

INDONESIAN JOURNAL OF  
**CLINICAL PATHOLOGY AND  
 MEDICAL LABORATORY**

Majalah Patologi Klinik Indonesia dan Laboratorium Medik

**DAFTAR ISI**

**PENELITIAN**

Nilai Rujukan <i>Soluble Transferrin Receptor</i> (sTfR) {(Soluble Transferrin Receptor Refence Value (sTfR))} <b>Anggraini Iriani, Endah Purnamasari, Riadi Wirawan</b> .....	211-214
Analisis <i>Absolute Neutrophil Count</i> di Pasien Kanker Payudara dengan Kemoterapi ( <i>Analysis of Absolute Neutrophil Count in Breast Cancer Patients with Chemotherapy</i> ) <b>Arifa Moidady, Tenri Esa, Uleng Bahrun</b> .....	215-219
<i>Packed Red Cell</i> dengan Delta Hb dan Jumlah Eritrosit Anemia Penyakit Kronis ( <i>Packed Red Cells with Delta Hb and Erythrocytes in Anemia of Chronic Disease</i> ) <b>Novita Indayanie, Banundari Rachmawati</b> .....	220-223
Indeks Aterogenik Plasma di Infark Miokard Akut dan Penyakit Diabetes Melitus ( <i>Atherogenic Index of Plasma in Acute Myocardial Infarction and Diabetes Mellitus</i> ) <b>Zulfikar Indra, Suci Aprianti, Darmawaty E.R.</b> .....	224-226
Ret-He dalam Diagnosis sebagai Tolok Ukur dalam Mendeteksi Kekurangan Zat Besi di Ibu Hamil ( <i>Ret-He in Diagnostic Parameter to Detecting Iron Deficiency in Pregnant Women</i> ) <b>Imee Surbakti, Adi Koesoema Aman, Makmur Sitepu</b> .....	227-230
Perbedaan Bermakna Kadar <i>Serum Amiloid A</i> antara Stenosis Koroner dibandingkan Bukan Stenosis Koroner ( <i>Significantly Higher Level of Serum Amyloid A Among Coronary Stenosis Compared to Nonstenosis</i> ) <b>I Nyoman G Sudana, Setyawati, Usi Sukorini</b> .....	231-236
<i>Hybridization-Based Nucleic Acid Amplification Test</i> terhadap <i>Cartridge-Based Nucleic Acid Amplification Test</i> terkait <i>Multidrug-Resistant Tuberculosis</i> ( <i>Hybridization-Based Nucleic Acid Amplification Test Towards Catridge-Based Nucleic Acid Amplification Test in Multidrug-Resistant Tuberculosis</i> ) <b>Ivana Agnes Sulianto, Ida Parwati, Nina Tristina, Agnes Rengga I</b> .....	237-243
Protein Rekombinan 38 Kda <i>Mycobacterium Tuberculosis</i> dalam <i>Interleukin-2</i> dan <i>Interleukin-4</i> Serta Limfosit T Cd3 <sup>+</sup> ( <i>The Mycobacterium Tuberculosis 38 Kda Recombinant Protein in Interleukin-2 and Interleukin-4 as well as Cd3<sup>+</sup> T Lymphocytes</i> ) <b>Maimun Z Arthamin, Nunuk S Muktiati, Triwahju Astuti, Tri Yudani M Raras, Didit T Setyo Budi, Francisca S. Tanoerahardjo</b> .....	244-249
Angka Banding Albumin Kreatinin Air Kemih dan HbA1c Serta Estimasi Laju Filtrasi Glomerulus pada Pasien Diabetes Melitus Tipe 2 ( <i>Urinary Albumin to Creatinine Ratio with HbA1c and Estimated Glomerulo Filtration Rate in Type 2 Diabetes Mellitus Patients</i> ) <b>Amiroh Kurniati, Tahono</b> .....	250-256

Zat Besi di Pendonor Teratur dan yang Tidak Teratur ( <i>Iron in Regular and Nonregular Donors</i> ) <b>Ina Diyana Kartika, Lince Wijoyo, Syahraswati, Rachmawati Muhiddin, Darwati Muhadi, Mansyur Arif.....</b>	257–260
Deteksi Antibodi Multipel Hepatitis C dalam Darah Donor ( <i>Multiple Antibody Detection of hepatitis C in Donor Blood</i> ) <b>Ranti Permatasari, Aryati, Budi Arifah.....</b>	261–265
<i>Oxidized-Low Density Lipoprotein dan Derajat Stenosis Penyakit Jantung Koroner</i> ( <i>Oxidized-Low Density Lipoprotein And Stenosis Level In Coronary Artery Disease</i> ) <b>Sutamti, Purwanto Ap, Mi. Tjahjati.....</b>	266–272
Protein 24 HIV dan Limfosit T-CD4 <sup>+</sup> di Infeksi HIV Tahap ( <i>HIV P24 Protein and CD4<sup>+</sup>T-Lymphocyte in Stage I HIV Infection</i> ) <b>I Made Sila Darmana, Endang Retnowati, Erwin Astha Triyono .....</b>	273–279
Fibrinogen dan <i>Transcranial Doppler</i> di Strok Iskemik Akut ( <i>Fibrinogen and Transcranial Doppler in Acute Ischemic Stroke</i> ) <b>Hafizah Soraya Dalimunthe, Adi Koesoema Aman, Yuneldi Anwar.....</b>	280–284
Kesahihan Diagnostik Hemoglobin Retikulosit untuk Deteksi Defisiensi Zat Besi di Kehamilan ( <i>Diagnostic Validity of Reticulocyte Hemoglobin for Iron Deficiency Detection in Pregnancy</i> ) <b>Tri Ratnaningsih, Budi Mulyono, Sutaryo, Iwan Dwiprahasto.....</b>	285–292
Rerata Volume Trombosit dan Agregasi Trombosit di Diabetes Melitus Tipe 2 ( <i>Mean Platelet Volume and Platelet Aggregation in Diabetes Mellitus Type 2</i> ) <b>Malayana Rahmita Nasution, Adi Koesoema Aman, Dharma Lindarto.....</b>	293–297
Kaitan IgE Spesifik Metode Immunoblot terhadap ELISA pada Rinitis Alergi ( <i>Association Between Specific Ige Immunoblot Method with ELISA on Allergic Rhinitis</i> ) <b>Aryati, Dwi Retno Pawarti, Izzuki Muhashonah, Janti Tri Habsari.....</b>	298–303
<b>TELAAH PUSTAKA</b>	
Diagnosis Tiroid ( <i>Diagnosis of Thyroid</i> ) <b>Liong Boy Kurniawan, Mansyur Arif.....</b>	304–308
<b>LAPORAN KASUS</b>	
Talasemia Beta Hemoglobin E ( <i>Hemoglobin E Beta Thalassemia</i> ) <b>Viviyanti Zainuddin, agus Alim Abdullah, Mansyur Arif .....</b>	309–312
<b>MANAGEMEN LABORATORIUM</b>	
Mutu Layanan Menurut Pelanggan Laboratorium Klinik ( <i>Service Quality Regarding to the Clinical Laboratory Customer</i> ) <b>Mohammad Rizki, Osman Sianipar .....</b>	313–318
<b>INFORMASI LABORATORIUM MEDIK TERBARU.....</b>	319–320

**Ucapan terima kasih kepada penyunting Vol. 21 No. 3 Juli 2015**

Sidarti Soehita, Jusak Nugraha, J.B. Soeparyatmo, Maimun Z. Arthamin,  
Kusworini Handono, Rahayuningsih Dharma, July Kumalawati, Tahono, Rismawati Yaswir, Mansyur Arif

## MUTU LAYANAN MENURUT PELANGGAN LABORATORIUM KLINIK

*(Service Quality Regarding to The Clinical Laboratory Customer)*

Mohammad Rizki<sup>1</sup>, Osman Sianipar<sup>2</sup>

### ABSTRACT

Customer satisfaction survey for outpatient laboratory customer is routinely carried out in Clinical Laboratory Installation RSUP Dr. Sardjito using modified SERVQUAL questionnaire. One advantage of using SERVQUAL is service provider will be able to monitor its service quality dynamics using standardized tool. Changes in one's service quality can be measured using perceived quality changes based on gap score between different periods. All these years, RSUP Dr. Sardjito has not evaluated gap score changes in all survey period. This study aims to know service quality measured by perceived service quality on Customer Satisfaction Survey Period of Semester II 2013 and Semester I 2014 by comparison. This is an observational non-experimental study using data from Customer Satisfaction Survey in Clinical Laboratory Installation RSUP Dr. Sardjito Semester II 2013 and Semester I 2014. Data was analysed using SERVQUAL method and presented descriptively as text and table. There were 231 and 229 responders respectively in Customer Satisfaction Survey Semester II 2013 and Semester I 2014. There were decreases in all but empathy service dimension. Decrease of expectation was found in all SERVQUAL dimensions. The decrease of expectation exceeded perception decrease resulting in a rise of gap score from Semester II 2013 to Semester I 2014 hence indicating an improvement of perceived service quality. There was an improvement of perceived service quality according to external customer of Clinical Laboratory Installation RSUP Dr. Sardjito in Semester I 2014 compared to Semester II 2013.

**Key words:** Service quality, SERVQUAL, clinical laboratory, customer

### ABSTRAK

Survei kepuasan pelanggan terhadap pengunjung laboratorium rawat jalan rutin dilakukan oleh Instalasi Laboratorium Klinik (ILK) RSUP Dr. Sardjito menggunakan borang wawancara yang modifikasi dari SERVQUAL. Penelitian menunjukkan bahwa borang wawancara SERVQUAL dapat digunakan untuk memantau kemajuan kualitas layanan menurut pelanggan secara baku berdasar nilai sela (*gap score*) dari masa waktu yang berbeda. Selama ini di ILK RSUP Dr. Sardjito belum pernah ditelaah perubahan nilai sela dari masa waktu survei yang berbeda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu layanan Instalasi Laboratorium Klinik RSUP Dr. Sardjito menurut pendapat pelanggan berdasar perbedaan nilai sela pada survei kepuasan pelanggan semester II 2013 dan semester I 2014 di ILK RSUP Dr. Sardjito. Metode penelitian noneksperimental dengan menggunakan data hasil survei kepuasan pelanggan di Instalasi Laboratorium Klinik RSUP Dr. Sardjito tahun semester II 2013 dan semester I 2014. Masa waktu ini dipilih karena ada perubahan besar dalam sistem layanan di ILK RSUP Dr. Sardjito. Data diolah dengan penghitungan nilai sela menurut metode SERVQUAL dan disajikan dalam bentuk teks dan tabel. Responden survei kepuasan pelanggan dari luar semester II tahun 2013 terdapat 231 orang dan pada semester I tahun 2014 sebanyak 229. Secara keseluruhan terjadi penurunan pendapat pelanggan terhadap semua dimensi layanan ILK kecuali untuk yang empati nilainya tidak mengalami perubahan. Penurunan harapan ditemukan di semua dimensi. Besarnya penurunan melebihi kerendahan pendapat, sehingga terjadi perbaikan nilai sela yang menunjukkan ada perbaikan mutu layanan menurut pelanggan. Didasari kajian ini pada masa waktu survei semester II 2013 ke masa waktu semester I 2014, terdapat perbaikan mutu layanan menurut pelanggan dari luar ILK RSUP Dr. Sardjito.

**Kata kunci:** Mutu layanan, SERVQUAL, laboratorium klinik, pelanggan

---

### PENDAHULUAN

Layanan menurut pelanggan akan mempengaruhi kesetiannya dan pada akhirnya akan mempengaruhi keberhasilan penyedia layanan dalam usaha niaganya.<sup>1</sup> Model SERVQUAL menyatakan mutu layanan menurut pendapat pelanggan dalam bentuk nilai sela.<sup>2,3</sup> Perubahan nilai sela dari masa waktu survei

yang berbeda dapat menggambarkan dinamika mutu layanan menurut pendapat pelanggan.<sup>4</sup>

Selama ini di ILK RSUP Dr. Sardjito belum pernah dilakukan telaah perubahan nilai sela dari masa waktu survei yang berbeda. Kekuatan model SERVQUAL untuk memantau perkembangan mutu layanan menurut pelanggan belum dimanfaatkan secara sempurna. Mutu layanan menurut pelanggan

---

<sup>1</sup> Bagian Patologi Klinik, Fakultas Kedokteran, Universitas Mataram. E-mail: mohammadrizki@hotmail.com

<sup>2</sup> Bagian Patologi Klinik, Fakultas Kedokteran, Universitas Gadjah Mada

dapat berubah seiring perubahan dari sisi pelanggan maupun dari sisi lembaga penyedia layanan. Dengan memanfaatkan model SERVQUAL perubahan mutu layanan menurut pelanggan dapat dikuantifikasi.

Pada masa waktu antara tahun 2013–2014, terjadi beberapa perubahan besar di lingkungan ILK yang berpeluang kuat mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap mutu layanan. Perubahan tersebut meliputi pergantian sistem penjelasan oleh rumah sakit dan laboratorium, perubahan terkait sistem pembiayaan dan rujukan sejak diberlakukannya program pembiayaan BPJS Kesehatan. Yaitu hal yang meliputi pemasangan sistem antrian untuk pendaftaran dan pengambilan sampel, serta penataan parkir dan peremajaan petunjuk arah di lingkungan RSUP Dr. Sardjito. Memperhatikan perubahan di lingkungan ILK RSUP Dr. Sardjito yang banyak antara masa waktu semester II 2013 dan ke I 2014, perlu diteliti untuk membandingkan mutu layanan menurut pelanggan sebelum dan sesudah ada perubahan tersebut.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mutu layanan Instalasi Laboratorium Klinik RSUP Dr. Sardjito menurut pendapat pelanggan pada masa waktu survei semester II 2013 dan I tahun 2014 dengan cara membandingkannya.

## **METODE**

Penelitian ini merupakan kajian noneksperimental dengan menggunakan data hasil survei kepuasan pelanggan di Instalasi Laboratorium Klinik RSUP Dr. Sardjito tahun semester II 2013 dan semester I 2014. Data yang diambil berupa data demografi (umur, jenis kelamin dan pekerjaan) serta nilai pendapat dan harapan pelanggan terhadap layanan ILK. Data nilai pendapat dan harapan pelanggan diolah dengan penghitungan nilai sela menurut metode SERVQUAL<sup>8</sup> dan disajikan dalam bentuk teks dan tabel. Data nilai pendapat dan harapan dikelompokkan sesuai dengan SERVQUAL, ke dalam lima dimensi, yaitu: respons (*responsiveness*), keterjaminan (*assurance*), keternyataan (*tangibleness*), empati (*empathy*) dan keterpercayaan (*reliability*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Survei kepuasan pelanggan dari luar semester II tahun 2013 dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Desember tahun 2013 oleh Bagian Hukum dan Humas yang bekerja sama dengan Instalasi Laboratorium Klinik RSUP Dr. Sardjito. Survei kepuasan pelanggan dari luar semester II tahun 2013 dilakukan terhadap 231 responden. Survei kepuasan pelanggan dari luar semester I tahun 2014

dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni tahun 2014 oleh Bagian Hukum dan Humas yang bekerja sama dengan Instalasi Laboratorium Klinik RSUP Dr. Sardjito. Survei kepuasan pelanggan dari luar semester I tahun 2014 dilakukan terhadap 229 responden. Ciri responden pada kedua masa waktu survei dapat dilihat di Tabel 1.

Pada survei semester II 2013 digunakan borang wawancara yang memuat 28 unsur penilaian yang dapat dilihat di Tabel 2. Borang wawancara yang digunakan dalam survei semester I 2014 masih memuat 28 unsur penilaian yang digunakan sebelumnya. Dengan demikian dapat diperbandingkan unsur pada penilaian tersebut.

Mutu layanan menurut pendapat pelanggan adalah perbedaan antara pendapat dan harapannya terhadap layanan di perusahaan tertentu.<sup>2</sup> Pelanggan menilai apakah menurut pendapatnya layanan tersebut telah memenuhi keperluan dan harapannya. Dengan demikian untuk mengetahui mutu layanan menurut pelanggan dihitung selisih antara pendapat dan harapan yang dinyatakan sebagai nilai sela.<sup>5</sup> Kepuasan pelanggan akan bernasab dengan nilai sela.

Data pendapat, harapan dan nilai sela setiap unsur penilaian dari masa waktu semester II 2013 ke yang semester ke I tahun 2014 dapat dilihat di Tabel 3. Dari tabel tersebut terlihat bahwa secara keseluruhan sela antara pendapat dan harapan pada masa waktu semester I 2014 lebih kecil daripada yang semester ke II tahun 2013. Memang nilai sela masih menunjukkan angka negatif, hal ini berarti pelanggan masih menganggap layanan di ILK belum memenuhi apa yang menjadi harapannya. Namun, perlu diperhatikan bahwa terjadi perbaikan nilai sela, yaitu hal yang menunjukkan perubahan positif ke arah tercapainya mutu layanan yang lebih baik menurut pelanggan. Selanjutnya dikelompokkan unsur penilaian sesuai lima dimensi dalam SERVQUAL. Menurut versi asli dari SERVQUAL memiliki empat (4) unsur penilaian untuk dimensi respons, jumlah yang sama bagi keterjaminan, demikian pula untuk keternyataan. Sedangkan untuk dimensi empati ada lima (5) unsur penilaian, demikian pula untuk yang keterpercayaan. Ada delapan (8) modifikasi isian borang wawancara SERVQUAL menurut versi RSUP Dr. Sardjito, yaitu: memiliki: dua (2) unsur penilaian untuk dimensi respons, enam (6) yang untuk keterjaminan, delapan (8) yang untuk keternyataan, empat (4) yang untuk empati dan delapan (8) yang untuk keterpercayaan.<sup>1</sup>

Dimensi untuk setiap unsur penilaian dalam borang wawancara survei kepuasan pelanggan Eksternal ILK RSUP Dr. Sardjito dapat dilihat di Tabel 2.

Menurut SERVQUAL, dimensi respons menggambarkan itikad penyedia layanan untuk membantu pelanggan dan memberikan kinerja

**Tabel 1.** Ciri responden survei kepuasan pelanggan dari luar semester II tahun 2013 dan semester I tahun 2014

Ciri	Semester II, tahun 2013		Semester I, tahun 2014	
	n	%	n	%
Jenis kelamin				
Laki-laki	148	64,10	110	48,00
Perempuan	83	35,90	119	52,00
Kelompok umur				
20–29 tahun	83	35,93	31	13,54
30–39 tahun	84	36,36	45	19,65
40–49 tahun	21	9,09	49	21,40
50–59 tahun	12	5,19	53	23,14
>59 tahun	7	3,03	30	13,10
Tidak mengisi	24	10,39	21	9,17
Pekerjaan				
Pegawai negeri sipil	34	15,45	52	22,81
Pegawai swasta	33	15,00	9	3,95
Wiraswasta	94	42,73	55	24,12
Ibu rumah tangga	15	6,82	26	11,40
Guru/Dosen	4	1,82	4	1,75
Mahasiswa/pelajar	14	6,36	11	4,82
Lain-lain	9	4,09	16	7,02
Tidak mengisi	17	7,73	55	24,12

**Tabel 2.** Dimensi SERVQUAL unsur penilaian pada survei kepuasan pelanggan dari luar Instalasi Laboratorium Klinik RSUP Dr. Sardjito

Nomor	Unsur penilaian	Kode	Dimensi
1.	Kemudahan tatalangkah pendaftaran	U1	Keterpercayaan
2.	Kerapian petugas pendaftaran	U2	Keternyataan
3.	Kesabaran petugas pendaftaran	U3	Keterjaminan
4.	Keramahan petugas pendaftaran	U4	Keterjaminan
5.	Kecepatan petugas pendaftaran memberi pelayanan	U5	Respons
6.	Perhatian petugas pendaftaran menanggapi keluhan	U6	Keterpercayaan
7.	Kejelasan petugas pendaftaran memberikan penerangan	U7	Keterpercayaan
8.	Kerapian petugas pengambil sampel	U8	Keternyataan
9.	Kesabaran petugas pengambil sampel	U9	Keterjaminan
10.	Keramahan petugas pengambil sampel	U10	Keterjaminan
11.	Kecepatan petugas pengambil sampel memberikan pelayanan	U11	Respons
12.	Perhatian petugas pengambil sampel menanggapi keluhan	U12	Keterpercayaan
13.	Kejelasan petugas pengambil sampel memberikan penerangan	U13	Keterpercayaan
14.	Keterampilan petugas dalam melakukan pengambilan sampel	U14	Keterjaminan
15.	Waktu pengambilan hasil memeriksa di laboratorium sesuai dengan yang dijanjikan	U15	Keterpercayaan
16.	Keamanan	U16	Keterjaminan
17.	Kebersihan ruang tindakan	U17	Keternyataan
18.	Kenyamanan ruang tindakan	U18	Empati
19.	Sarana ruang tindakan	U19	Keternyataan
20.	Penerangan (lampu) ruang tindakan	U20	Keternyataan
21.	Kenyamanan ruang tunggu	U21	Empati
22.	Penerangan (lampu) ruang tunggu	U22	Keternyataan
23.	Kebersihan kamar mandi	U23	Keternyataan
24.	Kemudahan pengurusan ketatausahaan	U24	Keterpercayaan
25.	Kemudahan mobilitas pasien	U25	Empati
26.	Kejelasan petunjuk arah	U26	Keterpercayaan
27.	Kemudahan tempat parkir kendaraan	U27	Keternyataan
28.	Kenyamanan tempat parkir kendaraan	U28	Empati

**Tabel 3.** Rerata nilai pendapat, harapan dan nilai sela unsur penilaian kepuasan pelanggan di Instalasi Laboratorium Klinik RSUP Dr. Sardjito semester II tahun 2013 dan semester I tahun 2014

Kode*	Semester II tahun 2013 (n=231)			Semester I tahun 2014 (n=229)		
	Rerata pendapat	Rerata harapan	Rerata nilai sela	Rerata pendapat	Rerata harapan	Rerata nilai sela
U1	3,18	3,89	-0,71	3,13	3,48	-0,35
U2	3,35	3,86	-0,51	3,17	3,51	-0,34
U3	3,30	3,87	-0,57	3,13	3,52	-0,39
U4	3,31	3,87	-0,56	3,15	3,53	-0,38
U5	3,22	3,90	-0,68	3,10	3,54	-0,44
U6	3,22	3,92	-0,70	3,09	3,55	-0,46
U7	3,20	3,91	-0,71	3,13	3,54	-0,41
U8	3,34	3,85	-0,51	3,28	3,53	-0,25
U9	3,33	3,86	-0,53	3,23	3,50	-0,27
U10	3,34	3,87	-0,53	3,26	3,48	-0,22
U11	3,26	3,92	-0,66	3,21	3,51	-0,30
U12	3,26	3,93	-0,67	3,19	3,49	-0,30
U13	3,25	3,91	-0,66	3,15	3,49	-0,34
U14	3,36	3,93	-0,57	3,29	3,48	-0,19
U15	3,22	3,93	-0,71	3,05	3,49	-0,44
U16	3,34	3,91	-0,57	3,28	3,52	-0,24
U17	3,35	3,89	-0,54	3,27	3,56	-0,29
U18	3,35	3,90	-0,55	3,24	3,55	-0,31
U19	3,36	3,91	-0,55	3,23	3,55	-0,32
U20	3,37	3,90	-0,53	3,24	3,53	-0,29
U21	3,32	3,88	-0,56	3,22	3,54	-0,32
U22	3,31	3,87	-0,56	3,20	3,53	-0,33
U23	3,21	3,87	-0,66	3,18	3,54	-0,36
U24	3,16	3,87	-0,71	3,20	3,54	-0,34
U25	3,13	3,90	-0,77	3,18	3,53	-0,35
U26	3,13	3,90	-0,77	3,06	3,55	-0,49
U27	2,58	3,91	-1,33	2,81	3,54	-0,73
U28	2,63	3,91	-1,28	2,81	3,55	-0,74
Total	3,23	3,89	-0,67	3,16	3,52	-0,36

\* Sandi unsur penilaian, dapat dilihat di Tabel 2

yang cepat. Dimensi keterjaminan menggambarkan pengetahuan dan keramahan petugas serta kemampuannya untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan dalam diri pelanggan terhadap penyedia layanan. Dimensi keternyataan meliputi mutu sarana bentuk nyata, peralatan dan penampilan petugas penyedia layanan. Dimensi empati menggambarkan perhatian penyedia layanan terhadap pelanggannya. Dimensi keterpercayaan menggambarkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara cermat.<sup>6</sup>

Untuk mengetahui mutu layanan menurut pelanggan di setiap dimensi, nilai pendapat dan harapan unsur penilaian sesuai yang terkait dikelompokkan dan reratanya dihitung. Penilaian lebih lanjut perlu dilakukan untuk setiap lima dimensi dalam kaitannya dengan perubahan di ILK. Hasilnya dapat dilihat di Tabel 4.

Secara keseluruhan dapat dilihat di tabel tersebut, terjadi penurunan pendapat pelanggan terhadap semua dimensi layanan ILK, kecuali untuk dimensi

empati yang nilainya tidak mengalami perubahan. Penurunan harapan ditemukan di semua dimensi. Besar penurunan melebihi penurunan pendapat, sehingga terjadi perbaikan nilai sela.

Perubahan pertama berupa pergantian sistem penjelasan di rumah sakit dan laboratorium yang dapat mempengaruhi dimensi respons dan keterjaminan. Seluruh ketatausahaan pendaftaran, pemeriksaan dan pencetakan hasil selama ini telah dikelola menggunakan sistem penerangan laboratorium yang terpadu dengan sistem dari luar rumah sakit. Dalam pelayanan rumah sakit, sistem penerangan laboratorium dapat mempengaruhi mutu layanan dengan meningkatkan kepastian pencatatan data, mempercepat pelayanan tatausaha, mempersingkat *turn-around-time*, meningkatkan keamanan pasien dan meningkatkan keberhasilan pelayanan.<sup>7,8</sup> Sejak 1 Januari 2014 sistem yang telah lama berjalan telah dihentikan, sementara yang baru belum sepenuhnya mampu untuk menggantikan yang sebelumnya. Hal ini mengakibatkan pendaftaran, pemeriksaan dan



**Tabel 4.** Rerata pendapat, harapan dan nilai sela dimensi SERVQUAL pada survei kepuasan pelanggan dari luar semester II tahun 2013 dan semester I tahun 2014

Dimensi	Semester II tahun 2013 (n=231)			Semester I tahun 2014 (n=229)		
	Pendapat	Harapan	Nilai sela	Pendapat	Harapan	Nilai sela
Respons	3,24	3,91	-0,67	3,16	3,53	-0,37
Keterjaminan	3,33	3,89	-0,56	3,22	3,51	-0,28
Keternyataan	3,23	3,88	-0,65	3,17	3,54	-0,36
Empati	3,11	3,90	-0,79	3,11	3,54	-0,43
Keterpercayaan	3,20	3,91	-0,71	3,13	3,52	-0,39

pencetakan hasil tidak selancar sebelumnya. Perubahan ini diperkirakan akan menurunkan pendapat untuk dimensi respons dan keterjaminannya.

Perubahan sistem pembiayaan dan rujukan berpeluang kuat menurunkan pendapat pelanggan terhadap dimensi keterjaminan dan keterpercayaan. Perubahan sistem pembiayaan dan rujukan ini menyebabkan pelanggan harus beradaptasi lagi dengan tatacara ketatausahaan yang mungkin berbeda dengan tatacara yang telah biasa dijalannya.

Pemasangan sistem antrian untuk pendaftaran maupun pengambilan sampel diharapkan menaikkan pendapat pelanggan terhadap dimensi respons dan keternyataan. Sistem antrian memberikan penerangan secara jelas kepada pelanggan mengenai urutan yang diterimanya untuk memperoleh pelayanan.<sup>9</sup> Sistem antrian membuat pelanggan dapat memperkirakan waktu tunggu yang harus dijalannya. Waktu tunggu yang tidak jelas dapat memberikan pengalaman negatif bagi pelanggan dan menurunkan pendapatnya terhadap mutu layanan yang diterimanya.<sup>10,11</sup> Sistem antrian juga membuat sarana bentuk nyata tampak lebih mutakhir, sehingga pendapat dimensi keternyataan diharapkan menjadi lebih baik.

Penataan tempat parkir dan peremajaan penunjuk arah di lingkungan RSUP Dr. Sardjito diharapkan dapat meningkatkan pendapat pelanggan terhadap dimensi keternyataan dan empati. Sarana tempat parkir selain tampak lebih baik secara bentuk nyata juga dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan. Petunjuk arah memudahkan pelanggan untuk menemukan lokasi ILK sehingga jangkauan ke pelayanan menjadi lebih mudah. Perbaikan nilai sela dimensi empati diperkirakan akan naik dengan perbaikan jangkauan dan peningkatan kenyamanan ini.

Perbandingan kedua survei menunjukkan bahwa perubahan nilai sela yang diperkirakan timbul dari perubahan kondisi di ILK sebagian seperti yang diperhitungkan, yaitu berupa penurunan pendapat dimensi respons, keterjaminan, keternyataan dan keterpercayaan. Pendapat dimensi empati yang diperkirakan naik ternyata tidak mengalami perubahan. Di sisi lain perubahan yang tampak menonjol adalah penurunan harapan di semua dimensi yang besar penurunannya melebihi penurunan

pendapat. Kondisi ini mengakibatkan perbaikan nilai sela. Perbaikan nilai sela yang tertinggi ditemukan di dimensi empati yang naik sebanyak 0,36 dari -0,79 ke -0,43. Perbaikan berikutnya di dimensi keterpercayaan yang naik sebanyak 0,32 dari -0,71 ke 0,39, diikuti oleh dimensi respons, yang naik sebanyak 0,3 dari -0,67 ke -0,37 dan yang berhubungan keternyataan yang naik sebanyak 0,29 dari -0,65 ke -0,36. Perbaikan nilai sela terendah ditemukan di dimensi keterjaminan yang naik sebanyak 0,28 dari -0,56 ke -0,28.

Perbaikan nilai sela yang diakibatkan oleh penurunan harapan telah banyak menjadi pokok bahasan dalam dunia pemasaran.<sup>12</sup> Harapan pelanggan yang terlalu tinggi dan tidak wajar dapat menyebabkan nilai sela menjadi jelek.<sup>13</sup> Harapan yang terlalu tinggi dapat diakibatkan oleh ketidaktahuan pelanggan mengenai kenyataan seputar pelayanan yang ditawarkan oleh penyedia layanan. Dalam kondisi ini langkah yang dapat dilakukan oleh penyedia layanan adalah melakukan pembelajaran terhadap pelanggan mengenai pelayanan yang ditawarkan. Pemahaman pelanggan terhadap kondisi yang ada di lembaga penyedia layanan akan membuat harapan pelanggan berada di tingkat yang sebenarnya.<sup>14</sup>

Komunikasi yang terjalin baik, yaitu antara penyedia layanan dan pelanggan akan memudahkan pembelajaran mengenai kenyataan seputar pelayanan yang disediakan. Penghargaan penyedia layanan terhadap suara pelanggannya juga berpenyumbang bagi terciptanya komunikasi yang baik. Menunggu timbulnya keluhan atau proaktif mengenali harapan pelanggan adalah pilihan yang harus diambil oleh penyedia layanan.<sup>15</sup> Ketika terjadi perubahan kondisi di ILK RSUP Dr. Sardjito, pengelolaan dengan mengambil langkah proaktif dengan jalan memasang pengumuman dan memberikan penjelasan lisan melalui petugas. Pengumuman dan penjelasan lisan mengenai keradaan perubahan tersebut memberikan pendidikan kepada pelanggan bahwa pelayanan mungkin tidak akan mencapai kinerja seperti yang selama ini telah diberikan. Pemahaman pelanggan akan kondisi perubahan ini dapat menurunkan harapannya terhadap pelayanan yang akan diterimanya.

Ciri responden pada kedua masa waktu survei ini secara statistik berbeda bermakna. Perbandingan jenis kelamin, kelompok umur, daerah asal dan pekerjaan responden menunjukkan perbedaannya yang bermakna secara statistik (Uji *Chi square*,  $p < 0,01$ ). Namun, telitian menunjukkan bahwa jenis kelamin, umur dan pekerjaan tidak berhubungan dengan pendapat dan harapan pelanggan.<sup>16,17</sup> Pada penelitian di bidang pelayanan, faktor budaya pelangganlah yang diketahui berpengaruh terhadap pendapat dan harapan.<sup>18</sup>

Telitian lain menunjukkan jenis kelamin mempengaruhi pendapat dan bobot yang diberikan untuk setiap dimensi SERVQUAL.<sup>19,20</sup> Pada survei yang sehari-hari dilakukan di ILK pembobotan dimensi merupakan bagian dari penilaian jawaban wawancara asli SERVQUAL ternyata tidak dimasukkan dalam isian borang wawancara kepuasan pelanggan ILK RSUP Dr. Sardjito. Dengan demikian isian borang wawancara modifikasi SERVQUAL yang telah lazim digunakan di ILK RSUP Dr. Sardjito tidak memuat seluruh kelengkapan terkait SERVQUAL yang asli. Para penyusun SERVQUAL memang membuka peluang untuk melakukan modifikasi borang wawancara SERVQUAL. Namun, salah satu catatan yang diberikan adalah seluruh pertanyaan dalam SERVQUAL sebaiknya dikutip secara lengkap agar kesahihan dan kekuatan ukuran kemampuan peralatan SERVQUAL dapat dipertahankan.<sup>4</sup>

Sebaiknya pada masa waktu berikut sesudah survei dilakukan penelitian dengan menggunakan borang wawancara yang memuat seluruh kelengkapan borang wawancara SERVQUAL asli. Dengan menggunakan borang wawancara yang memuat seluruh kelengkapan asli, dapat ditelaah lebih lanjut dimensi manakah yang menjadi pusat perhatian penilaian pelanggan terhadap layanan di ILK. Keuntungan lain dari penggunaan borang wawancara yang lengkap adalah pemeriksa/peneliti dapat memanfaatkan kekuatan ukuran kemampuan sarana variabel SERVQUAL yang telah disahihkan melalui banyak penelitian pendahuluan. Survei berkala kepada pelanggan menggunakan SERVQUAL sebaiknya juga terus dilanjutkan untuk mengetahui arah penilaian pelanggan mengenai mutu layanan. Sesuai saran penyusun SERVQUAL sendiri, sebaiknya penggunaannya dilengkapi dengan peralatan lain untuk menilai kepuasan pelanggan.<sup>6</sup>

## SIMPULAN

Berdasarkan telitian ini, pada masa waktu survei semester II 2013 menuju masa waktu semester ke I tahun 2014 terdapat perbaikan mutu layanan menurut pelanggan di luar ILK RSUP Dr. Sardjito.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Iranzadeh S and Amlashi MK. "Evaluating the Effect Factors on Customer Satisfaction from the Bank's Customers Viewpoint using Improved Kano Model". In: Life Sciences Journal 2013; 10(1s): 145-50.
2. Parasuraman A, Zeithaml VA and Berry LL. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research". In: The Journal of Marketing 1985; 49(4): 41-50.
3. Parasuraman A, Berry LL and Zeithaml VA. "Research Note: More on Improving Service Quality Measurement". In: Journal of Retailing 1993; 69(1): 140-7.
4. Parasuraman A, Zeithaml VA and Berry LL. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality". In: Journal of Retailing 1988; 64(1): 12-40.
5. Parasuraman A, Zeithaml VA and Berry LL. "Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research". In: Journal of Marketing 1994; 58: 111-24.
6. Parasuraman A and Berry LL. "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale". In: Journal of Retailing 1991; 67(4): 420-50.
7. Bates DW and Gawande AA. "Improving Safety with Information Technology". In: New England Journal of Medicine 2003; 348(25): 2526-34.
8. Harrison JP and McDowell GM. "The role of laboratory information systems in healthcare quality improvement". In: International Journal of Health Care Quality Assurance 2008; 21(7): 679-91.
9. Obamiro JK. "Queuing Theory and Patient Satisfaction: An Overview of Terminology and Application in Ante-Natal Care Unit." In: Petroleum Gas University of Ploiesti Bulletin, Economic Sciences Series 2010; 62(1): 1-11.
10. Taylor S. "Waiting for Service: The Relationship between Delays and Evaluations of Service". In: Journal of Marketing 1994; 58(2): 56-69.
11. Feinberg RA, Widdows R and Steidle R. "Customer (Dis)satisfaction and Delays: The Robust Negative Effects of Service Delays". In: Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior 1996; 9: 81-5.
12. Ojasalo J. "Managing customer expectations in professional services". In: Managing Service Quality: An International Journal 2001; 11(3): 200-212.
13. Ofir C and Simonson I. "The Effect of Stating Expectations on Customer Satisfaction and Shopping Experience." In: Journal of Marketing Research (JMR) 2007; 44(1): 164-174.
14. Parke J. "Managing Customer Expectations." In: Applied Clinical Trials 2012; 21(10): 40-44.
15. Choong P. "Preventing or fixing a problem: a marketing manager's dilemma revisited". In: Journal of Services Marketing 2001; 15(2): 99-112.
16. Diaz-Perez, F M. "The User Gap (Perceptions-Expectations) in TourismAccommodation Services in Mérida State, Venezuela". In: Forum Empresarial 2011; 16(1): 25-57.
17. Seo Y. "Cultural Impact on Customer Satisfaction and Service Quality Evaluation in Hotels". MA thesis. Las Vegas, University of Nevada, 2007; 26-7.
18. Bianchi C. "The Effect of Cultural Differences on Service Encounter Satisfaction". In: Proceedings 2001 AMA Winter Educator's Conference. AMA. Scottsdale, Arizona, 2001; 12: 46-52.
19. Zalatar WF. "Quantifying Customers' Gender Effects on Service Quality Perceptions of Philippine Commercial Banks". In: Procedia Social and Behavioral Sciences 2012; 57: 268-74.
20. Mokhlis S. "The Influence of Service Quality on Satisfaction: A Gender Comparison". In: Public Administration Research 2012; 1(1): 103-12.