

ANALISIS LAMA WAKTU PELAYANAN LABORATORIUM DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAMAN BARAT

¹Betti Rosita, ²Ulfa Khairani
STIKes Perintis Padang

¹Email: bettirosita@yahoo.co.id

Submission: 27-02-2018, Reviewed: 07-03-2018, Accepted: 17-05-2018

Abstract

Hospital laboratory services is one of the activities in hospitals that support quality health services. One indicator of the success of health services in the field of clinical pathology laboratory services is the waiting time for laboratory services. The standard set for laboratory service outcome waiting time is ≤ 140 minutes for blood chemistry and routine blood. This research analyzed the service time of outpatient laboratory that conducted hematology and clinical chemistry examination in the laboratory of Pasaman Barat Hospital. This research is a type of descriptive analytic research that is quantitative and supported by qualitative using cross sectional approach. The result of the research showed that laboratory service time at RSUD Pasaman Barat fulfilled the standard (≤ 140 minutes) for hematology examination 33.94 minutes, clinical chemistry 83.92 minutes, hematology and clinical chemistry 98 minutes. Based on the results of this study, the stages that contribute to the length of time laboratory services for hematological examination lies in the pre analytical stage, for clinical chemistry examination is located at the analytical stage, as well as for hematology and clinical chemistry examination lies in the analytic stage as well as the factors that affect the length of time laboratory services are human resources that is in the ability of officers and infrastructure facilities

Keywords: Laboratory Service Time, Hospital, Clinic Laboratory

Abstrak

Pelayanan laboratorium rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan dibidang pelayanan laboratorium patologi klinik adalah waktu tunggu pelayanan laboratorium. Standar yang ditetapkan untuk waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah ≤ 140 menit untuk kimia darah dan darah rutin. Penelitian ini menganalisis waktu pelayanan laboratorium pasien 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 dengan kualitatif menggunakan pendekatan *cross sectional*. Hasil penelitian didapatkan bahwa waktu pelayanan laboratorium di RSUD Pasaman Barat sudah memenuhi standar yang ditetapkan (≤ 140 menit) yaitu untuk pemeriksaan hematologi 33.94 menit, kimia klinik 83.92 menit, hematologi dan kimia klinik 98 menit. Berdasarkan hasil penelitian ini, tahapan yang berkontribusi terhadap lamanya waktu pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan hematologi terletak pada tahap pra analitik, untuk pemeriksaan kimia klinik terletak pada tahap analitik, serta untuk pemeriksaan hematologi dan kimia klinik terletak pada tahap analitik. Faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu pelayanan laboratorium adalah sumber daya manusia yaitu terdapat pada kemampuan petugas dan sarana prasarana

Kata Kunci : Waktu Pelayanan Laboratorium, Laboratorium Klinik ,Rumah Sakit

PENDAHULUAN

Pelayanan laboratorium rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan laboratorium rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan (PMK RI No. 43 Tahun 2013).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan dibidang pelayanan laboratorium patologi klinik adalah waktu tunggu pelayanan laboratorium. Standar yang ditetapkan untuk waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah ≤ 140 menit untuk kimia darah dan darah rutin (KMK RI No. 129/MENKES/SK/II/2008).

Menurut Bustami (2011) mutu pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai.

Untuk memenuhi mutu pelayanan kesehatan maka dasar yang dipergunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas kepada konsumen (*customer satisfaction*)

Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal (SPM) Rumah Sakit Laboratorium Patologi Klinik

| No | Indikator | Standar |
|----|--|------------------|
| 1 | Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium | ≤ 140 menit |
| 2 | Pelaksana ekspertisi pemeriksaan laboratorium | 100 % |
| 3 | Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium | 100 % |
| 4 | Kepuasan Pelanggan | ≥ 80 % |

Sumber Permenkes No. 129/MENKES/SK/II/2008

Tahap Pelayanan Laboratorium

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan No 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik yang diperbaharui dengan PERMENKES No 43 tahun 2013 tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik, bahwa proses pelayanan alur kerja (*work flow*) laboratorium klinik melalui tiga tahapan yaitu, tahap pra analitik meliputi kegiatan mempersiapkan pasien, menerima spesimen, mengambil spesimen, memberi identitas spesimen, menguji mutu air dan reagensia. Tahap analitik meliputi kegiatan pengolahan spesimen, pemeliharaan dan kalibrasi peralatan, pelaksanaan pemeriksaan, pengawasan ketelitian dan ketepatan pemeriksaan dan tahap pasca analitik meliputi kegiatan pencatatan hasil pemeriksaan, pelaporan hasil pemeriksaan sampai kepada klinisi atau dokter yang melakukan order pemeriksaan klinik.

Waktu Pelayanan

Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan (KEPMENPAN No. 25/M.PAN/2/2004).

Berdasarkan keterangan di atas bahwa pelayanan laboratorium di RSUD Pasaman Barat belum terakreditasi. Kemudian berdasarkan pengamatan lapangan, proses pelayanan laboratorium secara umum masih menggunakan sistem manual, peralatan laboratorium kurang mencukupi dan sumber daya manusia yang terbatas. Selain itu pasien yang melakukan pemeriksaan mencapai 40 sampai 60 orang perharinya. Hal ini bisa menyebabkan waktu pelayanan laboratorium menjadi lama. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah seorang petugas laboratorium, bahwa laboratorium RSUD Pasaman Barat belum memiliki standar waktu tunggu pelayanan laboratorium.

Tujuan Penelitian ini adalah : Untuk mengetahui apakah waktu pelayanan laboratorium di RSUD Pasaman Barat memenuhi standar yang ditetapkan kementerian kesehatan dan mengetahui tahapan pelayanan yang paling dominan berkontribusi terhadap lama waktu pelayanan laboratorium serta faktor-faktor yang mempengaruhi waktu pelayanan laboratorium. Manfaat penelitian dapat memberikan gambaran mengenai waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium di RSUD Pasaman Barat khususnya waktu pelayanan pemeriksaan hematologi dan kimia klinik .

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif analitik yang bersifat kuantitatif dan didukung dengan kualitatif. Metode kuantitatif digunakan dalam pengamatan jumlah waktu pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan kimia darah dan darah rutin, sedangkan metode kualitatif digunakan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab lamanya waktu pelayanan berdasarkan persepsi peneliti selama melakukan pengamatan. Pendekatan yang digunakan yaitu secara *cross sectional*, artinya rancangan penelitian dengan melakukan pengukuran atau pengamatan pada saat bersamaan atau sekali waktu.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan pemeriksaan kimia darah dan darah rutin di laboratorium RSUD Pasaman Barat sedangkan Sampel adalah pasien yang melakukan pemeriksaan kimia darah dan darah rutin di laboratoium RSUD Pasaman barat. Besar sampel dalam penelitian ini didapat dengan menggunakan rumus Slovi Pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yang dalam penelitian adalah pasien yang datang untuk mendapat jasa pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan hematologi dan kimia klinik di RSUD Pasaman Barat hingga cukup jumlahnya.

Kriteria inklusi untuk penentuan sampel penelitian adalah pasien yang mendapat pelayanan laboratorium mulai dari proses registrasi sampai hasil pemeriksaan keluar, sedangkan kriteria eksklusinya adalah pasien rawat inap yang memerlukan pemeriksaan laboratorium kimia darah dan darah rutin serta pasien yang hanya mengirim sampel ke laboratorium RSUD Pasaman Barat. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan pemeriksaan kimia darah dan darah rutin di laboratorium RSUD Pasaman Barat.

Variabel dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi :

1. Variabel Independen (Bebas) adalah :
 - a. Tahap Pra Analitik meliputi registrasi, persiapan pasien, pengambilan sampel, dan pengiriman sampel ke laboratorium.
 - b. Tahap Analitik meliputi preparasi sampel dan pengukuran sampel.
 - c. Tahap Pasca Analitik meliputi pelaporan, dan validasi hasil.

2. Variabel Dependen (terikat) adalah waktu pelayanan laboratorium di RSUD Pasaman Barat.

Pengumpulan Data

- a. Data primer diperoleh dari observasi mulai dari pasien mendaftar sampai hasil pemeriksaan keluar.
- b. Data sekunder diperoleh dari rekaman administrasi yang ada di laboratorium

Cara Mengumpulkan Data

Teknik pengumpulan data yang diperoleh dari penelitian ini adalah melalui pengamatan langsung yang dilakukan dengan panduan formulir pencatatan waktu tunggu yang telah dibuat untuk memudahkan pengumpulan data.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat. Analisis univariat bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian (Notoadmodjo, 2010). Analisis ini menghasilkan diagram tabel dengan didukung adanya nilai mean, minimum, maksimum, median dan standar deviasi. Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Mean

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Mean
 $\sum X$ = Jumlah data
 n = Banyak sampel

- b. Median

$$\text{Med} = X \frac{(n+1)}{2}$$

Keterangan :

n= jumlah sampel

- c. Standar Deviasi

$$SD = \sqrt{\sum \frac{(x - \bar{X})^2}{n-1}}$$

Keterangan :

SD = Standar Deviasi

\bar{X} = Mean

n = Banyak sampel
 x = Data

Pengolahan Data

Data kuantitatif diolah menggunakan program SPSS versi 16, sedangkan untuk data kualitatif dianalisis menggunakan diagram *fishbone*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Waktu Pelayanan Laboratorium di RSUD Pasaman Barat

Hasil penelitian dari analisis univariat ini menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti untuk melihat distribusi frekuensi dan gambaran dari masing-masing variabel independen dan variabel dependen. Dalam hal ini yang menjadi variabel independen adalah tahap pelayanan laboratorium mulai dari pra analitik, analitik dan pasca analitik. Sebagai variabel dependen dalam penelitian ini adalah waktu pelayanan laboratorium di RSUD Pasaman Barat. Di bawah ini merupakan hasil dan interpretasi dari analisis univariat, yaitu sebagai berikut :

Waktu Pelayanan Pemeriksaan Hematologi Parameter Darah Lengkap

Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata total waktu pelayanan pemeriksaan hematologi parameter darah lengkap dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut :

Tabel 2 Rata-rata total waktu pemeriksaan hematologi untuk parameter darah lengkap tahun 2017, dalam menit

| | n | Mini mum | Maxi mum | Mean | Std. Deviasi |
|-----------------------|----|----------|----------|-------|--------------|
| Total Waktu Pelayanan | 60 | 29 | 39 | 33.94 | 2.166 |
| Valid N (listwise) | 60 | | | | |

Berdasarkan Tabel 2. di atas bahwa rata-rata waktu pelayanan pemeriksaan hematologi parameter darah lengkap adalah 33.94 menit dan dapat diselesaikan pada waktu minimum 29 menit dan maksimum 39 menit., rata-rata tahap pelayanan di laboratorium untuk pemeriksaan

hematologi parameter darah lengkap dapat dilihat pada tabel 4. sebagai berikut :

Tabel 3.Rata-rata, standar deviasi, minimum dan maksimum pemeriksaan hematologi parameter darah lengkap menurut tahap pelayanan di laboratorium, dalam menit

| | n | Mini mum | Maxi mum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|----------|----------|-------|----------------|
| Pra Analitik | 60 | 14 | 20 | 16.28 | 1.498 |
| Analitik | 60 | 6 | 10 | 8.24 | .785 |
| Pasca Analitik | 60 | 7 | 11 | 9.41 | .965 |
| Valid N (listwise) | 60 | | | | |

Berdasarkan Tabel 3 di atas bila dipisah menurut tahap pelayanan di laboratorium, maka rata-rata tahap pra analitik sebesar 16.28 menit, tahap analitik sebesar 8.24 menit, dan tahap pasca analitik sebesar 9.41 menit. Pengukuran waktu dihitung berdasarkan tahap pelayanan yang ada di laboratorium. Tahap pelayanan laboratorium terdiri dari pra analitik, analitik dan pasca analitik. Tahap pra analitik dimulai dari registrasi, persiapan pasien, pengambilan sampel, dan pengiriman sampel. Tahap analitik dimulai dari preparasi sampel dan pengukuran sampel. Sedangkan tahap pasca analitik dimulai dari pelaporan dan validasi hasil.

Untuk pemeriksaan hematologi dapat dilihat bahwa tahap pra analitik berkontribusi terhadap lamanya waktu pelayanan dengan rata-rata 16.28 menit dan standar deviasi 1.498 menit. Berdasarkan hasil pengukuran masih terdapat waktu pelayanan yang lama. Hal ini disebabkan oleh proses registrasi yang masih manual, kelengkapan persyaratan pasien, komunikasi petugas dengan pasien saat registrasi, kemampuan petugas dalam proses *phlebotomy* dan faktor fisik pasien (kegemukan) serta faktor psikologis pasien.

Waktu Pelayanan Pemeriksaan Kimia Klinik Parameter Ureum dan Kreatinin

Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata total waktu pelayanan pemeriksaan kimia klinik parameter ureum dan kreatinin dapat dilihat pada tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4. Rata-rata total waktu pemeriksaan kimia klinik untuk parameter ureum dan kreatinin tahun 2017, dalam menit

| | n | Mini mum | Maxi mum | Mean | Std. Devia tion |
|-----------------------|----|----------|----------|-------|-----------------|
| Total Waktu Pelayanan | 19 | 80 | 89 | 83.92 | 2.451 |
| Valid N (listwise) | 19 | | | | |

Berdasarkan Tabel 4 di atas bahwa rata-rata waktu pelayanan pemeriksaan kimia klinik parameter ureum dan kreatinin adalah 83.92 menit dan dapat diselesaikan pada waktu minimum 80 menit dan maksimum 89 menit. rata-rata tahap pelayanan di laboratorium untuk pemeriksaan kimia klinik parameter ureum dan kreatinin dapat dilihat pada tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5 Rata-rata, standar deviasi, minimum dan maksimum pemeriksaan kimia klinik parameter ureum dan kreatinin menurut tahap pelayanan di laboratorium, dalam menit

| | n | Mini mum | Maxi mum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|----------|----------|-------|----------------|
| Pra Analitik | 19 | 13 | 17 | 15.03 | 1.049 |
| Analitik | 19 | 55 | 64 | 58.66 | 2.322 |
| Pasca Analitik | 19 | 8 | 13 | 10.22 | 1.089 |
| Valid N (listwise) | 19 | | | | |

Berdasarkan Tabel 6 di atas bila dipisah menurut tahap pelayanan di laboratorium, maka rata-rata tahap pra analitik sebesar 15.03 menit, tahap analitik sebesar 58.66 menit, dan tahap pasca analitik sebesar 10.22 menit.

Untuk pemeriksaan kimia klinik dapat dilihat bahwa tahap analitik berkontribusi terhadap lamanya waktu pelayanan dengan rata-rata 58.66 menit dan standar deviasi 2.322 menit. Berdasarkan hasil pengukuran masih terdapat waktu pelayanan yang lama. Hal ini disebabkan dalam proses pemeriksaan yaitu alat yang digunakan berupa fotometer dimana pemeriksaan yang menggunakan fotometer membutuhkan proses pemipetan, selain itu pemeriksaan ureum dan kreatinin memerlukan waktu untuk inkubasi.

Waktu Pelayanan Pemeriksaan Hematologi dan Kimia Klinik

Berdasarkan hasil penelitian, rata-rata total waktu pelayanan pemeriksaan hematologi dan kimia klinik dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut :

Tabel 6 Rata-rata total waktu pemeriksaan hematologi dan kimia klinik tahun 2017, dalam menit

| | n | Mini mum | Maxi mum | Mean | Std. Deviation |
|-----------------------|----|----------|----------|-------|----------------|
| Total Waktu Pelayanan | 21 | 94 | 105 | 98.00 | 2.845 |
| Valid N (listwise) | 21 | | | | |

Berdasarkan Tabel 6 di atas bahwa rata-rata waktu pelayanan pemeriksaan hematologi dan kimia klinik adalah 98.00 menit dan dapat diselesaikan pada waktu minimum 94 menit dan maksimum 105 menit. rata-rata tahap pelayanan di laboratorium untuk pemeriksaan hematologi dan kimia klinik dapat dilihat pada tabel 7 sebagai berikut

Tabel 7 Rata-rata, standar deviasi, minimum dan maksimum pemeriksaan hematologi dan kimia klinik menurut tahap pelayanan di laboratorium, dalam menit

| | n | Mini mum | Maxi mum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|----|----------|----------|-------|----------------|
| Pra Analitik | 21 | 16 | 21 | 18.25 | 1.159 |
| Analitik | 21 | 64 | 71 | 67.08 | 1.947 |
| Pasca Analitik | 21 | 11 | 14 | 12.63 | .912 |
| Valid N (listwise) | 21 | | | | |

Berdasarkan Tabel 7 di atas bila dipisah menurut tahap pelayanan di laboratorium, maka rata-rata tahap pra analitik sebesar 18.25 menit, tahap analitik sebesar 67.08 menit, dan tahap pasca analitik sebesar 12.63 menit.

Untuk pemeriksaan hematologi dan kimia klinik dapat dilihat bahwa tahap analitik berkontribusi terhadap lamanya waktu pelayanan dengan rata-rata 67.08 menit dan

standar deviasi 1.947 menit. Berdasarkan hasil pengukuran masih terdapat waktu pelayanan yang lama

Distribusi Frekuensi Jenis Pemeriksaan

Berdasarkan hasil penelitian distribusi frekuensi jenis pemeriksaan rawat jalan di laboratorium RSUD Pasaman Barat dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut :

Tabel 8 Distribusi frekuensi berdasarkan jenis pemeriksaan di RSUD Pasaman Barat Tahun 2017

| No | Jenis Pemeriksaan | Jlh | Persentase (%) |
|--------------|-----------------------------|------------|----------------|
| 1. | Hematologi | 60 | 60 |
| 2. | Kimia Klinik | 19 | 19 |
| 3. | Hematologi dan Kimia Klinik | 21 | 21 |
| Total | | 100 | 100 |

Berdasarkan Tabel 8 di atas didapatkan bahwa jenis pemeriksaan terbanyak adalah hematologi yaitu sebesar 60%, kimia klinik 19%, hematologi dan kimia klinik 21%. Salah satu indikator yang digunakan untuk mengevaluasi suatu mutu pelayanan adalah waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium sesuai dengan standar yang telah ditetapkan pada Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Oleh karena itu, dilakukan pengukuran waktu pelayanan laboratorium di RSUD Pasaman Barat untuk mengevaluasi kesesuaian mutu pelayanan dengan standar yang telah ditentukan.

Menurut Kepmenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit bahwa standar waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah ≤ 140 menit untuk kimia klinik dan hematologi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa waktu pelayanan laboratorium di RSUD Pasaman Barat sudah memenuhi standar yang ditetapkan oleh kementerian kesehatan seperti yang dapat dilihat pada Tabel 2 (33.94 menit), Tabel 4 (83.92 menit) dan Tabel 6 (98 menit).

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Pelayanan Laboratorium di RSUD Pasaman Barat

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa faktor

yang mempengaruhi waktu pelayanan di laboratorium RSUD Pasaman Barat antara lain :

1. Sumber Daya Manusia (*man*)

Sumber daya manusia adalah semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut (Nana, 2001). Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi suatu pelayanan diantaranya :

a. Jumlah Petugas

Jumlah petugas di laboratorium RSUD Pasaman Barat sebanyak 19 orang yang terdiri dari, 1 orang sebagai dokter penanggung jawab, 1 orang sebagai kepala ruangan, 1 orang sebagai bagian penyimpanan bahan dan reagen dan 16 sebagai tenaga pelaksana pemeriksaan. Operasional pelayanan laboratorium pasien rawat jalan dimulai pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, jumlah petugas laboratorium RSUD Pasaman Barat sudah sesuai dengan beban kerja yang ada sehingga tidak berpengaruh terhadap lama waktu pelayanan.

b. Masa Kerja Petugas

Berdasarkan telaah dokumen yang dilakukan, petugas laboratorium yang bekerja di RSUD Pasaman Barat dari 19 orang terdapat satu orang yang masa kerjanya kurang dari satu tahun. Dengan makin lamanya masa kerja maka keuntungannya adalah petugas lebih paham dan menguasai prosedur serta kebijakan, lebih terampil dan cepat dalam bekerja.

c. Kemampuan

Mutu pelayanan sangat berkaitan dengan keterampilan dan akan berakibat pada waktu tunggu. Berdasarkan penelitian (Septini, 2012) bahwa keterampilan mempunyai pengaruh yang sangat signifikan dengan mutu pelayanan terutama pada kecepatan pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti ditemukan lamanya waktu pada tahap pra analitik hal ini dikarenakan oleh pembuluh darah vena pasien yang sulit ditemukan sehingga menyulitkan petugas melakukan pengambilan darah, hal ini

dapat menyebabkan memanjangnya waktu di pra analitik.

2. Sarana dan Prasarana (*machine*)

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana dan prasarana yang ada di laboratorium RSUD Pasaman Barat terdiri dari alat-alat pemeriksaan seperti *hematology analyzer*, fotometer, mikroskop, sentrifus, dan peralatan penunjang lainnya, kemudian prasarananya terdiri dari ruang tunggu pasien, ruang registrasi dan sampling, ruang pemeriksaan, ruang penyimpanan reagen dan ruang istirahat. Dari hasil pengamatan yang dilakukan, bahwa sarana dan prasarana yang ada di laboratorium RSUD Pasaman Barat masih belum memenuhi ketentuan menteri kesehatan seperti yang tertuang dalam PMK No 43 Tahun 2013 tentang cara penyelenggaraan laboratorium klinik yang baik, tetapi hal ini tidak berpengaruh pada pelayanan laboratorium di RSUD Pasaman Barat karena sesuai dengan beban kerja yang ada.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Waktu pelayanan laboratorium RSUD Pasaman Barat sudah memenuhi standar waktu yang ditetapkan oleh Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 (≤ 140 menit) yaitu sebesar 33.94 menit untuk pemeriksaan hematologi, 83.92 menit untuk pemeriksaan kimia klinik dan 98 menit untuk pemeriksaan hematologi dan kimia klinik. Tahapan yang berkontribusi terhadap lamanya waktu pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan hematologi terletak pada tahap pra analitik, untuk pemeriksaan kimia klinik terletak pada tahap analitik, serta untuk pemeriksaan hematologi dan kimia klinik terletak pada tahap analitik. Faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya waktu pelayanan laboratorium di

RSUD Pasaman Barat adalah sumber daya manusia yaitu terdapat pada kemampuan petugas serta kelengkapan sarana prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S, 2010, *Prosedur Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Bustami, 2011, *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*, Jakarta: Erlangga.
- Gasperz, 2011, *Pedoman Implementasi program six sigma terintegrasi dengan ISO 9001:2000, MBNQ dan HCCP*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Hartanto, 2010, *Inovasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Era BPJS*, diakses pada tanggal 29 November 2016 pukul 16:11 WIB.
- Herlambang, S, 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta.
- Kemntrian Kesehatan RI. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta.
- Kemntrian Kesehatan RI. 2010. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Laboratorium. Jakarta.
- Kemntrian Kesehatan RI. 2013. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Penyelenggaraan Laboratorium Klinik yang Baik. Jakarta.
- Kemntrian Kesehatan RI. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit. Jakarta.
- Mote, F, 2008, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang*, Tesis, Semarang: Universitas Diponegoro.
- Nana, A, dkk., 2001, *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di RS TNI AU TK II Dr. M Salamun Bandung*. Vol 1 (2):98-107.

- Notoatmodjo, 2010, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Nurhadi, A, 2013, *Understanding & Developing of ISO 15189:2012*, Depok: An Training.
- Pande, 2002, *The Six Sigma Way Handbook*.
- Pohan, Imbalo S. 2007, *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Profil RSUD Pasaman Barat Tahun 2016.
- Putro dkk., 2014, Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol 2 (1):2.
- Pyzdeck, Thomas T, 2002, *The Six Sigma Handbook*, Jakarta.
- Septini, R, 2012, *Analisis Waktu Tunggu Pelayanan Resep Askes Rawat Jalan Di Yanmasum Farmasi RSPAD Gatot Subroto Tahun 2011*, Tesis, Depok: Universitas Indonesia.
- Sugianto, 2012, *Metode Identifikasi Permasalahan dan Kebutuhan Masyarakat*, Skripsi, Purwokerto : Universitas Jendral Soedirman.
- Sukorini dkk., 2010, *Pemantapan Mutu Internal Laboratorium*, Yogyakarta: Alfa Media Yogyakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit.