik (verbal atau tertulis).
- d) Pasien yang bersedia menjadi responden dan telah memberikan persetujuan (informed consent) untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Kriteria Eksklusi

- a) Pasien yang tidak bersedia mengisi kuesioner atau tidak memberikan persetujuan untuk berpartisipasi.
- b) Pasien dengan kondisi medis yang tidak memungkinkan untuk mengisi kuesioner (misalnya dalam kondisi kritis atau gangguan kognitif).
- c) Pasien yang mengisi kuesioner secara tidak lengkap atau tidak sesuai petunjuk (invalid).

Penelitian ini dianalisa menggunakan analisa univaria dan bivarian dengan pengumpulan data dalam penulisan ini adalah:

1. Kuesioner (Angket) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisoner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuisoner baku dari Parasuraman yang terdiri dari 24 pertanyaan.
2. Data sekunder. Data sekunder merupakan data yang diperlukan dalam rangka melengkapi informasi yang dapat diperoleh melalui studi pustaka dari buku-buku literatur, jurnal, internet serta artikel yang mendukung penelitian

Skala Pengukuran Menurut Sugiyono (2016) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Penulis dalam melakukan skala pengukuran yaitu diukur menggunakan skala Ordinal. Menurut Sugiyono (2016) skala ordinal digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala ordinal, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. 23 Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala ordinal mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran Lokasi Penelitian

Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati (RS PUR) merupakan salah satu institusi pelayanan kesehatan yang terletak di pusat Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh. Berlokasi di Jalan Taman Makam Pahlawan No. 106, Gampong Punge Blang Cut, Kecamatan Jaya Baru, rumah sakit ini hadir sebagai fasilitas kesehatan yang mengusung visi pelayanan yang profesional, islami, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

Didirikan sebagai rumah sakit umum swasta, RS Pertamedika Ummi Rosnati dikelola oleh jaringan rumah sakit BUMN melalui PT Pertamina Bina Medika IHC (Indonesia Healthcare Corporation), bekerja sama dengan Yayasan Ummi Rosnati. Kolaborasi ini menggabungkan kekuatan manajemen modern rumah sakit dengan semangat pelayanan sosial-keagamaan, sehingga menghasilkan pelayanan kesehatan yang humanis dan berkualitas tinggi.

Rumah sakit ini memiliki izin operasional sebagai Rumah Sakit Umum Kelas C, yang memberikan layanan medis dasar dan spesialisik seperti penyakit dalam, bedah umum, kebidanan dan kandungan, serta layanan anak. Selain itu, RS PUR juga menyediakan layanan penunjang medis seperti laboratorium, farmasi, radiologi, serta layanan ambulans dan instalasi gawat darurat yang siap siaga 24 jam.

Dengan kapasitas tempat tidur rawat inap yang terus berkembang, RS Pertamedika Ummi Rosnati berkomitmen menjadi rumah sakit pilihan masyarakat Aceh, dengan mengedepankan nilai-nilai islami, keramahan, serta kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan kesehatan. Seluruh tenaga medis dan nonmedis yang bekerja di rumah sakit ini dituntut untuk menjunjung tinggi profesionalisme dan etika pelayanan kesehatan.

RSPUR juga aktif menjalin kerja sama dengan BPJS Kesehatan serta asuransiasuransi swasta lainnya guna mempermudah akses masyarakat dalam mendapatkan layanan kesehatan. Ke depan, rumah sakit ini terus berupaya meningkatkan sarana, prasarana, serta sumber daya manusia untuk mendukung akreditasi yang lebih tinggi serta pelayanan kesehatan yang lebih paripurna

Hasil penelitian Analisa Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Umur

Umur	<i>f</i>	%
Dewasa Muda	28	28.9
Dewasa	60	61.9
Lansia	9	9.2
Jumlah	97	100

Dari total 97 responden, sebagian besar berada pada kategori umur dewasa sebanyak 60 orang (61,9%). Kemudian disusul oleh kelompok dewasa muda sebanyak 28 orang (28,9%), dan kelompok lansia sebanyak 9 orang (9,2%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan laboratorium di RS Pertamedika Ummi Rosnati tahun 2025 adalah kelompok usia produktif.

Tabel 2. Distribusi frekuensi Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	<i>f</i>	%
Laki-Laki	28	28.9
Perempuan	69	71.1
Jumlah	97	100

Sebagian besar responden adalah perempuan sebanyak 69 orang (71,1%), sedangkan laki-laki sebanyak 28 orang (28,9%). Ini menunjukkan bahwa kelompok perempuan lebih banyak memanfaatkan layanan laboratorium di rumah sakit tersebut.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Pekerjaan

Pekerjaan	<i>f</i>	%
Ibu Rumah Tangga	11	11.3
Buruh/Petani	12	12.4
Mahasiswa	7	7.2
Pegawai Swasta/Wiraswasta	44	45.4
Pegawai Negeri Sipil	23	23.7
Jumlah	97	100

Responden didominasi oleh pegawai swasta/wiraswasta sebanyak 44 orang (45,4%), diikuti oleh pegawai negeri sipil sebanyak 23 orang (23,7%), dan buruh/petani sebanyak 12 orang (12,4%). Responden dari kalangan mahasiswa dan ibu rumah tangga masing-masing sebesar 7,2% dan 11,3%. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok masyarakat bekerja merupakan pengguna terbanyak dari layanan laboratorium.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Pendidikan

Pendidikan	<i>f</i>	%
Dasar	16	16.5
Menengah	32	33.0
Tinggi	49	50.5
Jumlah	97	100

Sebanyak 49 responden (50,5%) memiliki tingkat pendidikan tinggi, disusul oleh pendidikan menengah sebanyak 32 orang (33%) dan pendidikan dasar sebanyak 16 orang (16,5%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna laboratorium didominasi oleh individu yang berpendidikan tinggi.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan	<i>f</i>	%
Tidak Puas	51	52.6
Puas	46	47.4
Jumlah	97	100

Tingkat kepuasan pengguna laboratorium terbagi hampir merata, namun lebih banyak responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 51 orang (52,6%) dibandingkan dengan yang puas sebanyak 46 orang (47,4%). Ini menjadi indikator bahwa masih terdapat aspek layanan yang perlu ditingkatkan.

Hasil penelitian Analisa Bivariat

Tabel 6. Hubungan Umur Dengan Tingkat Kepuasan Di Laboratorium Di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2025

Umur	<i>Tingkat Kepuasan</i>				Jumlah	<i>P-Value</i>	
	Tidak Puas		Puas				
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>		%
Dewasa	16	31.4	12	26.1	28	28.9	0.033
Muda							
Dewasa	34	66.6	26	56.5	60	61.9	
Lansia	1	2.0	8	17.4	9	9.2	
Jumlah	51	100	46	100	97	100	

Dari analisis didapatkan bahwa kelompok umur dewasa muda (26,1%) dan dewasa (56,5%) dibanding kelompok lansia (17,4%). Sedangkan ketidakpuasan lebih tinggi pada kelompok dewasa (66,6%). Nilai p-value = 0.033 menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara umur dengan tingkat kepuasan layanan laboratorium.

Tabel 7. Hubungan Jenis Kelamin Dengan Tingkat Kepuasan Di Laboratorium Di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2025.

JK	<i>Tingkat Kepuasan</i>				Jumlah		<i>P-Value</i>
	Tidak Puas		Puas		<i>f</i>	<i>%</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>			
Perempuan	10	19,6	18	39.1	28	28.9	0.044
Laki Laki	41	80,4	28	60.9	69	61.9	
Jumlah	51	100	46	100	97	9.2	

Responden Laki-laki lebih banyak merasa puas (60.9%) dibanding Perempuan (39.1%). Sementara itu, ketidakpuasan lebih banyak dialami oleh laki-laki 31 laki (80,4%). Nilai p-value = 0.044 menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dengan kepuasan terhadap layanan laboratorium.

Tabel 8. Hubungan Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Di Laboratorium Di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2025

Pendidikan	<i>Tingkat Kepuasan</i>				Jumlah		<i>P-Value</i>
	Tidak Puas		Puas		<i>f</i>	<i>%</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>			
Dasar	13	25.5	3	6.5	16	16.5	0.042
Menengah	15	29.4	17	37	32	33.0	
Tinggi	23	45.1	26	56.5	49	40.5	
Jumlah	51	100	46	100	97	100	

Tingkat kepuasan lebih tinggi pada responden dengan pendidikan tinggi (56,5%) dan menengah (37%), sedangkan ketidakpuasan banyak terjadi pada responden berpendidikan dasar (25,5%) dan menengah (29,4%). Dengan p-value = 0.042, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan layanan laboratorium.

Tabel 9. Hubungan Pekerjaan Dengan Tingkat Kepuasan Di Laboratorium Di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati Tahun 2025

Pekerjaan	<i>Tingkat Kepuasan</i>				Jumlah		<i>P-Value</i>
	Tidak Puas		Puas		<i>f</i>	<i>%</i>	
	<i>f</i>	<i>%</i>	<i>f</i>	<i>%</i>			
Irt	3	5.9	8	17.4	11	11.3	0.042
Ptn/buruh	9	17.6	3	6.5	12	12.4	
Mhasiwa /Siswa	7	13.7	0	0	7	7.2	
Swasta	21	41.2	23	50	44	45.4	
PNS	11	21.6	12	26.1	23	23,7	
Jumlah	51	100	46	100	97	100	

Kelompok pegawai swasta/wiraswasta dan pegawai negeri sipil lebih banyak menyatakan puas dibanding kelompok mahasiswa dan buruh/petani.

Menariknya, mahasiswa seluruhnya menyatakan tidak puas. Nilai p-value = 0.016 32 menunjukkan hubungan yang signifikan antara jenis pekerjaan dengan kepuasan terhadap pelayanan laboratorium.

Pembahasan

Tingkat kepuasan secara umum terbagi hampir seimbang antara puas (47,4%) dan tidak puas (52,6%). Ini menunjukkan adanya dualisme persepsi dari masyarakat terhadap layanan laboratorium. Sebagian besar ketidakpuasan dapat diasumsikan berasal dari lamanya waktu pelayanan, kurangnya informasi dari petugas, atau ketidaksesuaian hasil dengan ekspektasi awal. Dalam Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap), Ketidakpuasan cukup banyak muncul dari lamanya waktu antrean dalam menangani pasien. Sebagian masyarakat mengeluhkan bahwa petugas terkesan lamban dan tidak tanggap terhadap keluhan atau pertanyaan. Sebaliknya, pihak yang puas menilai bahwa meskipun antrean cukup panjang, proses pelayanan tetap berjalan lancar dan petugas tetap membantu sesuai kapasitasnya.

Dalam literatur lain, seperti studi oleh Wulandari dan Hartono (2020), disebutkan bahwa kepuasan layanan laboratorium sangat dipengaruhi oleh kecepatan hasil keluar, kebersihan ruang tunggu, dan keramahan petugas. Maka, jika aspek-aspek ini belum dioptimalkan di rumah sakit yang diteliti, hasil ketidakpuasan tinggi menjadi wajar.

Selain itu, teori SERVQUAL (Parasuraman et al.) menyebutkan bahwa dimensi kualitas layanan terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Apabila salah satu dimensi ini tidak terpenuhi, akan menyebabkan gap antara ekspektasi dan persepsi pasien, yang berujung pada ketidakpuasan.

Asumsi penting dalam penelitian ini adalah bahwa semua responden telah mendapatkan pelayanan yang seragam. Padahal, dalam praktiknya, perbedaan jam pelayanan, shift petugas, dan hari kunjungan bisa memengaruhi pengalaman pengguna. Hal ini harus diperhatikan dalam interpretasi hasil, karena variasi pelayanan antar waktu bisa memberikan dampak berbeda pada kepuasan.

Penelitian oleh Sari et al. (2021) di RSUD dr. Moewardi menunjukkan bahwa kepuasan pasien meningkat secara signifikan setelah perbaikan sistem antrian digital dan pelatihan petugas. Ini menunjukkan bahwa intervensi sistemik dapat mengubah persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan laboratorium.

Di sisi lain, penelitian ini belum mengeksplorasi aspek psikologis atau emosional dari pengguna layanan, seperti kecemasan menunggu hasil, yang mungkin menjadi faktor laten ketidakpuasan. Penelitian Mustika (2022) menyatakan bahwa ketidakpastian hasil laboratorium sangat mempengaruhi ketenangan pasien dan berdampak pada penilaian keseluruhan terhadap layanan.

Jika dibandingkan dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Yuliana (2023) di rumah sakit swasta, tingkat kepuasan mencapai 72% setelah diterapkannya sistem evaluasi berkala terhadap kinerja petugas laboratorium. Hal ini menegaskan pentingnya monitoring rutin dan feedback dari pasien sebagai bahan evaluasi manajemen mutu pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya bergantung pada satu aspek, tetapi merupakan akumulasi dari berbagai faktor, seperti usia, pendidikan, pekerjaan, dan jenis kelamin. Untuk meningkatkan

kepuasan, rumah sakit perlu melakukan pendekatan holistik, mulai dari peningkatan kompetensi petugas, penyederhanaan alur pelayanan, hingga adaptasi terhadap ekspektasi pasien modern.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan laboratorium di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati berada pada kelompok umur dewasa (61,9%). Kelompok usia produktif cenderung lebih sadar terhadap pentingnya pemeriksaan kesehatan, karena beban pekerjaan dan tuntutan menjaga performa fisik. Hal ini sejalan dengan teori perilaku kesehatan oleh Notoatmodjo (2014), yang menyebutkan bahwa individu dalam usia produktif memiliki kecenderungan lebih tinggi dalam pencarian layanan kesehatan karena kesadaran terhadap risiko penyakit kronis. Maka dari itu terdapat perasamaan di bagian kepuasan terhadap dimensi responsiveness.

Namun menariknya, analisis bivariat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan justru lebih tinggi pada kelompok dewasa muda (26,1%) dan dewasa (56,5%), dibandingkan kelompok lansia (17,4% puas). Hal ini disebabkan oleh Ketidakpuasan pada kelompok lansia dalam analisis bivariat diduga kuat dipengaruhi oleh dimensi responsiveness. Lansia cenderung memiliki ekspektasi pelayanan yang lebih tinggi dalam hal kecepatan tanggapan dan kepedulian petugas, namun justru mengalami waktu tunggu yang lama serta kurangnya perhatian individual dari tenaga kesehatan. Hal ini menjadikan mereka merasa tidak diprioritaskan, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan yang lebih rendah dibandingkan kelompok usia lainnya. Dalam konteks ini, ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan pada dimensi responsiveness menjadi faktor dominan penyebab rendahnya kepuasan pada kelompok lansia.

Ekspektasi yang lebih rendah dari kelompok lansia terhadap fasilitas kesehatan, sehingga pelayanan standar pun dianggap memadai. Teori ekspektasi konsumen mendukung temuan ini, yaitu bahwa kepuasan tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh harapan awal individu terhadap layanan tersebut.

Jenis kelamin juga ditemukan berhubungan signifikan dengan kepuasan ($p = 0.044$), di mana laki-laki lebih banyak menyatakan puas dibanding Perempuan. Hal ini dapat diasumsikan bahwa laki-laki lebih terbiasa berinteraksi dengan layanan kesehatan, seperti laboratorium, karena peran sosial mereka sebagai pengasuh dalam keluarga, dengan Tingkat kepuasannya (60.9%), hasil ini sejalan dengan Sebuah penelitian oleh Rahmawati (2023) juga menunjukkan bahwa laki-laki lebih responsif terhadap pelayanan kesehatan karena faktor emosional dan persepsi akan kualitas interaksi interpersonal tenaga medis.

Dilihat dari sisi pendidikan, kepuasan lebih tinggi ditemukan pada responden dengan pendidikan tinggi dan menengah. Ini mengindikasikan bahwa pemahaman terhadap prosedur layanan laboratorium dan kemampuan menilai kualitas pelayanan mempengaruhi persepsi puas atau tidaknya. Hal ini mendukung teori bahwa individu dengan pendidikan lebih tinggi cenderung memiliki harapan yang lebih realistis terhadap layanan kesehatan (Green & Kreuter, 2015). Namun, tingginya harapan juga bisa menyebabkan ketidakpuasan jika pelayanan dianggap tidak memenuhi standar.

Kelompok mahasiswa justru seluruhnya menyatakan tidak puas terhadap layanan. Hal ini menjadi catatan penting bahwa kelompok usia muda dan berpendidikan tinggi dapat memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap efisiensi, kecepatan, dan transparansi pelayanan. Kelompok perempuan, khususnya yang berasal dari kalangan mahasiswa, menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang tinggi terhadap layanan, yang dapat dikaitkan dengan tingginya ekspektasi mereka terhadap efisiensi, komunikasi, dan kenyamanan pelayanan. Dimensi kepuasan yang paling mungkin menjadi penyebab ketidakpuasan ini adalah assurance dan empathy, di mana petugas dinilai kurang memberikan jaminan kenyamanan serta tidak menunjukkan perhatian atau kepedulian secara personal. Selain itu, aspek tangibles juga berperan apabila kondisi lingkungan layanan dinilai tidak mendukung privasi dan kenyamanan perempuan. Ketidakpuasan ini menjadi indikasi perlunya peningkatan kualitas layanan yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan kelompok gender dan usia tertentu. Studi oleh Rahmadani (2021) juga melaporkan hal serupa, di mana mahasiswa menunjukkan kepuasan rendah terhadap layanan kesehatan yang lambat dan minim inovasi digital.

Dari segi pekerjaan, responden yang bekerja sebagai pegawai swasta dan PNS cenderung merasa puas. Asumsinya, kelompok ini memiliki pengalaman lebih banyak dalam mengakses layanan kesehatan secara formal dan telah terbiasa berhadapan dengan prosedur administratif. Berbeda dengan mahasiswa dan buruh/petani yang mungkin mengalami kesulitan dalam memahami alur pelayanan laboratorium atau merasa diperlakukan kurang ramah oleh petugas.

Temuan ini diperkuat oleh studi Rahayu et al. (2023) yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna layanan kesehatan berbanding lurus dengan frekuensi interaksi mereka dengan sistem layanan, di mana karyawan sektor formal memiliki pengalaman lebih dalam memanfaatkan asuransi atau rujukan layanan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien secara umum masih tergolong belum optimal, ditunjukkan dengan proporsi responden yang menyatakan tidak puas (52,6%) lebih besar dibandingkan responden yang menyatakan puas (47,4%). Analisis karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan laboratorium berada pada kelompok usia dewasa, berjenis kelamin perempuan, memiliki tingkat pendidikan tinggi, serta bekerja sebagai pegawai swasta atau wiraswasta. Hasil analisis bivariat menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium. Kelompok usia dewasa dan dewasa muda cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan lansia, sementara perbedaan jenis kelamin juga memengaruhi persepsi kepuasan terhadap layanan yang diterima. Responden dengan tingkat pendidikan menengah dan tinggi serta mereka yang bekerja di sektor formal seperti pegawai swasta dan pegawai negeri sipil cenderung merasa lebih puas dibandingkan mahasiswa dan buruh/petani, yang menunjukkan adanya perbedaan ekspektasi dan pengalaman

layanan berdasarkan latar belakang sosial dan pendidikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis pelayanan, tetapi juga oleh faktor demografis dan karakteristik individu, sehingga peningkatan mutu pelayanan laboratorium perlu dilakukan secara menyeluruh dengan memperhatikan kecepatan pelayanan, kualitas komunikasi petugas, empati, serta kenyamanan fasilitas guna memenuhi harapan pasien yang beragam.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan kepada pihak Rumah Sakit Pertamedika Ummi Rosnati untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan laboratorium secara berkelanjutan, khususnya pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penyampaian hasil pemeriksaan, kualitas komunikasi petugas, serta kenyamanan fasilitas ruang tunggu. Rumah sakit perlu memperkuat kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan prima dan komunikasi empatik agar mampu menyesuaikan pelayanan dengan karakteristik pasien yang beragam dari segi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Selain itu, diperlukan evaluasi rutin terhadap sistem antrean dan alur pelayanan laboratorium guna meminimalkan waktu tunggu yang menjadi salah satu sumber ketidakpuasan pasien. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti waktu tunggu pelayanan, sistem informasi laboratorium, serta faktor psikologis pasien, serta menggunakan desain penelitian yang lebih analitik agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai determinan kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N., & Haryanto, J. (2020). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di Rumah Sakit X. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(1), 15-22.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Green, L. W., & Kreuter, M. W. (2015). *Health program planning: An educational and ecological approach* (4th ed.). McGraw-Hill.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2020). *Profil kesehatan Indonesia tahun 2019*. Kementerian Kesehatan RI.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2021). *Promosi kesehatan dan ilmu perilaku*. Rineka Cipta.
- Nursalam. (2017). *Metodologi penelitian ilmu keperawatan: Pendekatan praktis*. Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

- Prasetyo, A. B., Nugroho, S., & Wibowo, A. (2022). Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di berbagai rumah sakit di Indonesia. *Jurnal Mutu Pelayanan Kesehatan*, 5(2), 123-135.
- Rahmawati, N., Fadli, F., & Aminah, S. (2023). Evaluasi kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di rumah sakit Banda Aceh. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Aceh*, 8(1), 45-56.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk penelitian*. Alfabeta.
- Wulandari, A., & Hartono, R. (2020). Evaluasi pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi SERVQUAL. *Jurnal Kesehatan*, 12(3), 210-218.
- World Health Organization. (2023). *Global report on laboratory services*. World Health Organization