

Pengaruh Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang

*Effect of Service on The Level of Patient Satisfaction of Outpatient Patients at the Laboratory of
Hospital Muhammadiyah University Malang*

Dian Yuliartha Lestari¹, Wafiyah Hasanah²

¹Departemen Patologi Anatomi, Fakultas Kedokteran UMM

²Pendidikan Kedokteran, Fakultas Kedokteran UMM

*Penulis Korespondensi. Email: dianyuliarthalestari@gmail.com

ABSTRAK

Latar Belakang: Keberadaan laboratorium klinik sangat diperlukan untuk membantu menegakkan suatu diagnosis. Pasien rawat jalan yang menggunakan laboratorium dapat menentukan kepuasan melihat dari kemudahan segala bentuk pelayanan, kenyamanan, dan kepercayaan laboratorium. Penilaian pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan laboratorium merupakan hal yang penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pasien dan menciptakan suatu loyalitas dari pasien.

Metode: Observasional analitik dengan pendekatan cross sectional. Pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dengan jumlah 232 pasien rawat jalan laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang menggunakan 15 pertanyaan. Analisis data bivariat menggunakan Mann-Whitney dan untuk multivariat menggunakan regresi multinomial.

Hasil: Analisis bivariat Mann-Whitney menunjukkan bahwa semua komponen pelayanan berpengaruh karena memiliki nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Nilai kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan laboratorium adalah 85,3%. Di antara kelima belas variabel pelayanan, yang tertinggi tingkat sangat puas adalah variabel profesionalitas petugas dalam pengambilan sampel yaitu 35,9%, pada tingkat puas variabel tertinggi adalah informasi yang diberikan sebelum pengambilan spesimen 93,5%.

Kesimpulan: Terdapat pengaruh antara pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.

Kata kunci: kepuasan pasien, laboratorium rumah sakit, pasien rawat jalan, rumah sakit universitas muhammadiyah malang

ABSTRACT

Background: The existence of a clinical laboratory is very necessary to help establish a diagnosis. Outpatients who use laboratories can determine the satisfaction of seeing the ease of all forms of service, comfort, and laboratory trust. Outpatient assessment of the quality of laboratory services is important as a reference in improving services so that the creation of patient satisfaction and creating loyalty from patients.

Method: This was an analytical observational with cross sectional approach study. Sampling method used simple random sampling with a total of 232 outpatient hospitals at the University of Muhammadiyah Malang with 15 questions. Bivariate analysis was Mann-Whitney and for Multivariate was regression multinomial.

Results: Mann-Whitney bivariate analysis showed that all service components have an effect because they have a significance value of 0,000 ($p < 0,05$). The value of outpatient satisfaction with laboratory services was 85.3%. Among the fourteen service variables, the highest level of very satisfied was the professionalism variable of the officers in the sampling that was 35.9%, the highest level of satisfaction of the variable was the information given before taking specimens 93.5%.

Conclusion: There is an influence between service and satisfaction of outpatient hospital laboratory University of Muhammadiyah Malang.

Keywords: patient satisfaction, hospital laboratory, outpatient, university of muhammadiyah malang hospital.

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan, secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Semua rumah sakit seharusnya memiliki kebijakan yang memfokuskan pada kepuasan pasien, dan dievaluasi secara bertahap, yang pertama untuk menjalankan kewajiban yang dibuat, kedua untuk mengembangkan pada pelayanan yang lebih baik, dan terakhir untuk mendapatkan pengakuan serta akreditasi.¹

RS UMM (Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang) merupakan sarana penunjang pendidikan dan merupakan salah satu *profit center* dari Universitas Muhammadiyah Malang. Salah satu fasilitas yang ada di RS UMM adalah laboratorium yang beroperasi 24 jam nonstop dan dilengkapi dengan peralatan laboratorium yang canggih. Rata-rata perbulan pasien rawat jalan rumah sakit Universitas Muhammadiyah Malang dari Januari hingga Oktober 2017 adalah 586 pasien.⁶

Keberadaan laboratorium klinik sangat diperlukan untuk membantu menegakkan suatu diagnosis. Kepuasan pelayanan yang akan menarik pasien laboratorium rawat jalan atau pelanggan datang dapat dilihat kemudahan dari segala bentuk pelayanan,

kenyamanan, dan kepercayaan laboratorium klinik itu sendiri.⁴

Telah dilakukan penelitian di Ethiopia mengenai kepuasan pasien pada pelayanan laboratorium klinik di rumah sakit spesialis Tikur Anbessa didapatkan nilai $P < 0,05$.¹ Pada penelitian kepuasan pasien di rumah sakit umum Addis Ababa, Ethiopia terhadap pelayanan laboratorium dan mendapatkan nilai $P < 0,05$.⁵ Penelitian mengenai persepsi dan kepuasan pasien pada kualitas pelayanan laboratorium malaria di Ethiopia didapatkan nilai $P < 0,05$.³ Keempat penelitian tersebut membuktikan, bahwa ada pengaruh yang signifikan antara pelayanan laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasional analitik dengan pendekatan studi *cross sectional*. Pengambilan sampel menggunakan Teknik *simple random sampling* dengan jumlah 232 pasien rawat jalan laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 dibawah menunjukkan bahwa persebaran usia responden dikategorikan menjadi 4 kelompok.

Tabel 1. Distribusi Pasien Rawat Jalan Laboratorium Berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Frekuensi	Persentasi (%)
21-30	29	12,5
31-40	52	22,4
41-50	68	29,4
51-57	83	35,7

Terdapat 29 responden (12,5%) berusia 21-30 tahun, 52 responden (22,4%) berusia 31-40 tahun, 68 responden (29,4%) berusia 41-50 tahun, dan 83 responden (35,7%) berusia 51-

57. Sementara Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah pasien rawat jalan laboratorium pada perempuan yaitu 168 responden (72%) dan responden laki-laki berjumlah 64 responden

(28%). Tabel 3 menunjukkan 6 responden (3%) berpendidikan SD, 22 responden (9%) berpendidikan SMP, 161 responden (69,2%)

berpendidikan SMA, 41 responden (18%) berpendidikan S1 dan 2 responden (0,8) berpendidikan S2.

Tabel 2. Distribusi Pasien Rawat Jalan Laboratorium Berdasarkan Usia

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentasi (%)
Perempuan	168	72
Laki-laki	64	28

Tabel 3. Distribusi Pasien Rawat Jalan Laboratorium Berdasarkan Usia

Pendidikan terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
SD	6	3
SMP	22	9
SMA	161	69,2
S1	41	18
S2	2	0,8

Tabel 4. Pengaruh antara antara pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien rawat jalan

Kepuasan		B	Wald	Sig.	Exp(B)
Cukup puas	Intersep	44.11	19.57	.00	
	Pelayanan	-.821	19.97	.00	.440
Puas	Intersep	7.697	10.08	.001	
	Pelayanan	-.096	5.665	.017	.908

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji *Mann-Whitney* dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien rawat jalan. Hasil uji hipotesis menunjukkan nilai $p=0,000(p>0,05)$. Untuk menentukan

pengaruh pelayanan laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang terhadap kepuasan pasien rawat jalan menggunakan uji Wald.

Dari rumus tersebut, persamaan logistik dalam penelitian ini adalah:

$$\log Y1 = a + \beta 1 X1 = -0,821 + 44,111$$

$$\text{pelayanan} \log Y2 = a + \beta 2 X2 = -0,096$$

$$+ 7,697 \text{ pelayanan}$$

Statistik pada persamaan pertama adalah 19,571 dan nilai sig. uji wald adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 maka, H_0 dapat ditolak. Nilai statistik pada persamaan kedua adalah 10,082 dan nilai sig. Uji Wald adalah 0,001 yang lebih kecil dari 0,05 maka, H_0 dapat ditolak. Dengan demikian, nilai β_1 pada persamaan pertama adalah -0,821 dan nilai β_2 pada persamaan kedua adalah -0,096, yang berarti nilai β_1 dan β_2 variabel pelayanan tidak sama dengan nol, sehingga kesimpulan yang dapat ditarik bahwa variabel pelayanan berpengaruh secara bermakna dengan kepuasan pasien yang puas dan cukup puas.

Nilai $Exp(B)$ yang berarti nilai eksponensial pada regresi multinomial sama dengan nilai *odds ratio* (OR). Nilai OR dari kepuasan ada pada kolom $EXP(B)1$ yaitu sebesar 0,440 (IK95% 0,307-0,631). Nilai OR dari kepuasan ada pada kolom $EXP(B)2$ yaitu sebesar 0,908 (IK95% 0,839-0,983). Rentang interval kepercayaan $\neq 1$ maka OR dikatakan bermakna. Kesimpulan yang dapat ditarik bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Pada OR adalah $Exp(B) 1 = 0,440$ artinya kemungkinan subjek yang cukup puas berpengaruh terhadap pelayanan adalah 0,440 kali. Pada OR adalah $EXP(B)2 = 0,908$ artinya kemungkinan subjek yang cukup puas berpengaruh terhadap pelayanan adalah 0,908 kali.

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini di dapatkan bahwa tingkat kepuasan pasien pada pelayanan laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang adalah 85,3%. Penelitian yang dilakukan di Laboratorium Rumah Sakit di Tikur Anbessa 59,7% responden menyatakan puas dengan pelayanan jumlah tersebut lebih sedikit dikarenakan jumlah responden yang sedikit sebanyak 210, selain itu karena pada penelitian tersebut hanya tentang kepuasan pasien dengan pelayanan laboratorium pemantauan terapi antiretroviral saja.¹ Penelitian yang dilakukan pada laboratorium Rumah Sakit di

Addis Ababa tidak berbeda jauh dengan penelitian yang kami lakukan, penelitian tersebut memiliki tingkat kepuasan yaitu 85,5%, tingkat kepuasan yang tinggi bisa saja disebabkan oleh pasien yang takut untuk mengemukakan pendapat dengan jujur, dan belum siap untuk memberitahu status ketidakpuasan secara bebas.⁵ Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit bagian timur Ethiopia kepuasan pada tingkat 87,6% dikarenakan banyak petugas laboraotrium medis yang profesional dan terlatih yang menyebar dalam berbagai layanan laboratorium.⁸

Pada penelitian yang lain³ pun lebih dari setengah responden, yaitu 52,6% responden merasa puas dengan pelayanan laboratorium malaria yang berbeda pada penelitian sebelumnya^{5,8}, karena penelitian ini merupakan penelitian pertama mengenai kepuasan laboratorium malaria dengan jumlah responden yang lebih sedikit yaitu 300. Pada penelitian yang dilakukan di Laboratorium Rumah Sakit Nekemte Referral, Etiopia⁷ menyebutkan jika tingkat kepuasan pada pasien adalah 60,4% pasien yang puas yang lebih rendah dari penelitian kami, yang disebabkan karena Laboratorium Rumah Sakit Nekemte Referral, Etiopia merupakan rumah sakit rujukan, sehingga terlalu banyak pasien di laboratorium. Pada penelitian mengenai kepuasan terhadap laboratorium mikrobiologi di G.B Pant Hospital² didapatkan tingkat kepuasan 83%, meskipun begitu banyak masalah yang dirasakan pasien laboratorium, diantaranya lokasi yang tidak nyaman seperti kurangnya tanda arah, panduan lokasi, maupun buku informasi yang dapat memberikan informasi tentang pelayanan, waktu tunggu dan kepadatan laboratorium yang tidak diimbangi dengan jumlah pegawai, dan kebersihan kamar mandi.

Kriteria usia, pada tabel 1 dapat terlihat bahwa mayoritas responden pada rentang usia 51-57 dengan persentase 35,7% pasien rawat jalan, sementara untuk rentang usia minoritas adalah 21-30 tahun persentase 12,5%. Sebaliknya, responden mayoritas berusia 18-29 tahun, yaitu sebanyak 324 (77%) dan usia

responden minoritas adalah usia lebih dari 54 tahun yaitu 19 responden (4,5%)⁸. Mayoritas responden adalah 28-37 tahun (50,2%) sedangkan untuk usia minoritas adalah usia lebih dari 58 tahun yaitu 16 (3,9%)⁵. Usia mayoritas adalah 18-27 tahun yaitu sebanyak 175 (40,8%) responden, dan usia minoritas adalah 48-57 tahun yaitu sebanyak 29 (6,8%) responden.⁸

Berdasarkan tabel 2 mayoritas responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 168 pasien (72%) sebanding dengan penelitian sebesar 62,8% adalah perempuan⁵, berkebalikan dengan penelitian yang terbanyak adalah laki-laki yaitu sebesar 120 (57,1%) responden¹. Penelitian Laboratorium Rumah Sakit di Tikur Anbessa menyebutkan jika jumlah laki-laki lebih besar, yaitu 53,3% responden⁸.

Dari tabel 3 diketahui bahwa responden dengan tingkat pendidikan terakhir SMA adalah yang terbanyak dengan persentase sebanyak 161 (69,2%), dan SD merupakan tingkat pendidikan terakhir yang terendah yaitu 6 (3%) responden. Penelitian Abera (2017) menyebutkan bahwa SMA merupakan pendidikan terakhir dengan tingkat paling tinggi 29 pasien (13,8%) dan SD merupakan tingkat pendidikan terakhir terendah yaitu 82 pasien (39%)¹ yang artinya selajian dengan penelitian yang kami lakukan.

Pada penelitian Mindaye (2012) responden tertinggi pada pendidikan SMP yaitu 208 responden (51,2%) dan terendah adalah buta huruf dengan 36 responden (8,9%)⁶. Pada penelitian Tadele (2014) yang tertinggi adalah terpelajar 265 responden (63%) dan terendah adalah buta huruf yaitu 83 responden (20%)⁸. Pada penelitian Teklemariam (2013) tertinggi yaitu pada tidak bisa membaca dan menulis 137 (31,9%) responden dan yang terendah adalah bisa membaca dan menulis namun tidak menempuh pendidikan sekolah yaitu 14 (3,3%)⁹. Pada penelitian Bogale (2015) pendidikan tertinggi adalah responden yang tidak mendapatkan pendidikan formal sebanyak 135 (45%) dan terendah adalah universitas sebanyak 34 (11,2%) responden³. Pada penelitian Bhargava

(2012) pendidikan tertinggi adalah SMP yaitu 43 (43%) responden dan terendah adalah 6 (6%) responden yang bisa membaca dan menulis namun tidak menempuh pendidikan sekolah².

Dari tabel 5 hampir seluruh responden, yaitu 212 responden (91,5%) mengatakan puas pada lokasi laboratorium yang berada di lantai 2 sisi belakang sejalan dengan penelitian 1 yang menyatakan bahwa mayoritas pasien menyatakan jika puas yaitu 82 responden (93,9%). Sama halnya dengan penelitian Tadele (2014) sebanyak 469 (97,2%)⁸ dan pada penelitian Bogale (2015) sebanyak 91 (30,3%) merasa puas³. Penelitian oleh Bhargava (2012) sebanyak 92,6% pasien menyebutkan jika mudah mengakses ke laboratorium dan sebanyak 26,7% responden mengatakan jika lokasi laboratorium nyaman². Pada penelitian yang kami lakukan, didapatkan kepuasan poin sangat puas, hanya 4 responden (1,7%) yang menyatakan sangat puas, saat dilakukan wawancara singkat, responden tersebut berdalih jika lokasi laboratorium merupakan lokasi yang tidak strategis karena lokasi laboratorium yang berada di lantai 2 dan dibagian belakang menyulitkan pasien yang sudah 45 tahun keatas maupun pengguna kursi roda yang memakan waktu.

Sebanyak 155 pasien (66,8%) yang telah diwawancarai menyebutkan jika puas dengan kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, namun 6 pasien (2,5%) mengatakan jika kursi pada ruang tunggu tidak memadai sehingga mengatakan cukup puas, apalagi jika poli mata dan bedah beroperasi sehingga ruang tunggu penuh menyebabkan kursi kurang untuk pasien poli mata, bedah dan juga pasien rawat jalan yang akan melakukan pemeriksaan laboratorium. Sebesar 86,1% pasien merasa puas dengan pengaturan tempat duduk baik di ruang tunggu maupun di tempat pengambilan sampel⁶.

Sebanyak 149 pasien (64,2%) menyebutkan merasa puas dengan ada petugas yang berjaga pada saat jam kerja untuk melayani pasien rawat jalan. Persentase tertinggi kepuasan pada penelitian Abera (2017)

dengan adanya petugas yang berjaga pada jam kerja yaitu 72 (36,7%) pasien¹. Sebanyak 158 pasien (68,1%) mengatakan jika petugas laboratorium menyambut pasien dengan ramah. Penelitian Abera (2017) sebanyak 47 pasien (22,4%) menyebutkan jika puas terhadap penyambutan petugas dengan ramah¹. Penelitian Faika, dkk (2017) sebanyak 85,1% pasien menyatakan puas dengan kesiapan petugas laboratorium⁴.

Pada penelitian kami di dapatkan 147 responden (63,3%) menyebutkan puas pada performa petugas laboraotirum profesional dalam mengambil sampel. Kepuasan tertinggi pada penelitian Abera (2017) yaitu sangat puas terhadap performa petugas laboratorium dalam mengambil sampel sebanyak 87 pasien (41,4%)¹. Sebanyak 382 responden (94,1%) pada penelitian Mindaye dan Taye (2012) merasa puas terhadap kemampuan petugas dalam mengambil sampel dan sebanyak 66 (22,1%) responden pada penelitian Bogale (2015) mengatakan puas³.

Mayoritas responden pada penelitian kami, yaitu 215 (93,5%) menyebutkan jika informasi yang diberikan sebelum pengambilan sampel sudah sesuai sesuai dengan prosedur di laboratorium Rumah Sakit Univerisitas Muhammadiyah Malang, namun pada poin sangat puas, hanya ada 2 pasien yang menyebutkan jika informasi sebelum pengambilan sampel dilakukan oleh petugas poli, sehingga informasi untuk berpuasa 2 jam sebelum melakukan pemeriksaan darah dan apa saja persiapan untuk pengambilan sampel yang dirasakan oleh pasien kurang.

Saat dilakukan wawancara singkat sekitar 190 (81,9%) pasien menyebutkan jika informasi mengenai bagaimana penerimaan hasil laboratorium sudah sesuai prosedur dan penjelasannya mudah dimengerti, sehingga pasien merasa puas, untuk kecukupan mengenai kapan hasil penerimaan hasil laboratorium sekitar 180 (77,6%) pasien pada penelitian Abera (2017) yang merasa puas, sedangkan kecukupan informasi mengenai bagaimana dan kapan hasil sebanyak 62

(29,5%)¹. Untuk penerimaan hasil diterima tepat waktu sebanyak 178 (76,7%) pasien merasa puas. Sebanyak 52 (24,8%) pasien merasa puas dengan penerimaan hasil¹. Penelitian Setia 86,7% responden mengatakan jika puas dengan prosedur pelayanan hasil pemeriksaan.

KESIMPULAN

Terdapat pengaruh antara pelayanan laboratorium terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Faktor pelayanan yang memiliki pengaruh tertinggi dalam kepuasan pasien rawat jalan adalah profesionalitas petugas dalam mengambil sampel. Faktor pelayanan yang memiliki pengaruh terendah kepuasan pasien rawat jalan pada cukup puas adalah kecukupan informasi mengenai kapan penerimaan hasil laboratorium. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang adalah 85,3%.

SARAN

Peneliti lain diharapkan dapat meneliti dimensi mutu pelayanan dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (karakteristik individu) sehingga dapat diketahui kualitas mutu pelayanan kesehatan pada setiap bidang pelayanan. Sementara itu bagi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang, bahwa berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan mengenai pelayanan laboratorium, diharapkan manajemen rumah sakit dapat mempertahankan pelayanan dari petugas laboratorium dalam profesionalitas dalam bekerja, karena mendapatkan apresiasi tinggi dari pasien rawat jalan. Pihak Rumah Sakit diharapkan untuk memperbaiki aspek dari kecukupan informasi mengenai kapan penerimaan hasil laboratorium, karena banyak pasien yang mengeluhkan kurangnya informasi mengenai hal tersebut dan dilakukan pengecekan terhadap kepuasan pasien 6 bulan sekali.

Tabel 5. Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.

Variabel	Sangat puas		Puas		Cukup puas	
	Frek	%	Frek	%	Frek	%
Lokasi laboratorium yang strategis	4	1,7	212	91,5	16	6,8
Kebersihan laboratorium	46	19,8	178	76,5	8	3,4
Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	71	30,7	155	66,8	6	2,5
Tempat duduk yang memadai di ruang tunggu	46	19,8	171	73,6	15	6,6
Adanya petugas pada jam kerja	77	33,3	149	64,2	6	2,5
Penyambutan oleh petugas dengan ramah	45	19,4	158	68,1	29	12,5
Profesionalitas petugas dalam mengambil sampel	83	35,9	147	63,3	2	0,8
Kesopamsantunan petugas	78	33,6	152	65,6	2	0,8
Kebersihan tempat pengambilan sampel	73	31,5	155	66,8	4	1,7
Informasi yang diberikan sebelum pengambilan spesimen	2	0,8	215	93,5	13	5,7
Kecukupan informasi mengenai bagaimana penerimaan hasil laboratorium	19	8,19	190	81,9	23	9,91
Kecukupan informasi mengenai kapan penerimaan hasil laboratorium	18	7,76	180	77,6	34	14,64
Pemeliharaan kerahasiaan dan kepercayaan	51	22,14	150	64,5	31	13,36
Kepuasan terhadap pelayanan	26	11,2	198	85,3	8	3,5

DAFTAR PUSTAKA

1. Abera RG, Abota BA, Legese MH, Negesso AE. Patient satisfaction with clinical laboratory service at tikur anbessa specialized hospital ethiopia, patient preference and adherence. *Patient Prefer Adherence*. 2016;11:1181-1188.
2. Bhargava A, Thakur A, Mishra B, Dogra V, Loomba P. Satisfaction survey of microbiological test done in G.B. Pant Hospital. *Int J Health Care Qual Assur*. 2012;25(7):555-564.
3. Bogale AL, Kassa HB, Ali JH. Patients' perception and satisfaction on quality of laboratory malaria diagnostic service in AmharaRegional State, North West Ethiopia. *Malaria Journal*. 2015;14(241).
4. Faika R, Sianipar O. Kepuasan pelanggan internal. *Indonesian Journal of Clinical Pathology and Medical Laboratory*. 2017;14(15):47-50.
5. Mardiana, Budiadi NA, Kristanto Y. Pengaruh kualitas pelayanan laboratorium terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada laboratorium klinik RSUD Sukoharjo. 2011. Available From: URL Hiperlink: <https://www.e-jurnal.com/2014/11/pengaruh-kualitas-pelayanan.html>
6. Mindaye T, Taye B. Patient satisfaction with laboratory service at antiretroviral therapy clinics in public hospitals, addisababa, ethiopia. *BioMed Central Research Notes*. 2012;5(184):1-7.
7. Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang, Instalasi Laboratorium, diakses 2 Februari 2018.
8. Tadele G, Ejeta E, Desalegn M, Abere S. Patients satisfaction on clinical laboratory services at nekemte referral hospital, oromia, ethiopia. *Food Science and Quality Management Journal*. 2014;30:25-30
9. Teklemariam Z, Mekonnen A, Kedir H, Kabew G. Clients and clinician satisfaction with laboratory service at selected government hospital in eastern Ethiopia. *BMC Research Notes*. 2013;6(15).