
Pengaruh Budaya Keselamatan Pasien dan Mutu Pelayanan Laboratorium Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Labkesda Kota Jambi

Ade Delpita¹, Kosasih²

^{1,2} Universitas Sangga Buana YPKP, Indonesia

Email: adedelpita0@gmail.com, kosasih@usbykp.ac.id

Abstrak

Kepuasan pasien adalah aspek kunci pelayanan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan Kesehatan Kunci pelayanan laboratorium adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan dalam pelayanan yang dilakukan dan dilaksanakan dengan standar yang telah berlaku yang bersifat multidimensi. Keselamatan Pasien adalah sistem yang dikembangkan untuk pelayanan pasien lebih aman dengan meningkatkan penilaian risiko, mengidentifikasi dan mengelola risiko pasien, serta melaporkan dan menganalisis insiden, serta meminimalisir munculnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan dari kesalahan akibat tindakan yang diberikan atau tindakan yang memang tidak harus dilakukan atau diambil. Keselamatan pasien merupakan kewajiban semua pihak yang terkait dengan pemberi pelayanan kesehatan. Melalui program keselamatan pasien dengan prioritas pada penguatan kepemimpinan dan fungsi manajemen, penerapan budaya keselamatan di pelayanan serta peningkatan pengetahuan tentang keselamatan pasien akan mampu meningkatkan kualitas dan keselamatan pasien (Etherington dkk, 2020). Penelitian ini menggambarkan terdapat hubungan atau korelasi antara budaya keselamatan pasien dan mutu pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Labkesda Kota Jambi.

Kata kunci: budaya keselamatan pasien, mutu pelayanan, kepuasan pasien, laboratorium kesehatan

Abstract

Patient satisfaction is a key aspect of health services, and it has been shown that there is a strong correlation between the treatment of health workers and patient satisfaction. Patient satisfaction is one of the indicators of the quality of health services. The key to laboratory services is to meet or exceed patient expectations about the quality of services they receive. The quality of health services is the level of perfection in services carried out and implemented with applicable standards that are multidimensional. Patient Safety is a system developed for safer patient services by improving risk assessment, identifying and managing patient risks, as well as reporting and analyzing incidents, as well as minimizing the emergence of risks and preventing injuries caused by mistakes due to actions given or actions that do not have to be done or taken. Patient safety is the obligation of all parties related to health service providers. Through patient safety programs with priority on strengthening leadership and management functions, the implementation of a safety culture in services and increasing knowledge about patient safety will be able to improve the quality and safety of patients. This study illustrates that there is a relationship or correlation between patient safety culture and laboratory service quality and patient satisfaction with services at Labkesda Jambi City.

Keywords: patient safety culture, service quality, patient satisfaction, health laboratory

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan bagian dari pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan tujuan yang dibuat oleh masyarakat karena cakupan pelayanan kesehatan masyarakat memerlukan banyak perhatian, sehingga peran pemerintah cukup berperan penting pada pelayanan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan adalah salah satu komponen keamanan sistem kesehatan yang digunakan dan menyelenggarakan upaya kesehatan yang terjun langsung dengan masyarakat baik dengan cara promotif, preventif, kuratif, serta rehabilitatif. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan dalam pelayanan yang dilakukan dan dilaksanakan dengan standar yang telah berlaku yang bersifat multidimensi, Mutu pelayanan kesehatan ialah tingkat kesempurnaan pada suatu pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan serta kode etik yang ditetapkan, Mutu pelayanan kesehatan merupakan penilaian alat ukur yang digunakan dalam memberikan penilaian kebutuhan serta harapan pasien dalam pelayanan Kesehatan memenuhi standar pelayanan dan profesional secara efektif menyediakan sumber daya potensial yang sudah ada di instansi kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit dan lainnya secara efisien aman, dan patuh terhadap etika, norma, hukum serta sosial budaya dengan memperhatikan potensi serta keterbatasan pemerintah dan masyarakat sebagai konsumen (Ferial & Wahyuni, 2022).

Keselamatan pasien (*patient safety*) ialah sistem dimana suatu rumah sakit atau pelayanan kesehatan dapat memberikan asuhan pelayanan kepada pasien dalam upaya terjadinya pencegahan yang disebabkan karena kesalahan akibat suatu tindakan atau suatu tindakan yang seharusnya tidak dilakukan Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 11 Tahun 2017, dimana Keselamatan Pasien adalah sistem yang dikembangkan untuk perawatan pasien lebih aman dengan meningkatkan penilaian risiko, mengidentifikasi dan mengelola risiko pasien, serta melaporkan dan menganalisis insiden, serta kemampuan untuk mempelajari sampel dari insiden yang mendatang untuk meminimalisir munculnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan dari kesalahan akibat tindakan yang diberikan atau tindakan yang memang tidak harus dilakukan atau diambil (Indah et al., 2023). Keselamatan pasien merupakan kewajiban semua pihak yang terkait dengan pemberi pelayanan kesehatan. Pada proses identifikasi pasien erat dikaitkan dengan prosedur yang akan dilakukan oleh pasien, oleh karena itu jika terjadi kesalahan akibat kecerobohan dalam identifikasi pasien dengan pemasangan gelang sehingga memuat informasi yang kurang akurat, dikarenakan identifikasi pasien harus dapat dilaksanakan secara ketat sesuai dengan prosedur standar keselamatan pasien (Abuosi et al., 2020).

Tenaga kesehatan perlu terus menerus diberikan sosialisasi terkait pelaksanaan standar keselamatan dan standar pelayanan agar mutu dan keselamatan pasien dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan untuk mengurangi KNC, KTD, KPC, dan kejadian potensial. Pada penata laksanaan pada penelitian tentang *Patient Identification Techniques – Approaches, Implications, and Findings* pada identifikasi pasien yang akurat dan unik di sepanjang rangkaian perawatan sangat penting untuk perawatan dan keselamatan pasien, mengatasi masalah biaya dan sumber daya, dan meningkatkan berbagi data dan interoperabilitas (Riplinger et al., 2020). Keselamatan pasien merupakan suatu pendorongan dalam perbaikan spesifik dalam keselamatan pasien sehingga menyorot pada bidang- bidang bermasalah dalam perawatan kesehatan sehingga dapat memberikan bukti dan solusi dari hasil yang berdasarkan nasihat para pakar. Identifikasi pasien merupakan suatu hal yang sangat mendasar yang dapat dan harus dilakukan oleh seorang petugas pada bidang kesehatan. Identifikasi pasien juga bermanfaat agar pasien mendapatkan standar

pelayanan dan pengobatan yang benar dan tepat sesuai kebutuhan pasien dalam menerima pelayanan (Kourkouta et al., 2021).

Meningkatkan persepsi budaya keselamatan pasien di sektor pelayanan kesehatan memainkan peran kunci dalam meningkatkan kualitas, efisiensi, dan produktivitas pelayanan secara keseluruhan. Kerja tim dan organisasi dan perilaku pembelajaran adalah beberapa faktor yang memiliki dampak signifikan terhadap budaya keselamatan pasien. Selain itu, digambarkan bahwa pelaporan kesalahan dan kesadaran keselamatan, gender dan demografi, pekerjaan pengalaman, dan kepegawaian merupakan faktor penting tambahan yang perlu dipertimbangkan lebih lanjut untuk meningkatkan persepsi budaya keselamatan pasien (Azyabi et al., 2021).

Dukungan manajemen terhadap pelaksanaan keselamatan pasien adalah pihak manajemen menyediakan sumber daya, kebijakan, dan menciptakan suasana yang mendukung dalam pelaksanaan keselamatan pasien demi mencegah insiden keselamatan pasien. Salah satu dari tujuh langkah menuju keselamatan pasien rumah sakit adalah memberi dukungan kepada staf. Pelaksanaan manajemen keselamatan memerlukan dukungan dari organisasi dan petugas pelayanan. Kepemimpinan, budaya keselamatan, pemenuhan struktur dan sistem yang baik dan pengelolaan manajemen merupakan dukungan untuk pemenuhan keselamatan pasien rumah sakit. Melalui program keselamatan pasien dengan prioritas pada penguatan kepemimpinan dan fungsi manajemen, penerapan budaya keselamatan di pelayanan serta peningkatan pengetahuan tentang keselamatan pasien akan mampu meningkatkan kualitas dan keselamatan pasien (Etherington et al., 2020).

Mutu pelayanan di laboratorium berkaitan dengan data hasil uji analisa laboratorium (Siswanto et al., 2019). Laboratorium merupakan sarana kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, imunologi klinik atau bidang lain yang berkaitan dengan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis invitro. Dengan pengukuran pemeriksaan laboratorium akan didapat data ilmiah yang tajam untuk digunakan dalam menghadapi masalah yang diidentifikasi melalui pemeriksaan klinis dan merupakan bagian esensial dari data pokok pasien. Informasi laboratorium dapat digunakan untuk diagnosis awal yang dibuat berdasarkan riwayat penyakit dan pemeriksaan fisik. Analisis laboratorium juga merupakan bagian integral dari penapisan kesehatan dan tindakan preventif kedokteran (Rodriguez-Morales et al., 2020).

Laboratorium dikatakan bermutu tinggi apabila data hasil uji laboratorium tersebut dapat memuaskan pelanggan (Wicaksono et al., 2019). Kunci pelayanan laboratorium adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Bila mutu pelayanan laboratorium tidak ditingkatkan, besar kemungkinan pengguna jasa akan mengajukan komplain dan pada akhirnya tidak akan kembali untuk menggunakan jasa pelayanan laboratorium tersebut (Aini et al., 2021). Sama halnya dengan pelayanan kesehatan lainnya, pelayanan laboratorium klinik harus mampu menerapkan pelayanan kesehatan yang bermutu, lebih tinggi dari pesaing secara konsisten.

Proses peningkatan mutu laboratorium disebut penjaminan mutu keseluruhan, dan melibatkan sejumlah kegiatan yang saling melengkapi. Mengikuti prosedur laboratorium yang benar adalah salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan laboratorium. Sebagai komponen penting dalam layanan kesehatan, layanan laboratorium membantu mengidentifikasi penyebab penyakit dan melacak efektifitas pengobatan. Saat ini kebutuhan masyarakat akan peningkatan pelayanan laboratorium kesehatan semakin meningkat. Oleh karena itu, pelayanan laboratorium kesehatan yang unggul harus terus ditingkatkan (Wulandari et al., 2024).

Semua kegiatan yang ditunjukkan untuk menjamin ketelitian dan ketepatan hasil pemeriksaan dapat dilakukan dengan pemantapan mutu (quality assurance) laboratorium, upaya pelaksanaan dengan pemantapan mutu internal, pemantapan mutu eksternal, verifikasi, validasi, audit serta pendidikan dan pelatihan. Aktivitas pra analitik, analitik dan paska analitik merupakan cakupan objek pemantapan mutu yang ditunjukkan untuk menjamin ketelitian dan ketepatan hasil pemeriksaan. Untuk mengurangi kesalahan salah satunya dengan memperhatikan kontrol kualitas (quality control). Kualitas hasil yang diinginkan dapat dirancang di laboratorium. Hasil pemeriksaan laboratorium yang bermutu memberikan kecepatan, kegunaan, biaya murah ketepatan dan ketelitian sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan dan data tersebut harus terdokumentasi dengan baik. Namun, yang menjadi permasalahan pada mutu pelayanan laboratorium kesehatan adalah waktu menunggu pasien (Wulandari et al., 2020).

Berdasarkan laporan penelitian dari Siagian et al., (2019) diperoleh bahwa sebanyak 267 pasien (7,03%) masih mengeluhkan pelayanan laboratorium, dimana waktu tunggu lebih dari 140 menit. Padahal, waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen potensial yang menyebabkan ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional (Darwis et al., 2022) (Maulidah, 2019) (Nurfadillah & Setiatin, 2021).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis tertarik untuk menulis makalah dengan judul “Pengaruh Budaya Keselamatan Pasien dan Mutu Pelayanan Laboratorium Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Labkesda Kota Jambi” sebagai upaya untuk mengetahui peran budaya keselamatan pasien dalam meningkatkan mutu pelayanan laboratorium di Labkesda Kota Jambi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam budaya keselamatan pasien dan mutu pelayanan laboratorium kesehatan yang memengaruhi kepuasan pasien di Labkesda Kota Jambi.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini dengan metode penelitian kualitatif, menganalisis data sikap kepuasan pasien yang berkaitan dengan Budaya Keselamatan Pasien dan Mutu pelayanan Laboratorium Kesehatan pada pasien di Labkesda Kota Jambi.

Waktu dan Tahapan kegiatan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan pemeriksaan laboratorium selama bulan Juni 2024 Sasaran pelaksanaan kegiatan survei kepuasan pasien terhadap pelayanan secara random mewakili setiap koresponden yang datang melakukan pemeriksaan di Labkesda Kota Jambi. Perhitungan jumlah sampel atau responden dalam survei kepuasan pasien terhadap pelayanan pemeriksaan laboratorium Labkesda Kota Jambi didasarkan pada data populasi berupa Jumlah total kunjungan pasien Tahun 2024 dan Rata-rata jumlah kunjungan pasien per bulan.

Pengumpulan data survei kepuasan pasien terhadap ini dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner elektronik kepada sampel yang dipilih secara acak. Adapun kuesioner elektronik yang dimaksud berbentuk google form (terlampir) yang disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Pengolahan data dalam survei kepuasan pasien terhadap terhadap pelayanan yang diselenggarakan Labkesda Kota Jambi dilakukan dengan menggunakan berbagai metode, yakni penghitungan karakteristik responden, penghitungan hasil pengisian kuesioner elektronik dan penghitungan angka kepuasan pelanggan; serta

HASIL DAN PEMBAHASAN

Budaya keselamatan pasien adalah produk dari nilai, sikap, kompetensi dan pola perilaku individu dan kelompok yang menentukan komitmen, style dan kemampuan suatu organisasi pelayanan kesehatan terhadap program keselamatan pasien (Mandias dkk, 2021). menurut Jacobus et al., (2022) budaya keselamatan pasien adalah suatu sistem yang membuat asuhan pasien lebih aman, meliputi asesmen risiko, identifikasi dan pengelolaan risiko pasien, pelaporan analisis insiden, kemampuan belajar dari insiden dan tindak lanjutnya, serta implementasi solusi untuk meminimalkan timbulnya risiko dan mencegah terjadinya cedera yang disebabkan oleh kesalahan akibat melaksanakan tindakan atau tidak mengambil tindakan yang seharusnya diambil. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi budaya keselamatan pasien yang sekaligus menjadi indicator mengukur budaya keselamatan pasien adalah sebagai berikut: Kepemimpinan, Kerjasama, komunikasi, staffing, respon tidak menyalahkan dan insiden pelaporan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus di cermati oleh Laboratorium karena juga dapat mempengaruhi citra dari Laboratorium tersebut. Citra tersebut yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap klinik tersebut, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa tersebut baik apabila banyak orang yang sudah pernah menggunakan jasa nya berpendapat baik serta banyak sekali orang yang mengunjungi, mengenal, maupun mengetahui pelayanan dari Laboratorium tersebut. Kualitas pelayanan yang di berikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang menghasilkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan yang diberikan kepada pasien. Sehingga pelayanan kesehatan selalu dituntut untuk memberikan mutu yang baik dengan harapan pasien tersebut mendapatkan kepuasan. Menurut hasil penelitian Arisanti et al., (2020) kunci pelayanan laboratorium adalah memenuhi atau melebihi harapan pasien tentang mutu pelayanan yang diterimanya. Bila mutu pelayanan laboratorium tidak ditingkatkan, besar kemungkinan pengguna jasa akan mengajukan komplain dan pada akhirnya tidak akan kembali untuk menggunakan jasa pelayanan laboratorium tersebut (Alain et al., 2021) (Hailu et al., 2020).

Kepuasan pasien adalah aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien (Nur'aeni dkk, 2020). Kepuasan pasien merupakan respon terhadap pelayanan kesehatan yang diterima dibandingkan dengan harapan atau persepsi pasien. Sedangkan menurut Wulandari et al., (2020) kepuasan pasien merupakan persepsi pasien terhadap tingkat pelayanan kesehatan yang diterima pasien setelah membandingkannya dengan harapan. Pasien baru yang menerima kinerja pelayanan kesehatan yang sama atau melebihi ekspektasi akan merasa puas, begitu pula sebaliknya.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan. Sebagian besar masyarakat baik didaerah perkotaan maupun di pedesaan kurang puas atas pelayanan rumah sakit pemerintah, puskesmas dan puskesmas pembantu, sehingga lebih memilih rumah sakit swasta yang dianggap dapat memberikan layanan lebih baik. Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan kemampuan pasien dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan pasien, kondisi lingkungan fisik, serta tanggapan terhadap kebutuhan pasien sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil (Sesrianty dkk, 2019).

Kepuasan pasien atau konsumen merupakan penilaian terhadap tingkat kemampuan produk atau layanan jasa dalam memenuhi kebutuhan atau konsumsi yang sesuai dengan keinginan konsumen (Tjiptono & Diana, 2022). Kepuasan pelanggan atau Pasien adalah respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau

terpenuhihasrat hatinya setelah melakukan pembelian suatu produk/jasa. Adapun Indrasari menyimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya (Indrasari, 2019). Jika kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan maka akan merasa tidak puas atau kecewa. Kepuasan pasien merupakan penilaian terhadap baik atau buruknya kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapannya. Tingkat kepuasan pasien sangat penting dan berhubungan erat dengan tingkat kunjungan kembali pasien sehingga hal ini dapat digunakan sebagai indikator terhadap kualitas pelayanan Kesehatan (Karaca & Durna, 2019).

Untuk menghitung kepuasan pasien pelayanan Labkesda Kota Jambi dihitung dengan mengacu pada rekapitulasi atas pengelolaan data dari kesembilan unsur pelayanan sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan ruang lingkup utama, yakni 9 (sembilan) unsur penilaian kepuasan yang mencakup:

1. Persyaratan;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya/Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan; dan
9. Sarana dan Prasarana.

Budaya keselamatan pasien yang baik, di mana semua prosedur dan protokol keselamatan dijalankan dengan tepat, memberikan rasa aman kepada pasien dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan laboratorium. Selain itu, mutu pelayanan yang mencakup akurasi hasil, ketepatan waktu, dan efisiensi dalam melayani pasien juga terbukti signifikan memengaruhi persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Dengan penerapan budaya keselamatan yang optimal dan peningkatan mutu pelayanan, Labkesda Kota Jambi dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, memperkuat reputasi institusi, dan menjamin keselamatan serta kenyamanan pasien dalam menerima layanan kesehatan. Penerapan budaya keselamatan yang konsisten, seperti pencegahan kesalahan medis, menjaga kebersihan, serta kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, tidak hanya berdampak pada keamanan pasien tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap profesionalisme staf laboratorium. Di sisi lain, mutu pelayanan yang ditingkatkan melalui penggunaan teknologi yang lebih canggih, ketepatan waktu dalam penyampaian hasil, dan komunikasi yang efektif dengan pasien juga menjadi faktor kunci yang berkontribusi pada tingginya tingkat kepuasan pasien. Secara keseluruhan, ketika budaya keselamatan dan mutu pelayanan dipadukan dengan baik, hal ini dapat memperkuat loyalitas pasien dan menciptakan citra positif bagi Labkesda Kota Jambi di mata masyarakat.

Penelitian ini menggambarkan bahwa “Pengaruh Budaya Keselamatan Pasien dan Mutu Pelayanan Laboratorium Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Labkesda Kota Jambi” sebagai upaya untuk mengetahui peran budaya keselamatan pasien dalam meningkatkan mutu pelayanan laboratorium di Labkesda Kota Jambi dan untuk mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam budaya keselamatan pasien dan mutu pelayanan laboratorium kesehatan yang memengaruhi artinya terdapat korelasi

dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan di Labkesda Kota Jambi. Hasil penelitian didapatkan korelasi antara budaya keselamatan pasien dan mutu pelayanan berpengaruh baik terhadap kepuasan pasien dengan pelayanan laboratorium kesehatan,

KESIMPULAN

Budaya keselamatan pasien yang baik, di mana semua prosedur dan protokol keselamatan dijalankan dengan tepat, memberikan rasa aman kepada pasien dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap layanan laboratorium. Selain itu, mutu pelayanan yang mencakup akurasi hasil, ketepatan waktu, dan efisiensi dalam melayani pasien juga terbukti signifikan memengaruhi persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Dengan penerapan budaya keselamatan yang optimal dan peningkatan mutu pelayanan, Labkesda Kota Jambi dapat meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, memperkuat reputasi institusi, dan menjamin keselamatan serta kenyamanan pasien dalam menerima layanan kesehatan. Penerapan budaya keselamatan yang konsisten, seperti pencegahan kesalahan medis, menjaga kebersihan, serta kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, tidak hanya berdampak pada keamanan pasien tetapi juga meningkatkan kepercayaan mereka terhadap profesionalisme staf laboratorium. Di sisi lain, mutu pelayanan yang ditingkatkan melalui penggunaan teknologi yang lebih canggih, ketepatan waktu dalam penyampaian hasil, dan komunikasi yang efektif dengan pasien juga menjadi faktor kunci yang berkontribusi pada tingginya tingkat kepuasan pasien. Secara keseluruhan, ketika budaya keselamatan dan mutu pelayanan dipadukan dengan baik, hal ini dapat memperkuat loyalitas pasien dan menciptakan citra positif bagi Labkesda Kota Jambi di mata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abuosi, A. A., Akologo, A., & Anaba, E. A. (2020). Determinants of patient safety culture among healthcare providers in the Upper East Region of Ghana. *Journal of Patient Safety and Risk Management*, 25(1), 35–43.
- Aini, R., Semiarty, R., & Nursal, D. G. A. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 139–145.
- Alain, C. B., Rostin, M. M. M., Joël, K. N. N., Hypolite, M. M., Donatien, K. N.-N., Koffi, T. A., Jérémie, M. M., & Hippolyte, S. N. T. (2021). Evaluation of the quality of clinical laboratory services in the University Hospital of Kinshasa, Democratic Republic of the Congo. *Journal of Economics and International Business Management*, 9(1), 44–50.
- Arisanti, D., Rianto, M. R., & Harimuswarah, M. R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2019. *Promotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 83–94.
- Azyabi, A., Karwowski, W., & Davahli, M. R. (2021). Assessing patient safety culture in hospital settings. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2466.
- Darwis, A. A. P., Yulia, N., & Widjaya, L. (2022). Tinjauan Pelaksanaan Pendaftaran Rawat Jalan di Puskesmas Ciputat Timur Tangerang Selatan. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(10), 1355–1362.
- Etherington, C., Deng, M., Boet, S., Johnston, A., Mansour, F., Said, H., Zheng, K., & Sun,

- L. Y. (2020). Impact of physician's sex/gender on processes of care, and clinical outcomes in cardiac operative care: a systematic review. *BMJ Open*, 10(9), e037139.
- Ferial, L., & Wahyuni, N. (2022). Mutu pelayanan kesehatan meningkat dengan menerapkan keselamatan pasien di Puskesmas. *Journal of Baja Health Science*, 2(01), 36–46.
- Hailu, H. A., Desale, A., Yalew, A., Asrat, H., Kebede, S., Dejene, D., Abebe, H., Gashu, A., Yenealem, D., & Moges, B. (2020). Patients' satisfaction with clinical laboratory services in public hospitals in Ethiopia. *BMC Health Services Research*, 20, 1–9.
- Indah, G. S. P., Faridah, I., & Wibisno, A. Y. G. (2023). Pengaruh Keselamatan Pasien dalam Ketepatan Identifikasi Pasien Pada Mutu Pelayanan Kesehatan Selama Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal Ilmiah Kedokteran Dan Kesehatan*, 2(1), 24–32.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan: pemasaran dan kepuasan pelanggan*. unitomo press.
- Jacobus, D. W. C., Setyaningsih, Y., & Arso, S. P. (2022). Analisis Pengaruh Budaya Keselamatan Pasien, Budaya Organisasi, Dan Lingkungan Yang Mendukung Terhadap Motivasi Melaporkan Insiden Keselamatan Pasien-Systematic Riview. *An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 9(2), 157–166.
- Karaca, A., & Durna, Z. (2019). Patient satisfaction with the quality of nursing care. *Nursing Open*, 6(2), 535–545.
- Kourkouta, L., Iliadis, C., Sialakis, C., Adamakidou, T., Ouzounakis, P., & Kleisariis, C. (2021). Quality of health services. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 12(1), 498–502.
- Maulidah, T. (2019). Mutu Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Development)*, 3(4), 601–611.
- Nurfadillah, A., & Setiatin, S. (2021). Pengaruh waktu tunggu pasien rawat jalan terhadap kepuasan pelayanan pendaftaran di Klinik X Kota Bandung. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 1(9), 1133–1139.
- Riplinger, L., Piera-Jiménez, J., & Dooling, J. P. (2020). Patient identification techniques—approaches, implications, and findings. *Yearbook of Medical Informatics*, 29(01), 81–86.
- Rodriguez-Morales, A. J., Cardona-Ospina, J. A., Gutiérrez-Ocampo, E., Villamizar-Peña, R., Holguin-Rivera, Y., Escalera-Antezana, J. P., Alvarado-Arnez, L. E., Bonilla-Aldana, D. K., Franco-Paredes, C., & Henao-Martinez, A. F. (2020). Clinical, laboratory and imaging features of COVID-19: A systematic review and meta-analysis. *Travel Medicine and Infectious Disease*, 34, 101623.
- Siagian, M. T., Sinaga, J., & Mokoagow, W. N. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Laboratorium Klinik Di Rsup Haji Adam Malik Medan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Dan Lingkungan Hidup*, 4(2), 27–43.
- Siswanto, P. D., Indrasari, O. R., & Anggraini, E. R. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Loyalitas Pelanggan Laboratorium Di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri. *Klinikal Sains: Jurnal Analisis Kesehatan*, 7(2), 50–59.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Penerbit Andi.
- Wicaksono, M. S., Rinaldi, S. F., Kurniawan, E., & Kurnaeni, N. (2019). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Quality Control Di Laboratorium. *Jurnal Riset Kesehatan Poltekkes Depkes Bandung*, 11(2), 218–223.
- Wulandari, P., Jepisah, D., & Misnaimah, M. (2024). Analisa Implementasi Manajemen Mutu Pelayanan Laboratorium Klinis Di Upt Labkesling Provinsi Riau. *Jkm (Jurnal*

Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama, 12(2), 172–185.

Wulandari, P., Listiawaty, R., & Hafiz, A. (2020). Hubungan Waktu Tunggu Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas X Kota Jambi. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan, 3(2), 265–269.*



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)
