OPTIMALISASI PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. M. M DUNDA LIMBOTO

ARTIKEL JURNAL

HENI RAHAYU NINGSI MOHUNE
NIM. D02418031

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GORONTALO
GORONTALO
2 0 2 2

OPTIMALISASI PELAYANAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH dr. M. M DUNDA LIMBOTO

Heni Rahayu Ningsi Mohune[1], Robin Pakudu[2], Widya Kurniati Moho[3]
[1,2,3)] Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Gorontalo. 96212
Email: mohuneheni@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to find out how outpatient services are provided at Regional General Hospital of Dr. M. M. Dunda Limboto. The research method uses a qualitative approach with descriptive research type. The results showed that related to the optimization of outpatient services in the Regional General Hospital Laboratory of Dr. M. M Dunda Limboto in general has not run well. This can be seen in the process indicators where the problems were found as a result of the observations made, namely regarding the absence of clear procedures which is could be seen by the patient/patient's family and the existence of poor communication either between fellow employees or between employees and patients or patient's families. For other indicators, namely output has gone quite well. This is caused by indicator errors occur in the form of exchanging specimens between patients and this is can have an impact on services considered less professional. Furthermore, for the outcome indicator, it was found the indicator had worked well.

Keywords: *Optimization, Service, Patients*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk: mengetahui bagaimana pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M. Dunda Limboto. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian didapatkan bahwa terkait dengan Optimalisasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M Dunda Limboto secara umum belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada indikator proses yang ditemukan permasalahan sebagaimana hasil pengamatan yang dilakukan yakni menyangkut tidak adanya prosedur yang jelas dan dapat dilihat oleh pasien/keluarga pasien dan adanya komunikasi yang kurang baik baik antar sesama pegawai ataupun antar pegawai dan pasien/keluarga pasien. Untuk indikator lainnya yakni *output* telah cukup berjalan dengan baik. Hal ini disebakan pada indikator ini terjadi kesalahan berupa tertukarnya spesimen antar pasien dan ini bisa berdampak pada pelayanan yang dianggap kurang profesional. Selanjutnya untuk indikator *outcome* ditemukan bahwa indikator ini telah berjalan dengan baik.

Kata Kunci: *Optimalisasi, Pelayanan, Pasien*

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik merupakan jenis pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat atas dasar kepetingan umum. Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian service kepada individu, kelompok atau golongan orang yang mempunyai kepentingan pada instansi sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan Kesehatan adalah salah satu bagian dari Pelayanan Publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, yang mencakup pada penyediaan sarana dan prasarana kesehatan, dan akses mempermudah masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan tersebut. Hal ini

dituangkan dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2004 tentang Kesehatan dalam hal ini, Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab penuh terhadap seluruh perbelakan kesehatan yang diperlukan dalam upaya penyelenggaraan kesehatan yang mencakup tenaga ahli bidang kesehatan, fasilitas termasuk teknologi yang mendukung serta obat-obatan bagi peleyanan kesehatan. Rumah Sakit adalah salah satu usaha pelayanan public dibidang kesehatan.

Dewasa ini masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga mencakup pelayanan yang bersifat pencegahan (*preventif*) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan. Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kasehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha.

Seiring dengan itu, terjadi persaingan antara sesama rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta, semua berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Paradigma baru pelayanan kesehatan mensyaratkan rumah sakit memberikan pelayanan berkualitas sesuai kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap mengacu pada kode etik profesi dan medis. Dalam perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang pada masa yang semakin ketat akhir-akhir ini.

Perkembangan kehidupan masyarakat dewasa ini cenderung semakin kompleks. Hal ini ditandai dengan semakin beragamnya dan meningkatnya harapan masyarakat atas terpenuhinya kebutuhan pokok (*public goods*). Dalam rangka pemenuhan kebutuhan pokok tersebut tentu dibutuhkan adanya penyelenggara pelayanan sebagai penyambung tangan pemerintah yang dapat memenuhi kebutuhan pokok masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik (*public service)* merupakan kewajiban pemerintah sebagai penyelenggara negara yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai dengan standar tertentu sesuai dengan kebutuhan, “kekinian” masyarakat.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. M. M Dunda Limboto sebagai salah satu lembaga yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan harus selalu memperhatikan dan memberikan pelayanan terbaik bagi pasiennya. Dalam kualitas pelayanan yang sangat berperan penting demi kelangsungan hidup suatu perusahaan adalah sumber daya manusia yang terlibat langsung. Sejalan dengan perkembangan dan pertumbuhan penduduk di Provinsi Gorontalo serta kemajuan bidang teknologi yang pesat, maka tuntutan dari masyarakat akan terwujudnya hidup sehat melalui pelayanan jasa kesehatan secara otomatis juga semakin meningkat pula. Mutu pelayanan kesehatan

biasanya mengacu pada kemampuan rumah sakit memberi pelayanan yang sesuai dengan standar kesehatan dan dapat di terima oleh pasiennya.

Adapun prosedur yang di terapkan oleh Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M Dunda Limboto dalam pelayanan kepada pasien adalah sebagai berikut: pasien masuk melalui loket pendaftaran baik pasien yang mengunakan jaminan BPJS atau pasien umum, melewati tempat penerimaan dan pendaftaran pasien akan ke masing-masing poli yang akan dituju. Langkah berikutnya adalah setelah dokter melakukan pemeriksaan pasien akan mendapatkan instruksi dokter untuk melakukan pemeriksaan laboratorium, selanjutnya pasien akan memperlihatkan jaminan BPJS beserta pengantar dari dokter ke petugas laboratorium sebagai syarat pengambilan darah /sampel. Apabila sudah memenuhi syarat petugas akan melakukan pengambilan sampel pada pasien dengan waktu kontrol selama kurang lebih 3 jam.

Berkaitan dengan optimalisasi pelayanan pasien di rumah sakit, telah ada penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai kajian penelitian yang relevan dalam penelitian ini. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Fadlun tahun 2017 dengan judul penelitian Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medic Rawat Inap di RSUD Poso. Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil Penelitian Petugas jaga di setiap ruang inap memiliki keterbatasan baik dari segi pengetahuan maupun kemampuan. Pengetahuan yang harus dimiliki para petugas di rumah sakit tidak lain adalah bagaimana membantu sesama dalam kesulitan, dan kemampuan menjalankan tugas sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan. Pengetahuan dan kemampuan itu ternyata tidak dapat membedakan petugas atau pekerja yang sudah berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan yang masih berstatus honor. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Layny Kusumawati tahun 2013 dengan judul penelitian Analisis Kepuasan pasien rawat inap terhadap pelayanan kesehatan di tinjau dari tingkat pendidikan dan pekerjaan serta penggunaan jaminan kesehatan lainnya. Hasil penelitian tidak ada perbedaan kepuasan dilihat dari tingkat pendidikan dan jaminan keehatan. Karena penanganan pasien sama yang membedakan adalah fasilitas yang di dapatkan sesuai dengan jaminan yang di pegang oleh pasien.

Permasalahan yang sering timbul dan sering dihadapi oleh petugas Laboratorium adalah kurangnya kesadaran keluarga pasien terhadap kelengkapan administrasi untuk rawat jalan. Hal ini disebabkan karena ketika pasien tersebut adalah pasien rujukan dari Puskesmas atau rumah sakit lain, kadangkala kelengkapan administrasi yang dibawa oleh pasien tidak lengkap. Sehingga hal ini sering memperlambat alur layanan yang ada di Laboratorium disebabkan pihak laboratorium akan memastikan terlebih dahulu bahwa pasien tersebut adalah pasien yang memegang BPJS atau tidak. Selain itu, permasalahan yang ada adalah bahwa di Laboratorium tidak mencantumkan alur pelayanan yang harus dilalui oleh keluarga pasien. Hal ini pun akan membuat keluarga dari pasien sering menghadapi masalah dalam mencari pelayanan. Permasalahan lain adalah kurangnya komunikasi antara petugas administrasi, perawat dan dokter pada pasien, seperti sulitnya pasien mendapatkan rujukan dari puskesmas dengan berbagai macam alasan, sedangkan pasien ingin mendapatkan pelayanan di rumah sakit dan melakukn medical cek up di laboratorium dengan alat yg lengkap.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yakni suatu penggambaran atas data dengan menggunakan kata-kata dan atau kalimat. Penelitian ini mencoba untuk menunjukkan gambaran

sebenarnya sesuai dengan kenyataan, fenomena dan fakta yang ditemukan dilapangan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu mendeskripsikan dan menggambarkan fakta sesuai dengan masalah yang diteliti berkaitan dengan fokus kajian. Menurut Arikunto (2009:234) "Penelitian deskriptif adalah penelitian yang tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya untuk menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif yang berarti mendeskripsikan obyek penelitian berdasarkan fakta yang nyata apa adanya tanpa melihat hubungan dan membandingkannya dengan variabel lain.

Sumber data dalam penelitian ini meliputi:

a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti, baik dari objek individual (informan) maupun dari suatu instansi-instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari pengguna.
b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung untuk mendapatkan informasi (keterangan) objek yang diteliti, biasanya data tersebut diperoleh dari tangan kedua baik dari objek secara individual (responden/informan) maupun dari suatu badan (instansi) yang dengan sengaja melakukan pengumpulan data dari instansi-instansi atau badan lainnya untuk keperluan penelitian dari para pengguna.

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, baik data primer maupun data sekunder, dipergunakan beberapa teknik:

a. Observasi, yaitu secara langsung mengamati obyek yang menjadi kajian, terutama mengamati secara langsung masing-masing aparat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari disamping mengamati cara kerja dan hasil kerja mereka.
b. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab langsung dengan para informan, dengan menggunakan pedoman wawancara.
   Sumber-sumber data yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah:
   1) Kepala Laboratorium 1 orang
   2) Petugas administrasi 3 orang
   3) Keluarga Pasien 4 orang
c. Dokumentasi, yaitu menelaah dokumen-dokumen laporan dan melakukan dokumentasi atas suatu kejadian selama penelitian.

HASIL PENELITIAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui mengetahui bagaimana pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M. Dunda Limboto. Adapun yang menjadi pokok masalah yang didapatkan melalui hasil observasi awal dan dituangkan dalam sub bagian bab identifikasi masalah adalah: 1) Tidak adanya alur dalam pelayanan yang ada di laboratorium, dan 2) Kurangnya komunikasi antara petugas administrasi dan pasien. Kedua masalah yang ditemukan pada saat observasi awal tersebut, oleh penulis dituangkan dalam kajian penelitian serta dikombinasikan dengan rujukan aturan mengenai optimalisasi pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M. Dunda Limboto yakni Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M. Dunda Limboto, yang meliputi: 1) *Proses* (waktu tunggu pelayanan laboratorium), 2) *Output* (tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dan kesesuaian hasil pemeriksaan baku mutu eksternal), dan 3) *Outcome* (kepuasan pelanggan pada laboratorium dan waktu pelaporan hasil kritis laboratorium). Pembahasan untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1) Proses

Proses merupakan suatu tahapan-tahapan yang diterapkan dari suatu pekerjaan sehingga hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut mampu menggambarkan baiknya prosedur yang digunakan. Dalam melaksanakan suatu pekerjaan perlu adanya proses yang tepat agar setiap pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efesien sesuai dengan tujuan-tujuan yang ditetapkan. Selain itu proses adalah serangkaian tahap kegiatan mulai dari menentukan sasaran sampai tercapainya tujuan baik itu tentang suatu perbuatan, pekerjaan dan tindakan. Dalam penelitian ini, yang dimaksud proses adalah terkait prosedur pelayanan yang ditetapkan, berapa lama waktu tunggu yang diperlukan oleh pasien dalam memperoleh layanan ataupun hasil layanan dan komunikasi yang dilakukan oleh pihak laboratorium dalam memberikan pelayanan apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditentukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M. Dunda Limboto.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilaklukan kepada para informan yang terdiri atas kepala laboratorium, pegawai administrasi dan pasien/keluarga pasien terkait dengan prosedur pelayanan serta kemudahan bagi pasien/keluarga pasien dalam mengetahui prosedur pelayanan tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan di laboratorium RSUD dr. M. M. Dunda Limboto sudah baik. Namun prosedur ataupun aturan dalam mendapatkan pelayanan di laboratorium tidak dapat dilihat oleh pasien/keluarga pasien. Prosedur ataupun aturan yang ada di laboratorium hanya disampaikan secara lisan oleh para pegawai tanpa memperlihatkan secara tertulis prosedur tersebut. Bahkan prosedur yang ada tidak ditampilkan dalan papan informasi ataupun ditempel pada dinding ruang laboratorium agar semua orang yang berkepentingan dapat membacanya secara langsung.

Selanjutnya terkait berapa lama waktu tunggu yang diperlukan oleh pasien dalam memperoleh layanan ataupun hasil layanan di laboratorium dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa waktu tunggu dalam memperoleh layanan ataupun hasil layanan yang diterapkan di laboratorium RSUD dr. M. M. Dunda Limboto sudah baik. Dimana dalam pemberian pelayanan berupa hasil pemeriksaan atas sampel yang diberikan oleh pasien rata-rata hanya menggunakan waktu dua jam atau lebih. Hal ini telah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh RSUD dr. M. M Dunda Limboto.

Kemudian terkait komunikasi antar pegawai administrasi dan pegawai administrasi dengan pasien/keluarga pasien pada saat pemberian layanan di laboratorium dapat ditarik sebuah kesimpulan komunikasi antar pegawai administrasi dan pegawai administrasi dengan pasien/keluarga pasien pada saat pemberian layanan di laboratorium di laboratorium RSUD dr. M. M. Dunda Limboto belum berjalan dengan baik. Dimana dalam komunikasi antar pegawai administrasi dan pegawai administrasi dengan pasien/keluarga pasien pada saat pemberian layanan di laboratorium hanya terjadi satu arah. Padahal dalam proses komunikasi harusnya terjadi dua arah dan dapat memberikan kenyamanan secara verbal kepada pasien/keluarga pasien yang membutuhkan. Para pegawai yang ada di laboratorium terkesan hanya menggugurkan kewajiban dalam penyampaian yakni dengan kata “tunggu saja hasilnya nanti diinformasikan lebih lanjut”.

2) *Output*

Output merupakan hasil langsung dan tidak langsung dari suatu pekerjaan, dan akibatnya adalah dampak jangka panjang dari proses pekerjaan atau kegiatan tersebut. Dalam penelitian ini, yang dimaksud *output* adalah terkait dengan tidak adanya kejadian tertukar

spesimen pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium serta kesesuaian hasil pemeriksaan baku mutu eksternal sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditentukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M. Dunda Limboto.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan kepada para informan yang terdiri atas kepala laboratorium, pegawai administrasi dan pasien/keluarga pasien terkait pernah terjadi kejadian tertukarnya spesimen pemeriksaaan di laboratorium dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pernah terjadi kejadian tertukarnya spesimen pemeriksaaan di laboratorium di laboratorium RSUD dr. M. M. Dunda Limboto sudah pernah terjadi. Namun hal tersebut tidak menjadi hal yang luar biasa kejadiannya. Dan dari kejadian tersebut menjadi sebuah pelajaran yang berharga bagi para pegawai untuk lebih telaten dalam melaksanakan tugasnya terkait dengan penanganan hasil pemeriksaan laboratorium. Hal ini pula dibenarkan oleh pasien/keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan di laboratorium bahwa mereka tidak pernah mengalami terjadinya kejadian tertukarnya spesimen ataupun hasil pemeriksaan dengan pasien lainnya.

Selanjutnya terkait optimlasasi pelayanan pegawai administrasi di laboratorium dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pegawai administrasi dalam melakukan layanan di laboratorium RSUD dr. M. M. Dunda Limboto sudah baik. Dimana dalam pemberian pelayanan telah dilakukan secara optimal oleh pegawai administrasi yang bertugas di laboratorium. Hal inipun telah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh RSUD dr. M. M Dunda Limboto.

Kemudian terkait dengan petugas laboratorium telah melaksanakan pemeriksaan sesuai baku mutu eksternal pada saat memberikan layanan di laboratorium dapat ditarik sebuah kesimpulan para pegawai administrasi di laboratorium telah melaksanakan pemeriksaan sesuai baku mutu eksternal. Dimana dalam dalam setiap pelaksanaan kegiatan, petugas baik bagian administrasi maupun kesehatan harus melakukannya berdasarkan manual baku mutu eksternal sebagaimana yang telah diatur dalam standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh RSUD dr. M. M Dunda Limboto.

3) *Outcome*

Outcome adalah lebih mencakup kepada berbagai hasil (*results*) yang harus tercapai dalam jangka pendek dan menengah serta dampak (*impact)* jangka panjang. Dalam penelitian ini, yang dimaksud *outcome* adalah terkait kepuasan pasien/keluarga pasien atas layanan di laboratorium dan waktu pelaporan hasil kritis laboratorium sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditentukan oleh pihak Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M. Dunda Limboto.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilaklukan kepada para informan yang terdiri atas kepala laboratorium, pegawai administrasi dan pasien/keluarga pasien terkait dengan pelayanan di laboratorium telah memenuhi harapan dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pelayanan yang diterapkan di laboratorium RSUD dr. M. M. Dunda Limboto sudah baik atau telah memenuhi harapan baik dari pegawai laboratorium ataupun pasien/keluarga pasien yang mendapatkan pelayanan.

Selanjutnya dengan terkait pernah mengalami hal yang tidak baik dalam pelayanan di laboratorium dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa pelayanan yang diterapkan di laboratorium RSUD dr. M. M. Dunda Limboto sudah baik. Dimana dalam pemberian pelayanan selain telah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan oleh RSUD dr. M. M Dunda Limboto juga selama ini tidak ada komplain yang diterima oleh pihak laboratorium. Artinya bahwa pelayanan yang dilakukan telah dilakukan sesuai dengan aturan atupun prosedur serta standar pelayanan

minimal juga belajar dari pengalaman dengan adanya kejadian tertukarnya sampel pasien sehingga pelayanan di laboratorium telah melakukan pembenahan secara optimal dalam setiap pelayanan yang dilakukan.

Kemudian terkait dengan lama waktu yang diperlukan oleh bagian laboratorium dalam pelayanan pada keadaan kritis dapat ditarik sebuah kesimpulan pemberian layanan di laboratorium di laboratorium RSUD dr. M. M. Dunda Limboto pada saat kritis telah berjalan dengan baik. Dimana dalam pelayanan yang diberikan pada saat menangani pasien yang kritis prosesnya lebih cepat dari waktu pelayanan yang normal. Hal ini selain karena adanya keadaan kegawatdaruratan juga memenuhi kaidah kerja pada saat sangat genting. Hal ini pula telah diatur dan sesuai dengan standar pelayanan minimal di laboratorium RSUD dr. M. M. Dunda Limboto.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Optimalisasi Pelayanan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah dr. M. M Dunda Limboto secara umum belum berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat pada indikator proses yang ditemukan permasalahan sebagaimana hasil pengamatan yang dilakukan yakni menyangkut tidak adanya prosedur yang jelas dan dapat dilihat oleh pasien/keluarga pasien dan adanya komunikasi yang kurang baik baik antar sesama pegawai ataupun antar pegawai dan pasien/keluarga pasien. Untuk indikator lainnya yakni *output* telah cukup berjalan dengan baik. Hal ini disebakan pada indikator ini terjadi kesalahan berupa tertukarnya spesimen antar pasien dan ini bisa berdampak pada pelayanan yang dianggap kurang profesional. Selanjutnya untuk indikator *outcome* ditemukan bahwa indikator ini telah berjalan dengan baik.

Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka ada beberapa hal yang dapat disarankan yaitu:

a. Peningkatan pelayanan untuk proses. Dimana pihak laboratorium harus mampu menampilkan dalam bentuk papan informasi mengenai prosedur dan aturan dalam pelayanan di laboratorium.
b. Perlu ditingkatkan profesionalisme kerja pegawai administrasi supaya pelayanan dapat dilaksanakan secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Ali, Muhammad. (2000). Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Jakarta. Sinar Grafika

Arikunto, Suharsimi. (2009). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi VI, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta.

A S Hornby. (2000). Oxford Advanced Learner's Dictionary. Oxford University Press

Badudu, J. S, Sutan Muhammad Zain. (2001). Kamus Umum Bahasa Indonesia.Jakarta: Pustaka Sinar Harapan

Barata, Atep. (2004). Dasar-Dasar Pelayanan Prima. Jakarta. Elex Media Komputindo

David osborne dan Peter Plastrik. (2000). Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha. terj. Abdul Rasyid dan Ramelan, Jakarta: PPM.

Ekotama, Suryono. (2011). Cara Gampang Bikin *Standard Operating Procedure* Agar Roda Usaha Lebih Tertata, Yogyakarta. Media Pressindo

Fadlun. (2017). Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medic Rawat Inap di RSUD Poso

Hadjam, M Noor Rochman dan Arida Nuralita. (2002). Kecemasan Pasien Rawat Inap Ditinjau dari Persepsi

Tentang Layanan Keperawatan Di Rumah Sakit. Anima, Indonesian Psychological Journal. Vol. 17, No. 2, 150-160

Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik. Gava Media. Yogyakart

Kasmir. (2006). Manajemen Perbankan. Jakarta. Raja Grafindo Persada

Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 Tentang Pelayanan Publik

keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Pelaksanaan dan Pembinaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

Kotler, Philip. (2016). Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Prentice Hall (terjemahan), Jakarta.

Layny Kusumawat. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Ditinjau Dari Tingkat Pendidikan dan Pekerjaan Serta Penggunaan Jaminan Kesehatan Lainnya

Lukman, Sampara. (2000). Manajemen Kualitas Pelayanan. STIA LAN Press. Jakarta

Perda Kabupaten Gorontalo Nomor 46 tahun 2020, tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Organisasi Perangkat Daerah

McLaverty, Peter. (2002). Public Participation and Innovations in Community Governance. Ashgate. England.

Moenir, H.A.S. (2006). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.

Muninjaya, A. Gde. (2015). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Edisi 2. Jakarta: EGC.

Nurcholis, Hanif. (2005). Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Grasindo. Jakarta

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2006). Manajemen Pelayanan. Jakarta. Pustaka Pelajar.

Rukayat, Yayat. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. Jurnal

Sinambela, Lijan Poltak. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara. Jakarta

Simamora, Bilson. (2001). Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel, Edisi Pertama, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama

Siringoringo, Hotniar. (2005). Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Sondari, Aer. (2015). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Kabupaten Brebes Tahun 2015. Universitas Negri Semarang.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Administrasi. Alfabeta. Bandung

Supranto. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

Tambunan, Rudi M. (2013). Pedoman Penyusunan *Standard Operating Procedures* (SOP). Jakarta. Maistas Publishing

Thabrany, H. (2014). Jaminan Kesehatan Nasional. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. (2006). Manajemen Jasa. Yogyakarta. Andi Offset.

Tim Prima Pena. (2015). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Gita Media Press. Jakarta

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2004 tentang Kesehatan