

ABSTRAK

Mutu pelayanan di laboratorium RS Semen Gresik saat ini masih belum memenuhi apa yang diharapkan. Sikap, kemampuan, keterampilan dan waktu tunggu merupakan beberapa faktor yang dianggap menjadi penyebab dalam menurunnya mutu pelayanan laboratorium.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh sikap, kemampuan, keterampilan dan waktu tunggu terhadap mutu layanan. Mutu layanan terbagi atas enam variabel yaitu *knowing the customer, reliability, tangibles, responsiveness safety, empathy*. Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional*, dengan total sampel berjumlah 50 orang yang diambil dari populasi pelanggan di Instalasi Laboratorium Rumah Sakit Semen Gresik secara *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Hasil penelitian dianalisis dengan menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 94 % petugas memiliki sikap cukup baik, 92 % petugas memiliki kemampuan cukup baik, 80 % petugas memiliki keterampilan cukup baik, rata-rata total waktu tunggu pasien (menit) 5,10 detik dan 100 % mutu layanan yang diterima pelanggan baik. Pengujian dengan regresi linear berganda menunjukkan bahwa kemampuan petugas dan total waktu tunggu pelanggan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan ($p > 0,05$). Sedangkan sikap ($p = 0,000$) dan keterampilan ($p = 0,028$) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan.

Untuk meningkatkan sikap dan keterampilan petugas laboratorium sebaiknya pihak manajemen laboratorium mengadakan pelatihan kepribadian atau psikotes serta memberikan kesempatan bagi karyawan yang aktif untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi guna menunjang kemampuan dan keterampilan dalam bekerja dengan biaya dari yayasan RS bernaung.

Kata kunci : Sikap, kemampuan, keterampilan, waktu tunggu, mutu layanan.

ABSTRACT

At present, the service quality of Semen Gresik Hospital (SGH) laboratory is way below expectation. Several factors are assumed to be the cause of the decreased quality, such as lab personnel attitude, ability, skill, and waiting time. The purpose of this study is to analyze the influence of attitude, ability, skill and waiting time on service quality. Six variables belong to service quality i.e knowing the customer, reliability, tangibles, responsiveness, safety and empathy.

This is an observational research using cross sectional design. Total sample 50 people taken from population of SGH laboratory customer by accidental sampling method. Data is collection through questionnaires and the results is analyzed by multiple linear regression test.

Research result showed 94% lab personnel had sufficient attitude, 92% had good ability, 80% had sufficient skill, the average of waiting time was 5 minutes 10 seconds and service quality was 100% well received by customers. The multiple linear regression test displayed lab ability and waiting time had no significant influence on service quality ($p>0.05$), while attitude ($p=0.000$) and skill ($p=0.028$) had significant influence on service quality.

It is suggested to lab management to provide a personality training or to do a psycho test to improve lab personnel attitude and skill, and also to give active employees an opportunity for further study, funded by foundation of SGH to support employees' ability and skill.

Keywords: attitude, ability, skill, waiting time, service quality