



HUBUNGAN KEPUASAN PELANGGAN DENGAN KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK (SYSTEMATIC REVIEW)

Eky Setiyo Kurniawan¹, Muji Sulistyowati², Oedojo Soedirham³

^{1,2,3} S2 FKM, Peminatan Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku, Universitas Airlangga
kurniawaneky34@gmail.com

Abstrak

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Tujuan sistematik review ini untuk dapat mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan. Sumber data diperoleh dari neliti, isjd, freefullpdf dan google scholar menggunakan kata kunci kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan laboratorium klinik. Terdapat 8 artikel yang sesuai. Hasil didapatkan kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy berhubungan erat terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Laboratorium Klinik.

Kata Kunci: *Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Systematic Review.*

Abstract

Customer satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing the performance (results) of the product that is thought to the expected performance or results. Service quality can be interpreted as an effort to fulfill the needs and desires of consumers and the accuracy of delivery in balancing consumer expectations. The purpose of this systematic review is to find out the relationship between customer satisfaction and service quality. Sources of data obtained from research, isjd, freefullpdf and google scholar using the keywords customer satisfaction and quality of clinical laboratory services. There are 8 suitable articles. The results obtained that service quality consists of 5 dimensions, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy, which are closely related to customer satisfaction using Clinical Laboratory services.

Keywords: *Customer satisfaction, Service quality, Systematic review.*

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

✉Corresponding author :

Address : Universitas Airlangga

Email : kurniawaneky34@gmail.com

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Kebutuhan terhadap produk dan layanan kesehatan menjadi prioritas utama. Setiap individu akan berusaha mencapai status kesehatan dengan menginvestasikan dan atau mengonsumsi sejumlah barang dan jasa kesehatan. Status kesehatan yang baik tersebut membutuhkan sarana kesehatan yang baik dan bermutu.

Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting untuk meninjau mutu pelayanan, pelayanan yang ramah, cepat, tepat dan kinerja sumber daya manusia yang handal sangat diharapkan oleh para pasien yang datang. Kepuasan pasien tidak hanya ketika pasien sembuh dari penyakitnya, namun juga dari kualitas pelayanan yang didapatkannya.

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus di cermati oleh Laboratorium klinik karena juga dapat mempengaruhi citra dari Laboratorium klinik tersebut. Citra tersebut yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap Laboratorium klinik tersebut, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa tersebut baik apabila banyak orang yang sudah pernah menggunakan jasa nya berpendapat baik serta banyak sekali orang yang mengunjungi, mengenal, maupun mengetahui pelayanan dari Laboratorium Klinik tersebut.

Laboratorium klinik adalah suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa/pelayanan kesehatan sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang laboratorium klinik. Saat ini laboratorium klinik menghadapi berbagai tantangan untuk dapat melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan. Laboratorium klinik dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan yang bermutu, memenuhi standar teknis dan harapan pelanggannya. Mutu pelayanan yang baik akan memuaskan pasien dan keluarganya, memberikan kepercayaan dan membuat pasien akan kembali lagi memanfaatkan pelayanannya.

Menurut Parasuraman, et al., dalam Tjiptono (1) terdapat lima dimensi utama yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah: *Tangible* yaitu ketampakan fisik, artinya penampakan fisik dari gedung, peralatan pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*. *Responsiveness* adalah kerelaan untuk menolong konsumen dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. *Reliability* adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Assurance* adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen. *Empathy* adalah perilaku atau perhatian

pribadi yang diberikan oleh providers. Tujuan penelitian untuk dapat mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan laboratorium dilihat dari 5 dimensi tersebut.

METODE

Artikel ini menggunakan metode systematic review. Sumber data didapat dari 4 database yaitu neliti, isjd, freefullpdf dan google scholar dengan memasukkan kata kunci kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan laboratorium klinik pada tahun 2018-2022. Terdapat 367 artikel dari google scholar, 57 dari neliti, 17 dari ISJD, 63 dari freefullpdf. Setelah skrining judul didapatkan 27 judul yang relevan. Skrining dengan pembacaan abstrak didapatkan 14 artikel. Full text dibaca dan didapatkan 8 artikel yang sesuai.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan konsumen atau pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen bias memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan puas dan bila kinerja dapat melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas atau sangat gembira.

Kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk membandingkan antara persepsi layanan yang diterima pelanggan dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan pelanggan, apabila layanan diharapkan pelanggan lebih besar dari layanan yang nyatanya diterima pelanggan maka dapat dikatakan bahwa layanan tidak bermutu, sedangkan jika layanan yang diharapkan pelanggan lebih rendah dari layanan yang nyata-nyata diterima pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa layanan bermutu, dan apabila layanan yang diterima sama dengan layanan yang diharapkan maka layanan tersebut dikatakan memuaskan (2). Dengan begitu kualitas pelayanan merupakan suatu cara untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang diterima.

Menurut Parasuraman, et al., dalam Tjiptono (1) terdapat lima dimensi utama yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah: *Tangible* yaitu ketampakan fisik, artinya penampakan fisik dari gedung, peralatan pegawai dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh *providers*. *Responsiveness* adalah kerelaan untuk menolong konsumen dan

menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. *Reliability* adalah kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. *Assurance* adalah pengetahuan dan

kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan kepada konsumen. *Empathy* adalah perilaku atau perhatian pribadi yang diberikan oleh *providers*.

Tabel 1. Review Jurnal

No	Judul	Penulis	Conclusion
1	Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Pada Laboratorium Klinik Prodia Cabang Cideng Jakarta Pusat	Reynaldi Aditya Ramadhan, Dr. Ir. Tjahjono Djabatmiko, M.B.(3)	Ekspektasi pasien dari laboratorium klinik Prodia cabang Cideng termasuk dalam kategori sangat baik. Dimensi kualitas pelayanan dari pasien tertinggi yaitu <i>Reliability</i> dan terendah pada dimensi <i>Atangible</i>
2	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja (Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Westerindo Jakarta)	Devy Arisandi, Atifah Thaha, Chusna (4)	Pelanggan Laboratorium Klinik Westerindo belum menemukan kepuasan pada dimensi <i>Tangible</i> /bukti fisik dan <i>Reliability</i> /keandalan.Sedangkan tiga dimensi lainnya yaitu <i>Responsiveness</i> /ketanggapan, <i>Assurance</i> / kepercayaan dan Emphaty/ empati dianggap telah memenuhi kepuasan konsumen.
3	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2019	Dewi Arisanti, Muh Rifo Rianto, Muh Riadi Harimuswarah (5)	Penelitian ini menyimpulkan bahwa Tangibels, <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> and <i>Empathy</i> secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar
4	Analisis Kepuasan, Pelanggan, Laboratorium, Klinik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas, Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Bogor	Giri Winawirawan, R Akhmad Munjin, Irma Purnamasari (6)	Berdasarkan hasil penelitian di UPTD Labkesda Kota Bogor terkait Pendaftaran pasien (Laboratorium Klinik) Masih menggunakan manual yaitu berupa Pencatatan pada buku besar. Pengetikan laporan hasil uji masih banyak menemukan kesalahan pemindahan data sehingga memerlukan waktu yang lebih lama sehingga menghambat kepuasan terhadap pelayanan Fasilitas pendukung berupa peralatan yang sudah tua dan sering mengalami kerusakan sehingga mengurangi capaian target penyelesaian pekerjaan. Terbatasnya anggaran dari APBD kota Bogor untuk Perbaikan dan perawatan gedung/alat. Dimensi <i>tangible</i> cukup menjadi perhatian khusus dalam hal ini.
5	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Laboratorium Klinik Thamrin Cabang Pekanbaru	Khornelis Dehotman (7)	Variabel kualitas pelayanan yang paling besar pengaruhnya adalah <i>Empathy</i> /perhatian dan yang paling kecil pengaruhnya adalah variabel <i>tangible</i> / bukti fisik. Kepuasan Pasien pada Laboratorium Klinik Thamrin Cab. Pekanbaru adalah baik.
6	Pengaruh Kualitas Produk, Dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Laboratorium Klinik Prodia Cabang Kramat	Dwi Listyowati, Eva Fadilah, Rachmawaty Haroen, Johan Hursepuny (8)	Terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan lab. klinik Prodia. Hal ini berarti hubungan variabel pelayanan prima dengan variabel kepuasan pelanggan dikategorikan erat.
7	Analisa Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Konsumen Di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta	Eka Apriyanto (9)	Kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti pada hasil kuesioner responden yang menunjukkan bahwa 82,30% responden menyatakan setuju bahwa konsumen merasa puas karena kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan kompetensi sumber daya manusia sesuai dengan keinginan konsumen.
8	Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Laboratorium Klinik Rsud Sukoharjo	Mardiana, Nang Among Budiadi, Kristanto (10)	Kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan faktor <i>tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik RSUD Sukoharjo. Empati merupakan variabel yang memberikan pengaruh dominan terhadap kepuasan pasien laboratorium rawat jalan.

Pembahasan
Tangible

Tangible mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. *Tangibles* merupakan penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruang tunggu, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, dan penampilan pegawai. Faktor bukti

nyata ini merupakan faktor yang selalu dijadikan sebagai penilaian kepuasan yang pertama dilakukan karena, cakupan penilaiannya yang sangat luas dengan berbagai macam aspek, meliputi fasilitas fisik yang menunjukkan karakteristik tempat pelayanan meliputi penampilan bangunan pelayanan kesehatan dan kebersihan ruangan perlengkapan, peralatan, karyawan, sarana komunikasi, sarana kelengkapan

misalnya : kelengkapan interior dan eksterior seperti televisi, AC, tempat parkir yang luas dan aman, kerapian penampilan karyawan, dan kelengkapan peralatan. Keseluruhan dari penilaian bukti nyata tersebut akan memberikan dampak terhadap citra (*image*) akan tempat pelayanan kesehatan tersebut, yang akan dinilai secara positif maupun negatif oleh pasien.

Reliability

Reliability mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. *Reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Dengan kecepatan dan ketepatan prosedur pemeriksaan dan hasil yang valid akan membuat pasien menjadi puas atas keandalan yang dimiliki. Tahapan yang berkontribusi terhadap lamanya waktu pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan adalah tahap pra analitik dimana pengiriman sampel masih menggunakan metode manual sehingga turn around time menjadi lama.

Responsiveness

Responsiveness merupakan kesigapan petugas laboratorium dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Adanya kesigapan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Informasi layanan yang jelas sehingga mudah dimengerti, kecepatan Petugas laboratorium dalam melayani pasien, rasa pengertian petugas laboratorium terhadap keluhan pasien dan keluarga pasien yang dilakukan secara cepat dan tanggap akan membuat pasien tersebut merasa diperhatikan dan dihargai sehingga mereka akan menjadi puas terhadap jasa layanan yang diberikan oleh petugas laboratorium. Saran dan keluhan dari pasien merupakan hal yang harus diperhatikan dan ditindaklanjuti.

Assurance

Assurance merupakan cakupan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas laboratorium. Adanya jaminan-jaminan yang diberikan petugas laboratorium seperti pengetahuan dan kemampuan petugas laboratorium dalam pengambilan sampel pada pasien, Kemampuan petugas laboratorium dalam menanamkan kepercayaan kepada pasien, keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan layanan membuat pasien dan keluarganya menjadi percaya atas kemampuan petugas laboratorium dalam melayani pasien sehingga mereka akan merasa puas terhadap jasa layanan yang diberikan oleh petugas laboratorium klinik. Faktor kompetensi petugas cukup diperhatikan dengan adanya pelatihan yang secara rutin dilakukan dengan indikator pencapaian 100%.

Empathy

Empathy merupakan perhatian secara individual yang diberikan petugas laboratorium kepada pasien, seperti kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang di tawarkan, kemampuan melakukan komunikasi untuk menyampaikan informasi. Perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Pada dasarnya orang yang sedang melakukan pemeriksaan penunjang di laboratorium atau orang yang membutuhkan orang lain untuk sembuh sangat membutuhkan perhatian dari orang yang dibutuhkan tersebut. Oleh karena itu, adanya perhatian dari petugas laboratorium sangat perlu dilakukan untuk menjadikan pelanggan menjadi puas. Budaya kerja organisasi telah dibuat dengan adanya kode etik untuk semua petugas dan dapat terlihat dari indeks budaya kerja yang baik dan mencapai 97%.

Hasil penelitian di Laboratorium Klinik Prodia Cabang Cideng Jakarta Pusat didapatkan dimensi kualitas pelayanan dari pasien tertinggi yaitu *Reliability* dan terendah pada dimensi *tangible*. Hasil serupa juga didapatkan pada penelitian di Labkesda Kota Bogor dengan dimensi *tangible* yang masih belum memenuhi harapan pelanggan. Laboratorium Klinik Thamrin Cabang Pekanbaru dimensi *tangible* merupakan yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* and *Empathy* berhubungan erat terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa Laboratorium Klinik. Dimensi *Tangible* atau penampilan fisik merupakan dimensi yang harus diperhatikan dan diupayakan untuk selalu ditingkatkan dengan perbaikan sarana dan prasarana secara kontinyu.

DAFTAR PUSTAKA

- Tjiptono F. Pemasaran jasa : prinsip, penerapan, dan penelitian. Yogyakarta: Andi; 2014.
- Sugihartono J. Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada PT. Pupuk Kalimantan Timur, Sales Representative Kabupaten Grobogan). Program Pascasarjana Universitas Diponegoro; 2009.
- Ramadhan RA, Djatmiko T. Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Pada Laboratorium Klinik Prodia Cabang Cideng Jakarta Pusat. In: eProceeding of Management. Bandung: Telkom University; 2018. p. 2972–9.
- Arisandi D, Thaha A, Chusnah C. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja

- (Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Westerindo Jakarta). *Kinerja J Ekon dan Bisnis* [Internet]. 2020 Apr 18;2(01):95–112. Available from: <https://uia.e-journal.id/Kinerja/article/view/798>
- Arisanti D, Rianto MR, Harimuswarah MR. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2019. *Promot J Kesehat Masy*. 2020;10(1):83–94.
- Winawirawan G, Munjin RA, Purnamasari I. Analisis Kepuasan Pelanggan Laboratorium Klinik Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Bogor. *J Governansi* [Internet]. 2018 Jan 16;3(2):99–106. Available from: <https://ojs.unida.ac.id/JGS/article/view/935>
- Dehotman K. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Laboratorium Klinik Thamrin Cabang Pekanbaru. *Eko dan Bisnis Riau Econ Bus Rev*. 2018;9(1):57–65.
- Listyowati D, Fadilah E, Haroen R, Hursepuny J. Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan : Studi Kasus Laboratorium Klinik Prodia Cabang kramat. *J Manaj Bisnis Jayakarta* [Internet]. 2021 Jan 31;2(2):100–11. Available from: <http://journal.stiejayakarta.ac.id/index.php/JMBJayakarta/article/view/58>
- Apriyanto E. Analisa Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Konsumen di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta. *J EKOBIS Dewantara*. 2018;1(5):1–5.
- Mardiana, Budianto NA, Kristanto. Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo. *Biomedika*; 2011.