

Analisis Kepuasan Pasien Tes PCR Di Laboratorium Patologi Klinik Rsud Dr.H Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2021

Patient Satisfaction Analysis of PCR Tests in Clinical Pathology Laboratory RSUD Dr. H Abdul Moeloek Lampung Province in 2021

Robby Dewan Tanjung¹, Dina Dwi Nuryani², Nurhalina Sari², Dessy Hermawan³, Yuliati Amperaningsih⁴

¹RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung

² Universitas Malahayati

³Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Malahayati

⁴Poltekkes Kemenkes Tanjung Karang

Korespondensi penulis: robbydewantanjung@gmail.com

No. Kontak : 0813 7922 6690

ABSTRACT

Covid-19 patients still got a negative stigma in society, both those who have just checked themselves and those who have recovered from this disease. The problem of testing was also surprising, whether they have to do a rapid test or PCR. On the other hand, the queue when waited for PCR is often long and many think they would catch Covid while waiting. The results of the preliminary study were reliability (reliability) 81%, responsiveness 73%, assurance 68%, empathy (empathy) 72%, reality (tangibles) 77%. The aim of this study was to determine patient satisfaction with the PCR test in Laboratory of Dr. H Abdul Moeloek Hospital, Lampung Province in 2021. This type of research was qualitative with a case study approach. The subjects in this study were participants of the SWAB PCR Test and representatives of related institutions who carried out PCR tests at the RSUAM. This research was carried out in August 2021 at the Clinical Pathology Laboratory at Dr.H Abdul Moeloek, Lampung Province in 2021, Collecting data by deepening, data analysis with content analysis. The results of the sub focus on reliability (reliability) were found that most of them said they were not appropriate because there was a delay in the results of leaving the long queue, the comfort of the patient during the swab was not good, the expertise of the officer was good, the results of the sub focus on responsiveness were found that the response of petgas was not good, the officers seemed to be in a hurry during the implementation, did not provide a clear explanation of the PCR process. The results of the sub focus (assurance) were obtained by the officers' knowledge, information that has not been conveyed to participants as a whole, lack of courtesy. The results of the subfocus of empathy (empathy) were obtained. Concern was not good. The results of the reality sub focus (tangibles) were obtained. The physical facilities were less spacious in the waiting room, the completeness of the PPE was good. The officers wore complete PPE. Suggestions for officers to be involved in caring training by upgrading training for analyst staff so that they can serve clients well, so that responsiveness or responsiveness of officers was achieved.

Keywords: PCR, moderate, Covid-19

ABSTRAK

Pasien Covid-19 masih mendapatkan stigma negatif di masyarakat, baik yang baru memeriksakan dirinya maupun yang sudah sembuh dari penyakit ini. Bahkan masih banyak orang yang enggan memeriksakan dirinya karena faktor ekonomi dan stigma negatif yang diterima. masalah testing juga membingungkan, apakah mereka harus rapid tes ataukah PCR. Di sisi lain, antrian ketika menunggu untuk PCR seringkali lama dan banyak yang berpikir akan tertular Covid saat menunggu. Hasil studi pendahuluan

didapatkan bahwa faktor kehandalan (*reliability*) 81%, cepat tanggap (*responsiveness*) 73%, kepastian (*assurance*) 68%, empati (*empathy*) 72%, kenyataan (*tangibles*) 77%. Tujuan penelitian untuk mengetahui kepuasan pasien tes PCR di Laboratorium RSUD Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2021. Jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek pada penelitian ini adalah peserta Test PCR SWAB dan perwakilan Institusi terkait yang melakukan test PCR di Rumah Sakit Dr. H Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2021. Pengumpulan data dengan wawancara mendalam, analisis data dengan *content analysis*. Dimensi kehandalan (*reliability*) didapatkan sebagian besar mengatakan tidak sesuai karena terjadi keterlambatan hasil keluar dan antrian lama, kenyamanan pasien pada saat swab kurang baik, keahlian petugas baik. Dimensi cepat tanggap (*responsiveness*) di dapatkan bahwa respon petugas kurang baik, petugas seperti terburu-buru saat pelaksanaan, tidak memberikan penjelasan jelas pada proses PCR. Dimensi kepastian (*assurance*) di dapatkan hasil pengetahuan petugas sudah bagus, informasi belum disampaikan kepada peserta secara menyeluruh, kesopanan kurang. Dimensi empati (*empathy*) didapatkan kepedulian kurang baik. Dimensi kenyataan (*tangibles*) didapatkan fasilitas fisik kurang luas ruang tunggu, kelengkapan APD sudah baik, Petugas memakai APD lengkap. Disarankan petugas diikuti pelatihan *caring* dengan melakukan *upgrading* pelatihan bagi staf analis agar dapat melayani klien dengan baik, sehingga cepat tanggap atau responsive petugas tercapai.

Kata Kunci : PCR, Kepuasan, Covid-19

PENDAHULUAN

Pemeriksaan laboratorium memegang peranan penting untuk menentukan status seseorang terkait dengan infeksi COVID-19. Virus SARS-CoV-2 merupakan virus baru, sehingga pengertian dan interpretasi yang tepat mengenai penggunaan tes laboratorium untuk diagnosis penyakit coronavirus sangat diperlukan. Terdapat dua kategori tes laboratorium untuk mendeteksi SARS-CoV-2 yaitu tes untuk mendeteksi virusnya sendiri dan mendeteksi respons dari host. Masing-masing tes mempunyai keunggulan dan kekurangan (Patel, 2020).

Saat ini tes standar untuk deteksi SARSCoV-2 adalah SARS-CoV-2 real time reverse transcription quantification polimerase chain reaction (RT-PCR) menggunakan sampel bahan swab nasofaring atau orofaring, sputum atau cairan bilas bronkial (bronkial lavage). Penggunaan RT-PCR memerlukan protokol standar antara lain ribo nucleic acid (RNA) harus diekstraksi dan adanya virus RNA dikonfirmasi dengan RT-PCR(2) Ada beberapa gen target yang digunakan untuk mendeteksi SARS-CoV-2 yaitu gen E (Envelope), gen N (nukleokapsid), gen S (Spike) dan gen RdRp. Pasien disebut terkonfirmasi

COVID-19 bila pada deteksi dengan RT-PCR ditemukan urutan unik dari RNA virus. Hasil positif RT-PCR menunjukkan bahwa kemungkinan seseorang terinfeksi COVID-19, sedangkan hasil negatif belum dapat menyingkirkan seseorang terinfeksi COVID-19. Pemeriksaan RT-PCR untuk SARSCoV-2 saat ini merupakan tes kualitatif dan sampai sekarang belum ada standarisasi untuk menentukan ambang batas viral load pada host yang berbeda-beda (Pusparini, 2020).

World Health Organization (WHO) telah mengumumkan penyakit COVID19 sebagai pandemi yang sudah menyebar di 216 negara. WHO merekomendasikan metode Reverse Transcription-Polymerase Chain Reaction (RT-PCR) sebagai gold standard diagnosis infeksi SARS-CoV-2 (World Health Organization, 2020). Metode RT-PCR berfungsi mendeteksi adanya virus dalam tubuh pasien melalui reaksi rantai polimerase dengan primer atau probe yang khusus menargetkan genom SARS-CoV-2, sehingga jumlah cDNA SARS-CoV-2 dalam spesimen pasien dapat dihitung (Bai, Cai, and Zhang, 2020).

Pada penanganan COVID-19 di Indonesia tes rapid antibodi dan/atau antigen dapat digunakan pada orang tanpa gejala (OTG) atau kasus kontak

dari pasien konfirmasi COVID-19. Selain itu, dapat juga digunakan untuk deteksi kasus orang dalam pemantauan (ODP) dan pasien dalam pengawasan (PDP) pada wilayah yang tidak mempunyai fasilitas RT-PCR atau tidak mempunyai media pengambilan spesimen (swab dan virus transport media/VTM). Tes rapid antibodi atau antigen hanya merupakan tes awal dan hasil pemeriksaannya tetap harus dikonfirmasi dengan RT-PCR (Kemenkes, 2020).

Kualitas pelayanan rumah sakit dapat diketahui dari penampilan profesional personil rumah sakit, efisiensi dan efektivitas pelayanan serta kepuasan pasien. Kepuasan pasien ditentukan oleh keseluruhan pelayanan: pelayanan admisi, dokter, perawat, makanan, obat-obatan, sarana dan peralatan, fasilitas dan lingkungan fisik rumah sakit serta pelayanan administrasi. Telah banyak dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien rumah sakit (Riswardani, 2013).

Beberapa laporan nilai Ct dari tes RT PCR untuk COVID 19 dikaitkan dengan keparahan penyakit dan infektivitas. Semua pasien dengan RT PCR yang didiagnosis penyakit COVID 19 dirawat di lokasi penelitian dan untuk siapa nilai Ct tersedia dimasukkan dalam penelitian. Pasien dengan penyakit ringan memiliki nilai Ct yang lebih rendah secara signifikan dibandingkan pasien dengan penyakit berat, tetapi juga telah diuji secara signifikan lebih awal pada penyakit tersebut dibandingkan pasien dengan penyakit berat. Pasien yang meninggal memiliki nilai Ct yang secara signifikan lebih rendah daripada pasien yang bertahan, tetapi di sini lagi-lagi mereka memiliki durasi gejala yang lebih pendek secara signifikan sebelum pengujian. Oleh karena itu kami merekomendasikan bahwa waktu pengujian sejak permulaan gejala harus dikontrol sambil menghubungkan nilai Ct dengan tingkat keparahan penyakit (Nobuhiro Asai, 2020).

Peserta tes cepat yang berstatus positif segera menjalani tes swab atau tes PCR (*Polymerase Chain Reaction*) untuk mengetahui kepastian status mereka terkait corona. Untuk

menyegerakan mereka supaya mendapatkan layanan swab melalui PCR, supaya tingkat presisinya lebih *guaranteed*. Maka ketakutan masyarakat untuk memasuki rumah sakit saat terjadi gejala. Stigma itu timbul karena persepsi masyarakat rentang COVID, karena itu yang kita upayakan memberikan edukasi pada masyarakat bahwa COVID ini, corona virus ini menularnya melalui droplet (percikan). Jadi, kalau orang diisolasi asal tidak didekati, dia pakai APD, tidak dalam satu ruangan, itu tidak masalah sebetulnya (Riski, 2020).

Hasil Prasurvei di RSUDAM Standar pelayanan minimal (SPM) tahun 2020 terdiri dari : pelayanan kesehatan ibu, anak dan keluarga berencana, pelayanan gizi masyarakat, pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit, pelayanan kesehatan lingkungan, pelayanan promosi kesehatan, pelayanan kesehatan perorangan. Target Standar SPM > 80 % dengan hasil capaian hanya 76,2% sehingga dapat menggambarkan mutu pelayanan masih belum optimal. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti yang dilakukan dengan wawancara tidak terstruktur pada 15 informan, dimensi kepuasan pada prasurvei harapan dengan hasil kehandalan (*reliability*) 81% , cepat tanggap (*responsiveness*) 73%, kepastian (*assurance*) 68%, empati (*empathy*) 72% , kenyataan (*tangibles*) 77%.

Berdasarkan studi pendahuluan di ruang laboratorium dengan 10 orang informan, yang menjadi sampel dalam studi pendahuluan ini adalah pasien dan keluarga pasien. Dari 10 informan Sebanyak 6 orang keluhan pasien antara lain tentang prosedur yang masih berbelit. Dari 10 responden sebanyak 4 orang mengatakan ruang tunggu yang dirasakurang nyaman, Dari 10 informan sebanyak 6 orang mengatakan jam buka pelayanan yang kurang tepat, sikap petugas yang tidak segera datang apabila pasien membutuhkan, kurang ramah, Informasi yang tidak jelas, dan waktu tunggu yang masih lama. Dari keluhan-keluhan tersebut dapat digolongkan dalam aspek-aspek kualitas pelayanan

tentang bukti fisik, keandalan, keyakinan, responsif dan empati.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek penelitian terdiri dari pasien yang melakukan cek laboratorium SWAB PCR sebanyak enam orang dan tenaga kesehatan Laboratorium RS Abdul Moeloek sebanyak tiga orang. Pengumpulan data dengan wawancara mendalam semi terstruktur menggunakan pedoman wawancara. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini sudah lulus kelaikan etik oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Universitas Malahayati No. 2036 EC/KEP-UNMAL/VII/2021.

HASIL

1. Alasan pasien melakukan PCR

Hasil wawancara mengenai alasan responden test PCR di RSUD Abdul Moeloek di dapatkan hasil:

"Akhir bulan juli, hari ke- 2 alasannya karena ada tracking kakak yang terkena positif PCR dengan Was-was menunggu hasil dan kesal menunggu antriannya" (Tn. A, 33).

"Akhir bulan juli hari ke- 3, karena rekomendasi dari kawan" (Tn. P, 26).

"Menyesuaikan dengan kapasitas alat jadi perharinya 300 pasien max dibagi 2 shift pagi dan sore, kalau pagi 150 pemeriksaansampel dan untuk sore pun sama" (Ny. N, 27).

"Jumlahnya perhari 200 sampel di setiap shift pagi dan shift sore" (Tn. S, 26).

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa alasan responden melakukan test PCR pada bulan juli dengan yaitu di karenakan tracking Covid-19 dari keluarga dan untuk mengetahui bahwa dirinya terkena Covid-19 atau tidak karena sudah merasakan tanda gejala Covid-19.

2. Keandalan (reliability)

Hasil wawancara didapatkan:

"Tidak ada batasnya, tetapi untuk pengerjaannya itu sekitar 200 per hari" (Tn. H, 48).

"Tidak sesuai karena keterlambatan mendapatkan hasilnya" (Tn. P, 26)

"Sesuai cukup bagus untuk pelayanannya" (Tn. W, 57)

"Kurang puas" (Tn. Y, 58)

"Masih lama karena saya membutuhkan hasilnya dengan cepat sedangkan mereka menjanjikannya 1x24 jam" (Ny R, 28)

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa waktu pelayanan sesuai dengan perjanjian awal yaitu 1 x 24 jam hasil Covid dapat keluar.

Hasil wawancara informan utama mengenai kesesuaian hasil pelayanan yang di janjikan mengenai pelayanan tes PCR di Lab RSUD di dapatkan hasil

"Hasil nya cukup sesuai" (Tn. A, 33)

"Kalau hasil yang dijanjikan sesuai 1x24 jam tapi menurut saya terlalu lama" (Tn L, 24)

"Sudah sesuai dengan SOP nya" (Tn. W, 57)

"Sesuai cukup puas" (Ny. Y, 58)

"Hasilnya puas dengan apa yang diberikan" (Ny.R, 28)

Disimpulkan bahwa sebagian besar Hasil yang dijanjikan adalah 1 x 24 jam dan sesuai dengan hasil yang diberikan.

Hasil wawancara mengenai proses diambil sampel didapatkan hasil wawancara:

"Sudah memenuhi persyaratan meskipun dibutuhkan perbaikan-perbaikan" (Tn. H, 48).

"Kesalahannya tidak ada, namun kendala antrian lama" (Tn A, 33).

"Kesalahannya petugas melakukan test PCR kasar dan terlalu sakit" (Tn.W, 57)

"Berulang-ulang melakukan test PCR sehingga menyebabkan sakit" (Ny.Y, 58).

"Untuk SOP pembacaan dan pengurangan hasil punya untuk waktu khusus disini tidak ada" (Ny.N, 27).

"Untuk SOP ada kalau untuk pengolahannya pagi dikerjakan siang hari hasil sudah keluar begitu juga untuk sore, sore atau malam hasil sudah bisa keluar" (Tn.S, 26).

Hasil wawancara disimpulkan pengambilan sampel berulang-ulang melakukan test PCR sehingga menyebabkan sakit, selain itu keluhan informan bahwa antri lama.

3. Cepat tanggap (responsiveness)

Hasil wawancara mengenai respon petugas Laboratorium saat melakukan tes PCR, didapatkan hasil :

Respon mereka khusus kuota, hanya pengambilan sampel selesai (Tn.A, 33 th)

Responnya cukup bagus (Tn.P, 36 thn)

Antriannya panjang mungkin petugasnya bisa ditambah (Tn.L, 24 th)

Respon nya kurang puas tidak ramah (Ny.Y, 58 thn)

Responnya kurang cepat karena pasiennya banyak sehingga petugas kewalahan (Ny.R, 28 th)

Kesimpulan didapatkan bahwa sebagian besar mengatakan kurang puas, petugas seperti terburu-buru jadi tidak banyak yg dijelaskan.

Hasil wawancara informan mengenai keinginan petugas Laboratorium dalam membantu keluhan pasien, di dapatkan hasil:

Tidak ada, hanya mengambil sampel (Tn.A, 33 th)

Tidak ada (Tn.P, 26 th)

Keluhannya hanya menjawab seadanya (Tn.L, 24 th)

Pelayanannya harus cepat (Tn.W, 57 thn)

Cukup bagus tetapi karena pasien ramai sehingga petugas responnya lama (Ny.R, 28 thn)

Hasil kesimpulan didapatkan sebagian besar petugas tidak ada rasa ingin membantu keluhan pasien dan hanya menjawab seadanya.

Hasil wawancara informan mengenai cepat tanggap yang dirasakan yang dilakukan petugas laboratorium saat melakukan tes PCR di dapatkan hasil

Kasar cepat tapi lumayan (Tn.P, 26 th)

Tidak begitu efektif karena terburu-buru (Tn.L, 24 th)

Cukup cepat tetapi hasilnya yang terlalu lama (Ny.Y, 58 thn)

Kurang cepat (Ny.R, 28 th)

Didapatkan kesimpulan bahwa tidak begitu efektif.

4. Jaminan (assurance)

Hasil wawancara informan mengenai

pengetahuan petugas Laboratorium mengenai tes PCR, didapatkan hasil sebagai berikut:

Kurang paham karena tidak bertanya pada petugas (Tn.P, 26 thn)

Pengetahuannya sudah yakin, yang harus diperbaiki pelayanan dan keramahannya (Tn.L, 24 th)

Pengetahuan petugas sudah cukup bagus sudah sesuai dengan bidangnya (Ny.R, 28 th)

Mereka mengikuti pelatihan ikut latihan di baan PPSDM oleh kementerian kesehatan, dan diikutkan di instalasi apk untuk update ilmu (Ny.N, 27 th)

Untuk pelatihan ada, melakukan pelatihan diadakan PPSDM kemenkes (Tn. S, 26 th)

Kesimpulan didapatkan sebagian besar pengetahuan petugas sudah cukup bagus sesuai dengan bidangnya. Pelatihan sudah dilakukan oleh kementerian kesehatan mengenai cara dalam melakukantest PCR.

Hasil wawancara mengenai informan petugas laboratorium menjelaskan mengenai tes PCR didapatkan hasil:

Tidak mendapatkan penjelasan apapun (Tn.A, 33 th)

Hanya menjelaskan hasil (Tn.P, 26 th)

Cukup bagus menjelaskan ke pasien (Tn.W, 57 thn)

Dijelaskan kalau yang dari mulut antigen dan yang dihidung swab PCR (Ny Y, 58 th)

Mereka menjelaskannya dengan baik jadi pasien mudah paham dan tau (Ny. R, 28 thn)

Hasil wawancara mengenai informan utama petugas Laboratorium menjelaskan mengenai tes PCR didapatkan hasil:

Para analis tidak memberi tau langsung pada pasien negatif atau positif namun dihasil itu sudah tertulis, tapi kami analis tidak memberi tau hanya memberi hasil dari IGD itu diserahkan ke perawat (Tn.S, 26 th)

Kesimpulan didapatkan bahwa sebagian besar informan tidak diberikan penjelasan mengenai test PCR yang dilakukan dan sebagian kecil petugas analis memberikan penjelasan dan menjawab pertanyaan informan mengenai perbedaan antigen

dan PCR.

Hasil wawancara informan mengenai kemampuan petugas Laboratorium dalam melakukan tes PCR, di dapatkan hasil :

Tidak tau, karena tidak tau cara kerja mereka (Tn.A, 33 thn)

Lumayan terlatih mereka mengerjakannya (Tn.P, 26 thn)

Kemampuan bagus mungkin harus ada tambahan training (Tn.W, 57 th)

Kesimpulan didapatkan bahwa seluruh petugas kemampuannya sudah sesuai dengan dibidangnya dan sudah terlatih.

Hasil wawancara informan mengenai kesopanan petugas Laboratorium pada saat melakukan tes PCR di dapatkan hasil sebagai berikut:

Ngantrinya lama karena pasiennya banyak banget, cukup standar aja pelayanannya, merasa kurang sopan mungkin karena pasiennya rame jadi mereka kerjanya harus bekerja cepat, dan saya merasa sakit juga saat di swab (Tn.A, 33 th)

Tidak sopan, kurang ramah ke pasien, dari komunikasi dan cara bicaranya agak ketus cara penyampaiannya dan ditambah terlihat dari gesturnya yang menggambarkan tidak sopan dan kurang ramah (Tn.P, 26 thn)

Kesopanan bagus juga sopan bagus, cuma mungkin karena sekarang lagi musim Covid liat pasien banyak, mungkin kalau psikologis tidak dijaga mereka juga sebagai manusia biasa jadi mudah emosi karena kelelahan (Tn.W, 57 thn)

Kurang sopan dalam artian mungkin mereka cuek mungkin karena capek, kelelahan, psikisnya lelah, kurang senyum kurang ramah mungkin sipek kalo kata anak sekarang, pasien positif nrv (Ny.R, 28 th)

Kesimpulan didapatkan bahwa sebagian besar mengatakan bahwa kurang sopan dalam artian mungkin mereka cuek mungkin karena capek, kelelahan, petugas test PCR terlihat kurang senyum, kurang ramah.

Hasil wawancara informan mengenai petugas laboratorium memperlakukan pasien PCR dilihat dari kesopanan, berikut

kutipan wawancara:

Merasa kurang sopan (Tn.A, 33 th)

Kurang sopan, bicaranya agak kasar tidak begitu ramah kepada pasien (Tn.P, 26 th)

Kurang ramah karena banyaknya pasien mereka kurang memperhatikan pasien (Tn.L, 24)

Sopan mereka menjelaskan sebelum pemeriksaan test PCR (Ny.Y, 58 thn)

Perlakuaanya sudah baik hanya kurang ramah (Ny.R, 28 thn)

Kesimpulan didapatkan bahwa sebagian besar kurang sopan, informan mengatakan bahwa petugas test PCR kurang memperhatikan pasien, tidak banyak melakukan komunikasi dengan pasien.

Hasil wawancara informan utama mengenai keyakinan anda mengenai hasil yang dilakukan petugas laboratorium pada saat tes PCR, berikut kutipan wawancara nya:

Kalau untuk hasil sangat yakin (Tn.A, 33 th)

Yakin karena RSUD Abdoel Moeloek rumah sakit rujukan (Tn.L, 24 th)

Yakin karena mereka mempunyai keahlian (Tn.W, 57 thn)

Hasil kesimpulan seluruh responden mengatakan yakin karena RSUD Abdoel Moeloek rumah sakit rujukan sehingga dapat memberikan hasil yang akurat mengenai hasil test PCR.

5. Empati (*empathy*)

Hasil wawancara dengan pertanyaan kepedulian petugas laboratorium pada saat akan melakukan tes hinggates PCR selesai, didapatkan hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

Kepedulian tidak ada sama sekali (Tn.A, 33 th)

Mereka menjelaskan sebelum melakukan test PCR, kalau kepedulian pribadi standar (Tn.L, 24 th)

Kepedulianya bagus memberi nasehat kepada pasien (Tn.W, 57 thn)

Kepedulianya belum terlalu baik masih standar (Ny.R, 28 th)

Kesimpulan didapatkan sebagian besar

mengatakan bahwa kepedulian petugas PCR masih biasa, sebagian informan mengatakan bahwa petugas memberikan penjelasan dan nasihat setelah test PCR pada pasien.

Hasil wawancara informan dengan pertanyaan komunikasi yang petugas laboratorium terhadap anda saat akan melakukan tes PCR didapatkan hasil wawancara berikut:

Komunikasinya cukup jelas (Tn.L, 24 th)
Mengingatkan tentang protokol kesehatan (Tn.W, 57 th)
Komunikasinya layak pasien dan petugas (Ny.Y, 58 thn)
Komunikasinya baik dan bagus (Ny.R, 28 thn)

Kesimpulan didapatkan hasil sebagian besar komunikasi yang didapatkan responden cukup jelas, mengingatkan tentang protokol Kesehatan.

Hasil wawancara informan mengenai informasi yang disampaikan pada informan dan keluarga mengenai tes PCR, didapatkan hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

Tidak ada informasi apapun (Tn.P, 26 th)
Menginformasikan kalau test PCR itu positif atau tidak nya Covid (Tn.L, 24 th)

Informasinya untuk mengetahui lebih jelas masalah virus corona (Ny.Y, 58 thn)
Petugas menjelaskan apa itu PCR (Ny.R, 28 th)

Untuk proses informasi sudah dilampirkan di lampiran hasil (Ny.N, 27 th)
Untuk SOP nya sama pada umumnya kami para analis tidak memberi tau langsung pada pasien negatif atau positif namun dihasil itu sudah tertulis (Tn.S, 26 th)

Kesimpulan didapatkan bahwa seluruh informan mengatakan Informasi disampaikan tidak terlalu banyak dan tidak mendetail, sebagian informasi mengenai PCR yang di sampaikan petugas pada informan

6. Bukti fisik (*tangibles*)

Hasil wawancara informan mengenai fasilitas fisik yang ada di laboratorium RSUD Abdul Moeloek, didapatkan hasil kutipan wawancara sebagai berikut:

Fasilitas fisiknya kurang luasnya ruang tunggu, tidak adanya pengeras suara dan sempitnya ruang pengambilan (Tn.P, 26 th)

Mungkin bisa ditambah pengeras suara (Tn.L, 24 th)

Fasilitas fisik harus ditambah petugasnya dan alat-alat nya (Tn.W, 57 th)

Sarana dan prasarana cukup mengenai, dari ruangan sesuai standar, dari segi peralatan sudah cukup memadai untuk PCR ini (Ny.N, 27 th)

Untuk sarana dan prasarana sudah standar, sudah sesuai dengan SOP jadi tidak ada kendala (Tn.S, 26 th)

Hasil didapatkan seluruh informan mengatakan bahwa fasilitas fisiknya kurang luasnya ruang tunggu, tidak adanya pengeras suara dan sempitnya ruang pengambilan, fasilitas fisik harus ditambah petugas dan alat-alatnya.

Hasil wawancara informan mengenai bagaimana dengan jumlah petugas laboratorium dalam melayani tes PCR, didapatkan kutipan:

Kurang petugas untuk pengambilan dan penerima (Tn.A, 33 th)

Harus ditambah petugas nya agar tidak membuat kerumunan (Tn.L, 24 th)

Harus ditambah petugas lab dan alat-alat lab (Tn.W, 57 th)

Kurang perlu ditambah petugas nya (Ny.Y, 58 th)

Kesimpulan didapatkan bahwa seluruh informan mengatakan bahwa kurang petugas untuk pengambilan dan penerima, harus ditambah petugas dan alat-alat laboratorium.

Hasil wawancara informan mengenai sarana yang ada di ruangan laboratorium, didapatkan kutipan wawancara:

Tidak melihat jelas pemeriksaannya (Tn.A, 33 th)

Sarananya masih kurang (Tn.P, 26 th)

Standar lumayan lengkap (Tn.L, 24 th)
Kurang menurut standar (Ny.Y, 58 th)
Sarananya masih kurang (Ny.R, 28 thn)

PEMBAHASAN

Kehandalan (*Reliability*)

Hasil kehandalan (*reliability*) didapatkan bahwa sebagian besar mengatakan tidak sesuai karena terjadi keterlambatan hasil keluar dan antrian lama, pada prosesnya pemanggilan suara tidak begitu jelas karena tidak menggunakan pengeras suara, keahlian petugas baik tetapi proses ketika diswab saya merasa kurang nyaman karena sakit. Hasil lapangan didapatkan keluhan informan pada waktu tunggu dalam pelaksanaan antrian test PCR, selain itu waktu tunggu hasil tes PCR yang tidak instan membuat responden memiliki rasa kurang puas terhadap yang dilakukannya. Waktu tunggu pelayanan merupakan masalah yang masih banyak dijumpai dalam praktik pelayanan kesehatan, dan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan, dimana dengan menunggu dalam waktu yang lama menyebabkan ketidakpuasan terhadap pasien, dalam arti waktu tunggu beresiko menyebabkan mutu pelayanan kesehatan menurun.

Tuntutan keandalan pegawai dalam memberikan pelayananyang cepat, tepat mudah dan lancar menjadi syarat penilaian bagi orangyang dilayani dalam memperlihatkan aktualisasi kerja pegawai dalam memahami lingkup dan uraian kerja yang menjadi perhatian dan fokus dari setiap pegawai dalam memberikan pelayanannya (Nursalam, 2016).

Proses pelaksanaan Swab (PCR) dengan melakukan nasofaring persiapkan cryotube yang berisi 1,5 ml media transport virus (Hanks BSS + antibiotika), dapat juga digunakan VTM komersil yang siap pakai. b) Berikan label yang berisi nama pasien dan kode nomer spesimen. Jika label bernomer tidak tersedia maka penamaan menggunakan marker/pulpen pada bagian berwarna putih di dinding cryotube. (Jangan menggunakan media Hanks bila telah berubah warna menjadi kuning). Gunakan swab yang terbuat dari dakron/rayon steril dengan tangkai

Kesimpulannya didapatkan sebagian besar informan mengatakan bahwa sarana dan prasarana masih kurang.

plastik atau jenis *flocked swab* (tangkai lebih lentur). Lidi kapas steril tidak dianjurkan karena lidi dan kapas bersifat toksik terhadap virus. Pastikan tidak ada obstruksi (hambatan pada lubang hidung). Masukkan secara perlahan swab ke dalam hidung, pastikan posisi swab pada septum bawah hidung, secara perlahan-lahan ke bagian nasofaring. Swab kemudian dilakukan gerak memutar secara perlahan. Swab yg sama, lakukan tindakan yang sama pada lubang hidung yang lain, sehingga diperoleh spesimen swab nasopharyng dari ke dua lubang hidung.

Menurut pendapat peneliti keandalan petugas mungkin secara proses kurang dapat dinilai oleh pasien, tapi dapat dinilai dari segi *outcome* yang diperoleh pasien dari hasil kerja dan ketrampilan atau komunikasi langsung antara petugas dan pasien. Peningkatan kompetensi petugas ini sangat perlu untuk meningkatkan kepercayaan pasien terhadap proses kean yang dilakukan oleh petugas. Hal ini dapat ditingkatkan dengan melakukan pelatihan, pendidikan non formal, dan test kemampuan petugas dalam jangka tertentu agar petugas memiliki *skill* yang diharapkan oleh pasien baik secara teknis maupun dari segi wawasannya.

Menurut pendapat peneliti keandalan dalam pelaksanaan pengambilan spcimen terdapat cara tertentu sesuai dengan SOP. Dimana seluruh tenaga analisis melakukannya sesuai dengan SOP yang ada. Pelaksanaan yang di lakukan memberikan efek nyeri, efek sakit, kurang nyaman pada klien. Hal ini di katakan karena beberapa faktor di antaranya adalah antrian yang banyak, sehingga petugas harus melakukan upaya cepat dapam melakukan pemeriksaan. Sehingga terasa kurang nyaman terjadi pada pasien.

Cepat Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil cepat tanggap (*responsiveness*) didapatkan bahwa

Respon nya kurang puas, standar, kekurangannya petugas seperti terburu-buru jadi tidak banyak yg dijelaskan. Tidak ada rasa ingin membantu keluhan pasien, hanya menjawab seadanya. Kesimpulan didapatkan bahwa sebagian besar mengatakan bahwa Respon nya kurang puas Standar, kekurangannya petugas seperti terburu-buru jadi tidak banyak yg dijelaskan. Antriannya panjang mungkin petugasnya bisa ditambah. Sebagian besar petugas Tidak ada rasa ingin membantu keluhan pasien dan hanya menjawab seadanya. Kesimpulan didapatkan sebagian besar Pengetahuan petugas sudah cukup bagus sudah sesuai dengan bidangnya. Pelatihan sudah dilakukan oleh kementerian kesehatan mengenai cara dalam melakukan test PCR. Sebagian besar informan tidak diberikan penjelasan mengenai test PCR yang dilakukan dan sebagian kecil petugas analis memberikan penjelasan dan menjawab pertanyaan informan mengenai perbedaan antigen dan PCR. Sebagian besar mengatakan bahwa kurang sopan dalam artian mungkin mereka cuek mungkin karena capek, kelelahan, petugas test PCR terlihat kurang senyum, kurang ramah. Sebagian besar kurang sopan, informan mengatakan bahwa petugas test PCR kurang memperhatikan pasien, tidak banyak melakukan komunikasi dengan pasien. Seluruh responden mengatakan yakin karena RSUD Abdoel Moeloek rumah sakit rujukan sehingga dapat memberikan hasil yang akurat mengenai hasil test PCR.

Hasil wawancara didapatkan bahwa informan tidak puas terhadap cepat tanggap atau respon yang di lakukan oleh petugas analis pada saat tes PCR, dimana petugas lebih cuek, dan tidak memberikan kenyamanan pada klien saat proses pelaksanaan tes PCR. Petugas tidak berupaya melakukan pemenuhan kebutuhan lain seperti ingin membantu kebutuhan klien, klien hanya melakukan ambil sampel secara cepat dan tidak ada lagi komunikasi yang lain.

Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang

sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan sehingga diperlukan, kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, kekurangsesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang kurang diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respons positif (Nursalam, 2016).

Menurut pendapat peneliti cepat tanggap adalah kemampuan petugas untuk memberi pelayanan dengan cepat, segera menanggapi setiap keluhan pasien, memberikan informasi yang jelas tentang tindakan medis dan terapi yang diberikan, memperhatikan setiap kebutuhan pasien, dan alur pelayanan terinformasikan dengan jelas. Petugas yang tanggap merupakan petugas yang 'bersedia atau mau membantu pasien' dan memberikan 'pelayanan yang cepat/tanggap'. Cepat tanggap petugas yang ada di unit terutama untuk membantu pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tepat perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti memberikan informasi obat secara tertulis sehingga pasien akan mengerti dan memahami obat yang akan dikonsumsi. Hal ini dapat ditingkatkan dengan melakukan penambahan pegawai atau memaksimalkan fungsi dari pegawai yang ada.

Menurut pendapat peneliti hubungan persepsi cepat tanggap dengan kepuasan pasien merupakan hasil stimulus dan panca indera pasien dari pelayanan yang diterima akan dapat dipersepsikan sehingga nantinya akan dapat menilai mutu pelayanan, jika apa yang mereka harapkan sesuai dengan kenyataan yang mereka dapatkan, maka akan dapat memberikan kepuasan kepada pasien terhadap daya tanggap petugas kesehatan, begitu juga sebaliknya jika apa yang mereka harapkan kurang sesuai dengan kenyataan maka pasien kurang puas.

Jumlah pasien yang memberi penilaian puas cenderung lebih besar daripada yang menyatakan kurang puas.

Menurut peneliti memberikan pelayanan yang baik dengan merespon secara cepat dan baik sesuai dengan kebutuhan. Cepat tanggap berkurang karena jumlah peserta tes PCR lebih banyak dibandingkan dengan jumlah petugas yang melakukan tes PCR, hal ini menjadi perhatian rumah sakit untuk dapat meningkatkan jumlah petugas sebagai pelaksana tes PCR. Pihak rumah sakit dapat meningkatkan jumlah petugas dalam proses tes PCR jika dalam waktu 1 hari terdapat pasien dengan jumlah yang banyak, sehingga petugas dapat memberikan pelayanan dengan tidak berburu waktu, sehingga petugas dapat memberikan edukasi yang baik, respon yang baik pada peserta tes PCR. Harapkan petugas diikutkan pelatihan *caring* dengan melakukan *upgrading* pelatihan bagi staff analis agar dapat melayani klien dengan baik, sehingga cepat tanggap atau responsive petugas tercapai

Kepastian (*Assurance*)

Hasil kepastian (*assurance*) didapatkan hasil pengetahuan petugas sudah cukup bagus sudah sesuai dengan bidangnya, informasi belum dijelaskan secara menyeluruh, kemampuan petugas sudah sesuai dengan dibidangnya, kesopanan kurang sopan seperti cuek komunikasi dan cara bicaranya agak ketus cara penyampaiannya dan ditambah terlihat dari gesturnya yang menggambarkan tidak sopan dan kurang ramah. Informan yakin dengan pelayanan karena RSUD Abdoel Moeloek rumah sakit rujukan, sudah sosialisasi, Pemprov juga sudah sosialisasi.

Hasil penelitian dapatkan sebagian besar Pengetahuan petugas sudah cukup bagus sudah sesuai dengan bidangnya. Pelatihan sudah dilakukan oleh kementerian kesehatan mengenai cara dalam melakukan test PCR. Sebagian besar informan tidak diberikan penjelasan mengenai test PCR yang dilakukan dan sebagian kecil petugas analis memberikan penjelasan dan menjawab

pertanyaan informan mengenai perbedaan antigen dan PCR. Sebagian besar mengatakan bahwa kurang sopan dalam artian mungkin mereka cuek mungkin karena capek, kelelahan, petugas test PCR terlihat kurang senyum, kurang ramah. Sebagian besar kurang sopan, informan mengatakan bahwa petugas test PCR kurang memperhatikan pasien, tidak banyak melakukan komunikasi dengan pasien. Seluruh responden mengatakan yakin karena RSUD Abdoel Moeloek rumah sakit rujukan sehingga dapat memberikan hasil yang akurat mengenai hasil test PCR.

Assurance atau kepastian / jaminan dalam penelitian ini meliputi kemampuan petugas perawatan keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan didalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap kesusahan.

Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk pastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, 2001 dalam Nursalam, 2106). Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat ditentukan oleh *Performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Selain dari *performance* tersebut, jaminan dari suatu pelayanan juga ditentukan dari adanya komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan secara serius dan sungguh-sungguh untuk memuaskan orang yang dilayani. Bentuk jaminanyang

lain yaitu jaminan terhadap pegawai yang memiliki perilaku kepribadian (*personality behavior*) yang baik dalam memberikan pelayanan, tentu akan berbeda pegawai yang memiliki watak atau karakter yang kurang baik dan yang kurang baik dalam memberikan pelayanan (Nursalam, 2016).

Menurut pendapat peneliti pemberian informasi yang jelas akan menambah upaya kesembuhan pasien, dan pada akhirnya meningkatkan kepercayaan. Pasien merasa aman dengan perilaku perawat, perawat terampil dan mampu melayani pasien, kerahasiaan pasien terjaga, pasien merasa aman dengan tindakan, pengobatan yang sesuai dengan kebutuhan, petugas yang ramah, indakan perawat yang diyakini bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Menurut pendapat peneliti dimensi jaminan pada layanan kesehatan merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada ditangan para petugas kesehatan yang menangani selama pasien dirawat, sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang petugas kesehatan harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur-prosedur yang ada dalam memberikan layanan kesehatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin. Penilaian persepsi jaminan pada penelitian ini meliputi petugas kesehatan terdidik dan mampu melayani pasien, menjaga kerahasiaan pasien selama berada diruang rawat inap, dan meningkatkan kepercayaan pasien serta membantu dalam proses kesembuhan pasien.

Pendapat peneliti bahwa Instansi Rumah Sakit sudah memiliki SDM dengan pengetahuan dan keterampilan yang baik, sehingga peserta tes PCR memiliki keyakinan yang baik mengenai hasil yang valid yang dikeluarkan oleh Instansi Rumah Sakit. Mempertahankan kualitas yang baik, dengan memberikan hasil yang terbaik, valid, tepat waktu adalah hal yang ditunggu oleh peserta tes PCR.

Empati (Empathy)

Hasil penelitian sebagian besar

mengatakan bahwa kepedulian petugas PCR masih biasa, sebagian informan mengatakan bahwa petugas memberikan penjelasan dan nasihat setelah test PCR pada pasien. Sebagian besar komukasi yang di dapatkan responden, menanyakan identitas, komunikasinya cukup jelas, mengingatkan tentang protokol Kesehatan. Seluruh informan mengatakan Informasi di sampaikan tidak terlalu banyak dan tidak mendetail, sebagian informasi mengenai PCR yang di sampaikan petugas pada informan.

Hasil lapangan didapatkan bahwa kepedulian petugas test PCR kurang memberikan kepedulian kepada pasien, dimana pasien masih mengatakan bahwa pasien kurang diberikan informasi, disapa dan petugas masih dalam kondisi terburu-buru dalam melakukan tugas nya dan saat petugas melakukan pengambilan sampel test PCR. Hasil empati (*empathy*) di dapatkan kepeduliaanya belum terlalu baik masih standar, informasi komukasi yang didapatkan responden tidak terlalu banyak baru sekedar menanyakan identitas dan mengingatkan tentang protokol Kesehatan, Terdapat sebagian responden yang tidak diberikan informasi apapun.

Setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan (Parasuraman, 2001 dalam Nursalam, 2016).

Menurut pendapat peneliti empati merupakan perilaku petugas yang menenangkan pasien, petugas yang mendengarkan keluhan pasien, pelayanan yang tak membedakan status sosial pasien, dan kesopanan petugas. Sikap petugas yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan kemungkinan disebabkan karena jumlah petugas kurang sehingga beban kerja dirasakan cukup berat serta kurangnya motivasi

dalam bekerja. Menurut pendapat peneliti empati merupakan perasaan memiliki atau ikut merasakan keluhan pasien, hal ini harus dimiliki oleh perawat sebagai pemberi pelayanan, karena sejatinya pasien tidak hanya butuh obat dalam kesembuhannya tetapi juga butuh dukungan psikologis dan spiritual salah satunya oleh tenaga kesehatan. Salah satu aspek penting dalam memberikan kepuasan adalah aspek afektif yaitu perasaan pasien bahwa petugas kesehatan sebagai tenaga kesehatan mendengarkan dan memahami keluhan-keluhan pasien, jika hal ini kurang dapat diberikan maka akan timbul kekecewaan karena rasa puas tidak hanya dapat dilihat dari fasilitas yang diberikan tetapi juga kenyamanan yang dirasakan pasien saat berada dalam kondisi perawatan.

Hal ini dapat diatasi dengan cara menambah petugas jika memungkinkan untuk merekrut petugas baru, tapi jika kurang mungkin bisa dengan cara memberdayakan petugas yang ada dengan memberikan uang *overtime* atau insentif bagi mereka yang memiliki beban kerja yang cukup berat dari petugas yang lain maka mereka akan tetap termotivasi bekerja lebih giat dan tanpa mengurangi sifat empati dan keramahan mereka kepada para pelanggan.

Kenyataan (*Tangibles*)

Hasil didapatkan seluruh informan mengatakan bahwa fasilitas fisiknya kurang luasnya ruang tunggu, tidak adanya pengeras suara dan sempitnya ruang pengambilan, fasilitas fisik harus ditambah petugas nya dan alat-alat nya, ditambah pengeras suara. Seluruh informan mengatakan bahwa Kurang petugas untuk pengambilan dan penerima, harus ditambah petugas lab dan alat-alat lab. Sebagian besar informan mengatakan bahwa saranannya masih, ruangnya dan ditambah perlengkapannya, sehingga dapat mempercepat proses test PCR dan pengeluaran hasil tes PCR.

Hasil kenyataan (*tangibles*) didapatkan Fasilitas fisiknya kurang luasnya ruang tunggu, tidak adanya

pengeras suara dan sempitnya ruang pengambilan, fasilitas fisik harus ditambah petugas nya dan alat-alat nya, ditambah pengeras suara, kurang petugas untuk pengambilan dan penerima, Saranannya masih kurang, ruangnya dan ditambah perlengkapannya, kelengkapan APD sudah baik petugasnya memakai APD lengkap.

Hasil lapangan didapatkan petugas menggunakan alat APD lengkap sesuai dengan anjuran APD Covid-19, dimulai dari masker hingga sepatu boots. Petugas melakukan pengambilan sampel dalam satu hari sekitar 200 sampel, dengan jumlah petugas dalam 1 kali *shift* adalah 6, sehingga kondisi dalam melakukan pengambilan sampel harus bergantian setiap pasien yang datang. Antrian yang banyak membuat pasien merasa kurang nyaman dan merasa fasilitas perlu ditambahkan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan dan kecepatan penerimaan hasil pasien karena pasien ingin mendapatkan hasil dengan segera dan mendapatkan pengobatan yang baik dan sesuai dengan keluhannya.

Pengertian bukti fisik dalam kualitas layanan adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001 dalam Nursalam, 2016).

Menurut pedoman Sebelum kegiatan pengambilan spesimen dilaksanakan, harus memperhatikan kewaspadaan universal (*universal precaution*) untuk mencegah terjadinya penularan penyakit, meliputi: a) Selalu mencuci tangan dengan menggunakan sabun sebelum dan sesudah tindakan. b) Pemasangan APD level 3 sesuai Pedoman Pencegahan dan Pengendalian *Coronavirus Disease* (COVID-19) Kemenkes revisi 04, sebagai berikut : i)

Mengganti baju dengan baju kerja ii) Menggunakan pelindung sepatu (*shoe cover*) iii) Memakai sarung tangan dalam iv) Mengenakan jubah (*gown*) lengan panjang dan sekali pakai yang terbuat dari kain yang telah teruji ketahanannya. v) Memakai respirator partikulat seperti N95 sertifikasi NIOSH, EU FFP2 atau setara. Ketika mengenakan respirator partikulat disposable, periksa selalu kerapatannya (*fit test*). vi) Memakai pelindung mata (yaitu kacamata *google*) vii) Menggunakan headcap (pelindung kepala), bila diperlukan menggunakan face shield viii) Memakai sarung tangan luar, diusahakan menutupi lengan gaun (IDAI, 2020).

Menurut pendapat peneliti bahwa bukti fisik dalam kualitas layanan merupakan bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh petugas sesuai dengan penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan.

Pada hasil penelitian ini bukti fisik merupakan faktor yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien, menurut peneliti bukti fisik merupakan penilaian peneliti pertama kali saat datang ke Rumah Sakit. Bukti fisik merupakan yang dapat dilihat secara langsung dengan segera, sehingga pasien dapat melakukan penilaian dengan segera, dan mudah diingat karena bentuk penilaian dalam kondisi yang jelas. Diharapkan pihak rumah sakit dapat meningkatkan sarana dan prasarannya dengan melihat kebutuhan saat ini yang dikeluhkan peserta tes PCR seperti menyediakan mikrofon dalam pemanggilan peserta tes PCR sehingga mudah dalam prosesnya.

SIMPULAN

Sebagian besar mengatakan bahwa tes PCR untuk mengetahui terkena virus Covid-19 atau tidak, dan merupakan syarat administrasi dalam perjalanan jarak jauh. Hasil analisis didapatkan

bahwa sebagian besar pasien PCR dikarenakan sudah merasakan gejala serta trucking dari keluarga atau teman. Hasil kehandalan (*reliability*) didapatkan bahwa sebagian besar mengatakan tidak sesuai. Hasil cepat tanggap (*responsiveness*) didapatkan bahwa responnya kurang puas. Hasil kepastian (*assurance*) didapatkan hasil pengetahuan petugas sudah cukup bagus sudah sesuai dengan bidangnya, informasi belum dijelaskan secara menyeluruh, kemampuan petugas sudah sesuai dengan dibidangnya, kesopanan kurang sopan seperti cuek komunikasi dan cara bicaranya agak ketus cara penyampaiannya dan ditambah terlihat dari gesturnya yang menggambarkan tidak sopan dan kurang ramah. Hasil analisis didapatkan bahwa informan yakin dengan pelayanan karena RSUD Abdoel Moeloek rumah sakit rujukan, sudah sosialisasi, pemprov juga sudah sosialisasi. Hasil empati (*empathy*) didapatkan kepeduliannya belum terlalu baik. Hasil kenyataan (*tangibles*) didapatkan fasilitas fisiknya kurang.

SARAN

Pihak rumah sakit dapat meningkatkan jumlah petugas dalam proses tes PCR jika dalam waktu 1 hari terdapat pasien dengan jumlah yang banyak, sehingga petugas dapat memberikan pelayanan dengan tidak berburu waktu, sehingga petugas dapat memberikan edukasi yang baik, respon yang baik pada peserta tes PCR. Pada pihak rumah sakit diharapkan dapat meningkatkan sarana dan prasarannya seperti menyediakan mikrofon dalam pemanggilan peserta tes PCR sehingga mudah dalam prosesnya. Petugas diharapkan dapat cepat tanggap sehingga tanpa diminta oleh pasien, tetap memberikan bantuan kepada pasien yang dirawat. Petugas diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas, kemana pengurusan dalam hal administrasi proses pelaksanaan test PCR serta mengenai tes PCR. Diharapkan peneliti lainnya dapat melanjutkan penelitian ini agar dapat lebih menyempurnakan hasil penelitiannya

hingga dapat membantu meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit, misalnya dengan menambah variabel lain berhubungan dengan manajemen mutu seperti menggali mengenai Input proses output secara lebih mendalam serta lebih menyempurnakan pertanyaan-pertanyaan penelitiannya, hingga dapat lebih menggali data data yang secara substansi dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalina, F. (2019). Kepuasan Pelanggan Laboratorium Genetika Molekuler Fakultas Kedokteran Unpad. *Kandaga-Media Publikasi Ilmiah Jabatan Fungsional Tenaga Kependidikan*, 1(1).
- Amin (2017) etika profesi dan hukum kesehatan untuk bahan ajar teknologi laboratorium <http://bppsdmk.kemkes.go.id/pusdi/ksdmk/wp-content/uploads/2017/11/Etika-Profesi-dan-Hukes-SC.pdf>
- Balitbangkes. 2020. Penatalaksanaan dan pemeriksaan spesimen COVID-19
- Fandy Tjiptono, Ph.D. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi,, Yogyakarta
- Gavinov, I. T., & Soemantri, J. N. (2015). Sistem Informasi Kesehatan. Yogyakarta: NuhaMedika.
- Handayani, I. (2018). *Tingkat Kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RSUD Soe tahun 2018* (Doctoral dissertation, Poltekkes Kemenkes Kupang).
- HAQU, R., & DIRGANTARA, I. (2011). *Analisis Dampak Kualitas Layanan dalam membentuk Kepuasan Pelanggan PreciousStudio Semarang* (Doctoral dissertation, Universitas Diponegoro).
- Jasa, P. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Pada Laboratorium Klinik Prodia Cabang Cideng Jakarta Pusat.
- Kemenkes. 2020. Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19), revisi 04
- Martha, Evi. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Bidang Kesehatan*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Mayro, S., Nugroho, E., & Simatupang, O. L. (2018). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan FNAB di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2018. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 198-206.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Nursalam. (2016). *Manajemen Keperawatan*. Salemba Medika: Jakarta
- PDP (2020) Pemeriksaan PCR Swab Bgi petugas laboratorium Pedoman%20Pemeriksaan%20PCR%20SARS-COV2%20Bagi%20Petugas%20Laboratorium.pdf
- Pohan, Imballo. (2017). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. EGC: Jakarta
- Priyoto. (2014). *Teori Sikap dan Perilaku dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Riswardani, Y. T. (2013). *Pengaruh Fasilitas, Biaya Rawat Inap Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Setiaputri (2020) Pemeriksaan Laboratorium COVID-19 (2019-nCoV). RS PARU dr.H.A ROTINSULU
- Sugiyono, Metode *Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2011.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi pemasaran*. Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta