Journal of Muslim Community Health (JMCH)
Published by Postgraduate Program in Public health Muslim University of Indonesia
Original Research **Open Access**

Pengaruh Sistem Informasi Laboratorium Kesehatan (SILK) Terhadap Mutu Pelayanan Di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar

***Hasni Latif [1], Basir Palu[2], Nurmiati Muchlis[3]**

[1]Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar
[2,3] Program Pascasarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Muslim Indonesia

**Email: hasnilatif80@gmail.com*

ABSTRACT

Background: The Laboratoryum Information System is recognized as a powerful tool for improving external laboratory data management within the laboratory and data reporting. It has been widely used by medical laboratories in high-income countries. The purpose of this study was to determine how the influence of SILK on service quality at the Makassar Health Laboratory Center in 2020. **Methods**: using descriptive explanatory analysis with cross sectional study, the population in this study were 1,035 people and the sample in this study were 100 respondents. **Result**s: statistic test Standard Operating Procedure (SOP) on service quality through minimum service standards is 0.016, while the direct effect coefficient is 0.128. The value of the coefficient of indirect influence is smaller than the value of the coefficient of direct effect, meaning that the application of the SOP does not indirectly affect the quality of service through minimum service standards. Meanwhile, the competence of human resources on service quality through minimum service standards is 0.016, while the direct effect coefficient is 0.362. The value of the indirect effect coefficient is smaller than the value of the direct effect coefficient, meaning that the competence of human resources does not indirectly affect the quality of service through minimum service standards. **Conclusion:** SPO is very necessary because it is one of the main bases for creating good service at BBLK Makassar.

Keywords*: Health Laboratory Information System (SILK), Service Quality.*

ABSTRAK

Latar belakang: Laboratoryum Information System diakui sebagai alat yang ampuh untuk meningkatkan manajemen data laboratorium secara eksternal di dalam laboratorium dan pelaporan data. Telah banyak digunakan oleh laboratorium medis di negara-negara berpenghasilan tinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh SILK terhadap mutu pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar tahun 2020. **Metode**: menggunakan analisis eksplanatori deskriptif secara studi cross sectional, Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.035 orang dan Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. **Hasil**: uji statistik Standar Prosedur Operasional (SPO) terhadap mutu pelayanan melalui standar pelayanan minimal adalah sebesar 0,016, sedangkan koefisien pengaruh langsungnya sebesar 0,128. Nilai koefisien pengaruh tidak langsung lebih kecil dari pada nilai koefisien pengaruh langsung, artinya penerapan SPO tidak mempengaruhi secara tidak langsung terhadap mutu pelayanan melalui standar pelayanan minimal. Sedangkan kompetensi sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan melalui standar pelayanan minimal adalah sebesar 0,016, sedangkan koefisien pengaruh langsungnya sebesar 0,362. Nilai koefisien pengaruh tidak langsung lebih kecil daripada nilai koefisien pengaruh langsung, artinya kompetensi SDM tidak mempengaruhi secara tidak langsung terhadap mutu pelayanan melalui standar pelayanan minimal. **Kesimpulan;** SPO sangat perlu karena salah satu dasar utama untuk menciptakan pelayanan yang baik di BBLK Makassar.

***Kata Kunci**: Sistem Informasi Laboratorium Kesehatan (SILK), Mutu Pelayanan.*

LATAR BELAKANG

Laboratoryum Information System diakui sebagai alat yang ampuh untuk meningkatkan manajemen data laboratorium secara eksternal di dalam laboratorium dan pelaporan data. Telah banyak digunakan oleh laboratorium medis di negara-negara berpenghasilan tinggi (1). LIMS yang ada seringkali mahal, dirancang untuk laboratorium klinis dan tidak memenuhi beberapa kebutuhan laboratorium kesehatan masyarakat yang penting, seperti komunikasi dengan manajemen informasi kesehatan nasional atau sistem pengawasan. Akibatnya, LIMS belum digunakan dalam proporsi yang signifikan dari laboratorium kesehatan masyarakat di negara-negara berkembang, membatasi kapasitas mereka untuk berkontribusi secara memadai pada pengawasaan dan tanggapan terhadap peristiwa kesehatan publik yang menjadi perhatian internasional seperti *epidemic* (2).

Di Indonesia masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, demikian pula laboratorium kesehatan sebagai penunjang dalam penegakan diagnosa dokter. Dengan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan mutu kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan dalam hal ini laboratorium kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik (3). (Az-Zahro, 2017).

Laboratorium Kesehatan merupakan sistem yang kompleks

melibatkan banyak langkah kegiatan dan banyak orang. Kompleksitas sistem ini membutuhkan proses yang banyak dan prosedur yang harus dilakukan dengan benar. Oleh karena itu untuk menunjang kegiatan laboratorium diperlukan sistem komputerisasi pengolahan data laboratorium terutama berkaitan dengan pelayanan laboratorium. Semua data yang berkaitan dengan penggunaan alat dan bahan habis pakai laboratorium, nantinya akan dicatat dan disimpan, sehingga dokumentasi tentang informasi laboratorium akan lebih teratur (4). (Kafidhi, 2018).

Dua hal penting yang mempengaruhi hasil pemeriksaan di laboratorium, yaitu ketepatan (akurasi) dan kejituan (presisi). Pemeriksaan yang dilakukan di laboratorium dapat diartikan bermutu bila memiliki nilai ketepatan dan kejituan yang baik sehingga bermanfaat bagi konsumen laboratorium Serta, prosedur administrasi yang sederhana, mudah dan cepat merupakan salah satu peningkatan pelayanan kepada pasien (5). (Wait dan Hadwitya, 2015). Pengolahan data laboratorium dengan menggunaan sistem manual (tanpa menggunakan program aplikasi atau komputer sering ditemukan berbagai macam kesulitan, seperti hasil yang tidak sesuai dengan yang direncanakan atau diinginkan, membutuhkan banyak waktu, hasil laporan yang kurang *informative*, serta membutuhkan banyak biaya karena proses yang lama. Kesalahan dan kelambatan dalam menangani masalah data laboratorium banyak menimbulkan kerugian, baik materi maupun waktu (6) (Kafidhi, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian dari Setia (2016) bahwa mutu pelayanan terhadap persepsi kepuasan pasien jaminan kesehatan nasional di laboratorium Puskesmas Kota Banjar baru baik dan pasien merasa puas. Persepsi bukti langsung dan persepsi biaya yang harus lebih diperhatikan oleh pihak instansi, oleh sebab itu perlu dilakukan berbagai upaya perbaikan dan faktor pendukung jangka panjang seperti peningkatan mutu bukti langsung dan biaya dengan pendidikan/pelatihan petugas berdasarkan kompetensi, meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium baik sarana maupun prasarana dan perbaikan kinerja termasuk sikap dan prilaku petugas pelayanan (7).

Berdasarkan laporan tahunan BBLK Makasar tahun 2015-2016 jumlah kunjungan pelanggan/pasien mengalami penurunan. Pada tahun 2015 jumlah kunjungan pelanggan/pasien, yaitu 10.498, sedangkan pada tahun 2016 jumlah kunjungan pelanggan/pasien, yaitu 9.238. Jumlah pasien yang menurun akan berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Oleh karena itu upaya manajemen untuk meningkatkan jumlah kunjungan harus maksimal. Salah satu caranya adalah meningkatkan mutu pelayanan (8).

Saat ini masalah keterlambatan hasil pemeriksaan laboratorium di BBLK Makassar yang terdiri dari laboratorium klinis dan nonklinis disebabkan belum sempurnanya Sistem Informasi Laboratorium Kesehatan (SILK) yang terintegrasi ke semua Instalasi dan hanya beberapa yang terhubung dengan sistem tersebut misalkan data dari *admission* yang terinput dalam sistem informasi terdiri dari data identitas pasien dan jenis pemeriksaan yang diinginkan. Dan untuk hasil pemeriksaan dari alat belum tersambung secara otomatis ke *admission* sehingga masih perlu pengetikan secara manual oleh petugas

laboran sehingga terjadi keterlambatan hasil pemeriksaan, dan menyebabkan komplain dari pasien 4-5 dalam setahun.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh Sistem Informasi Laboratorium Kesehatan (SILK) terhadap mutu pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional studi* yang dilakukan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. Populasi pada penelitian ini adalah semua pelanggan/pasien yang berkunjung pada bulan Januari sampai dengan Maret di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 1.035 individu. Jumlah tersebut diperoleh dari jumlah kunjungan pasien yang menggunakan jasa laboratorium klinik dan sudah terintegrasi ke Sistem Informasi Laboratorium Kesehatan (SILK). Total sampel 100 pasien. Adapun kriteria responden yang dapat dijadikan sampel penelitian, yakni: 1) Pelanggan yang pernah memanfaatkan minimal dua kali pelayanan di BBLK Makassar. 2) Bersedia di wawancarai, 3) Pasien yang dapat berkomunikasi dengan baik. Prosedur pengambilan sampel dengan menggunakan metode *accidental sampling,* yaitu pengambilan responden secara acak atau kebetulan ada saat penelitian berlangsung. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Slovin (Rahmah, 2020). Analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*) dengan menggunakan SPSS 16.

Variabel

Mutu pelayanan (Y2) merupakan mutu pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar.Standar pelayanan minimal (Y1) merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. Penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) (X1) merupakan suatu sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan suatu pekerjaan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) (X2) merupakan karakteristik, sikap dan perilaku dari orang-orang (tenaga medis) yang menghasilkan output kerja yang unggul di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar.

HASIL

Karakteristik Responden

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui di tingkat usia responden bervariasi dengan distribusi usia antara 17 sampai 64 tahun dan di dominasi oleh 39 persen pasien yang berusia di atas 48 tahun. Dapat disimpulkan bahwa selama periode Januari hingga Maret, pasien/pengunjung di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar jumlah kunjungan terbesar, yaitu kunjungan dari pasien usia lanjut. Sedangkan pasien dengan usia produktif memiliki kisaran angka persentase lebih kecil daripada angka persentase pasien usia lanjut, namun kisaran angka tersebut memiliki selisih yang tipis.

Berdasarkan jenis kelamin, pasien yang melakukan kunjungan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar selama Periode Januari hingga Maret sebesar 51 persen merupakan pasien dengan jenis kelamin laki-laki. Selanjutnya, sebanyak 53 persen yang merupakan lulusan sarjana (S1) dan dari 100 pasien yang menjadi responden rata-rata memiliki pekerjaan. Hanya 6 pasien saja yang tidak bekerja atau tidak memiliki profesi dibidang karir.

Lokasi tempat tinggal merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan bagi seseorang untuk melakukan kunjungan ke suatu tempat. Terkhusus untuk melakukan *check up* atau pemeriksaan kesehatan. Berdasarkan Tabel 1, pasien yang melakukan pemeriksaan rata-rata berdomisili di kota Makassar. Selanjutnya, rata-rata lokasi rumah pasien yang memeriksakan kesehatan berjarak lebih dari 5 kilometer. Dimana sebesar 95 persen pasien yang melakukan pemeriksaan Maret memiliki jarak tempuh lebih dari 95 kilometer.

Rata-rata pasien yang memeriksakan kesehatan telah memiliki riwayat pemeriksaan sebelumnya di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. Sebesar 79 Persen pasien tersebut telah lebih dari satu kali melakukan pemeriksaan. Rata-rata pasien yang baru pertama kali memeriksakan kesehatan merupakan pasien dengan usia 25 tahun ke bawah. Sedangkan pasien yang telah beberapa kali melakukan pemeriksaan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar berusia di atas 25 tahun dan banyak diantaranya berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI

Tabel 1. Karakteristik Responden di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar

Variabel		Frekuensi	%
Umur	17-32	28	28
	33-48	33	33
	> 48	39	39
Jenis Kelamin	Laki-laki	51	51
	Perempuan	49	49
Tingkat Pendidikan	SMA	23	23
	D3	9	9
	S1	53	53
	S2	13	13
	Lainnya	2	2
Pekerjaan	Tidak Bekerja	6	6
	PNS/TNI/POLRI	42	42
	Wiraswasta	14	14
	Pelajar/Mahasiswa	12	12
	Karyawan Swasta	26	26

Lokasi Tempat Tinggal	Dalam Kota Makassar (Berdomisili Kurang Lebih 6 Bulan)	80	80
	Luar Kota Makassar	20	20
Jarak Rumah ke BBLK	< 5 KM	5	5
	> 5 KM	95	95
Kunjungan ke BBLK	Pertama Kali	21	21
	> 1 Kali	79	79
Total untuk setiap variabel		100	100

Sumber: Data Primer, 2020

Pengaruh SILK Terhadap Mutu Pelayanan

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan dengan uji t. Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Tingkat pengaruh yang signifikan juga didasarkan pada α < 5%. Atau melihat nilai t hitung harus lebih besar dari t tabel. Sebaliknya, jika t hitung lebih kecil dari t tabel, maka variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen.

Tabel 2. Pengaruh Penerapan SPO (X1) dan Kompetensi Sumber Daya Manusia (X2) Terhadap Standar Pelayanan Minimal (Y1)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-hitung	Sig.
	B	**Std. Error**	**Beta**		
(Constant)	22.551	3.939		5.725	.000
X1	.261	.105	.262	2.490	.014
X2	.190	.078	.255	2.423	.017

Sumber: Data Primer, 2020

Hasil estimasi penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) (X1) terhadap standar pelayanan minimal (Y1) adalah sebesar 0,261 dengan probabilitas sebesar 0,014 pada tingkat signifikansi 5 persen. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap standar pelayanan minimal, dimana setiap peningkatan 1 persen penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) akan meningkatkan standar pelayanan sebesar 0,261 persen.

Hasil estimasi kompetensi sumber daya manusia (X2) terhadap standar pelayanan minimal (Y1) adalah sebesar 0,190 dengan probabilitas sebesar 0,017 pada tingkat signifikansi 5 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap standar pelayanan minimal, dimana setiap peningkatan 1 persen kompetensi sumber daya manusia akan meningkatkan standar pelayanan minimal sebesar 0,190 persen.

Tabel 3. Pengaruh Penerapan SPO (X1), Kompetensi Sumber Daya Manusia (X2) dan Standar Pelayanan Minimal (Y1) Terhadap Mutu Pelayanan (Y2)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-hitung	Sig.
	B	**Std. Error**	**Beta**		
(Constant)	7.017	3.622		1.937	.056
X1	.102	.086	.128	1.190	.237
X2	.216	.064	.362	3.364	.001
Y1	.049	.081	.062	.611	.542

Sumber: Data Primer, 2020

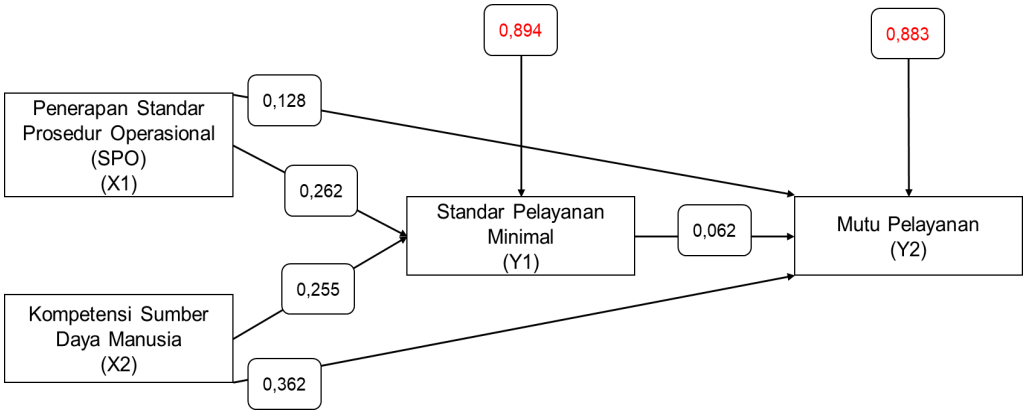
Hasil estimasi penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) (X1) terhadap mutu pelayanan (Y2) adalah sebesar 0,102 dengan probabilitas sebesar 0,237. Hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) terhadap mutu pelayanan, artinya setiap perubahan pada peningkatan maupun penurunan pada penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) tidak akan memberikan dampak terhadap mutu pelayanan.

Hasil estimasi kompetensi sumber daya manusia (X2) terhadap mutu pelayanan (Y2) adalah sebesar 0,216 dengan probabilitas sebesar 0,001 pada tingkat signifikansi 1 persen. Hal ini menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap mutu pelayanan, dimana setiap peningkatan 1 persen kompetensi sumber daya manusia akan meningkatkan mutu pelayanan sebesar 0,216 persen.

Hasil estimasi standar pelayanan minimal (Y1) terhadap mutu pelayanan (Y2) adalah sebesar 0,049 dengan probabilitas sebesar 0,542. Hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh standar pelayanan minimal terhadap mutu pelayanan, artinya setiap perubahan pada peningkatan maupun penurunan pada standar pelayanan minimal tidak akan memberikan dampak terhadap mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis pengaruh secara langsung penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO)

dan kompetensi sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan melalui standar pelayanan minimal, maka hasil tersebut dipaparkan pada gambar 5.5 berikut:



Gambar 1. Hasil Analisis Hubungan Fungsional Antarvariabel

Berdasarkan Tabel 3, koefisien pengaruh tidak langsung penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) terhadap mutu pelayanan melalui standar pelayanan minimal adalah sebesar 0,016, sedangkan koefisien pengaruh langsungnya sebesar 0,128. Nilai koefisien pengaruh tidak langsung lebih kecil daripada nilai koefisien pengaruh langsung, artinya penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) tidak mempengaruhi secara tidak langsung terhadap mutu pelayanan melalui standar pelayanan minimal.

Sedangkan koefisien pengaruh tidak langsung kompetensi sumber daya manusia terhadap mutu pelayanan melalui standar pelayanan minimal adalah sebesar 0,016, sedangkan koefisien pengaruh langsungnya sebesar 0,362. Nilai koefisien pengaruh tidak langsung lebih kecil daripada nilai koefisien pengaruh langsung, artinya kompetensi sumber daya manusia tidak mempengaruhi secara tidak langsung terhadap mutu pelayanan melalui standar pelayanan minimal.

DISKUSI

Sistem Informasi Laboratorium mengintegrasikan semua yang berlangsung didalam laboratorium. Kegiatan dimulai dari preanalitik, analitik dan pasca-analitik, semua kegiatan terintegrasi dengan sebuah system. Tujuan utama Sistem Informasi Laboratorium Kesehatan (SILK) adalah untuk mengumpulkan data, mengolah data, serta menyajikan data dari pasien. (Sari dan Tetty, 2017).

Sistem Informasi Laboratorium Kesehatan (SILK) merupakan salah satu faktor penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. Dalam sistem informasi dituntut untuk menghasilkan data yang akurat dan akuntabel. Laboratorium kesehatan sendiri harus menyajikan data secara cepat dan tepat waktu.

Dengan demikian dapat mendukung pengambilan keputusan.

Standar Prosedur Operasional (SPO) dan kompetensi sumber daya manusia merupakan indikator yang digunakan dalam menganalisis bagaimana pengaruh Sistem Informasi Laboratorium Kesehatan terhadap mutu pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. Digunakannya SPO dan kompetensi sumber daya manusia sebagai indikator SILK dengan tinjauan bahwa standar prosedur yang ditetapkan bagi para pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada pasien dapat mempermudah dalam berjalannya SILK baik dari segi input, proses, maupun output. Sedangkan kompetensi sumber daya manusia dibutuhkan dalam pengembangan dan penggunaan SILK. Kompetensi para pegawai dapat mempercepat penyajian informasi dari para pasien (9).

Dengan demikian Sistem Informasi Laboratorium Kesehatan (SILK) dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan indikator-indikator yang digunakan, apabila indikator-indikator tersebut bekerja dengan baik.

Pengaruh Penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) Terhadap Standar Pelayanan Minimal

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) berpengaruh dan memiliki hubungan positif terhadap standar pelayanan minimal di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar, artinya peningkatan pada penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) akan berdampak terhadap semakin meningkatnya standar pelayanan minimal, begitu juga sebaliknya penurunan pada penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) akan berdampak terhadap semakin menurunnya standar pelayanan minimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) memiliki hubungan positif terhadap standar pelayanan minimal (10).

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendarwan, 2015 dalam penelitiannya diungkapkan bahwa standar prosedur operasional berpengaruh terhadap standar pelayanan minimal. Standar Prosedur Operasional (SPO) menjadi salah satu faktor yang menjadi penentu bagaimana standar pelayanan minimal berjalan di suatu instansi atau organisasi. Kepatuhan staf dalam menjalankan tugasnya dengan berlandaskan kepada Standar Prosedur Operasional (SPO) yang telah ditetapkan dapat meningkatkan standar pelayanan di instansi tersebut (11).

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Standar Pelayanan Minimal

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh dan memiliki hubungan positif terhadap standar pelayanan minimal di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar, artinya peningkatan pada kompetensi sumber daya manusia akan berdampak terhadap semakin meningkatnya standar pelayanan minimal, begitu juga sebaliknya penurunan pada kompetensi sumber daya manusia akan berdampak terhadap semakin menurunnya standar pelayanan minimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan hipotesis yang

menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki hubungan positif terhadap standar pelayanan minimal (8).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian (Saputra, 2015) (12). Dalam penelitian tersebut diungkapkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi standar pelayanan minimal adalah faktor sumber daya manusia. (Hendarwan, dkk, 2015) menjelaskan bahwa pelaksanaan pelayanan kesehatan esensial harus didukung dengan keberadaan sumber daya, sarana, dan obat-obatan yang memadai. Pelaksanaan pelayanan kesehatan esensial terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia, minimnya pelatihan dan juga ketersediaan obat-obatan vital di pelayanan kesehatan (11).

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan peranannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki pegawai secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen. Dengan kata lain, kompetensi yang dimiliki individu dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim (13).

Pengaruh Penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) Terhadap Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar, artinya peningkatan atau penurunan pada penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) tidak akan berdampak terhadap mutu pelayanan. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) memiliki hubungan positif terhadap mutu pelayanan, dimana peningkatan pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) akan meningkatkan mutu pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian (Tanjung, 2017), dimana dalam hasi penelitian tersebut dijelaskan bahwa Standar Prosedur Operasional (SPO) tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Lebih lanjut (Tanjung, 2017) mengungkapkan bahwa tidak semua kegiatan yang ada dipandu oleh SPO, atau hanya sebagian kegiatan saja, seperti administrasi, pengurusan surat, dan lain-lain. SOP sangat berperan penting dalam mengarahkan setiap kegiatan, namun faktanya diciptakannya SPO hanya dijadikan formalitas saja (14).

Hubungan SPO dengan kepuasan konsumen sangat berkaitan karena bila Standar Prosedur Operasional (SPO) pelayanan dijalankan sesuai dengan pedoman yang dibuat, maka konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Mukti, 2017). Oleh karenanya setiap institusi/organisasi yang melakukan aktivitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya di bidang kesehatan sangat perlu untuk diperhatikan bagaimana Standar Operasional Prosedur-nya berjalan. Banyaknya instansi yang mengabaikan SOP atau dengan kata lain hanya menganggapnya sekadar formalitas saja akan berdampak kepada kinerja institusi tersebut (15).

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh dan memiliki hubungan positif terhadap mutu pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar, artinya peningkatan atau penurunan pada kompetensi sumber daya manusia akan berdampak terhadap semakin meningkatnya mutu pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia memiliki hubungan positif terhadap mutu pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yuliyanti, 2015), dimana dalam penelitiannya ditemukan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap mutu pelayanan (16). Dengan demikian, peningkatan pada kompetensi sumber daya manusia menjadi perhatian yang mendasar dalam sebuah institusi/organisasi, khususnya yang bergerak dibidang pelayanan kepada masyarakat. Kompetensi sumber daya manusia khususnya dibidang kesehatan menjadi penentu penilaian masyarakat terhadap suatu instansi. Menurut Saifudin (2004) dalam Isalmiadi (2015) bahwa seorang yang berkompeten adalah orang yang dengan keterampilannya mengerjakan pekerjaan dengan mudah, cepat, intuitif dan sangat jarang atau tidak pernah membuat kesalahan (17).

Pengaruh Standar Pelayanan Minimal Terhadap Mutu Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa standar pelayanan minimal tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar, artinya peningkatan atau penurunan pada standar pelayanan minimal tidak akan berdampak terhadap mutu pelayanan. Hasil penelitian ini bertentangan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa penerapan standar pelayanan minimal memiliki hubungan positif terhadap mutu pelayanan, dimana peningkatan pada standar pelayanan minimal akan meningkatkan mutu pelayanan.

Indikator standar pelayanan minimal dijadikan sebagai tolak ukur untuk prestasi kuantitatif dan kualitatif yang dgunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi dalam pencapaian suatu standar pelayanan minimal tertentu berupa masukan, proses, hasil dan manfaat pelayanan (17).

Kasmir dan Pasolong (2007) dalam Isalmiadi (2015) mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan. Lebih lanjut (Isalmiadi, 2015) mengungkapkan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan (17).

Pengaruh Penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) Terhadap Mutu Pelayanan Melalui Standar Pelayanan Minimal

Berdasarkan hasil peneltiian menunjukkan bahwa penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan melalui standar pelayanan minimal di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa penerapan Standar

Prosedur Operasional (SPO) berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan secara tidak langsung melalui standar pelayanan minimal. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Tanjung, 2017), dimana dalam hasil penelitian tersebut dijelaskan bahwa Standar Prosedur Operasional (SPO) tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan (18).

Peningkatan pada penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) seharusnya meningkatkan standar pelayanan minimal dan lebih lanjut akan berdampak positif terhadap mutu pelayanan. (Tambunan, 2008) dalam (Mukti, 2017) menjelaskan SPO adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis (19).

Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Mutu Pelayanan Melalui Standar Pelayanan Minimal

Berdasarkan hasil peneltiian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan melalui standar pelayanan minimal di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hipotesis yang menyatakan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap mutu pelayanan secara tidak langsung melalui standar pelayanan minimal.Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yuliyanti, 2015), dimana dalam penelitiannya ditemukan bahwa kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap mutu pelayanan. Kompetensi sumber daya manusia yang meningkat pada dasarnya akan meningkatkan standar pelayanan minimal. Lebih lanjut peningkatan standar pelayanan minimal menggambarkan mutu pelayanan yang semakin baik atau meningkat (20).

Kompetensi pegawai merupakan kapasitas yang ada pada seseorang yang bisa membuat orang tersebut mampu memenuhi apa yang disyaratkan oleh pekerjaan dalam suatu organisasi sehingga organisasi tersebut mampu mencapai hasil yang diharapkan. Kompetensi pegawai terdiri dari: (i) kompetensi teknis, (ii) dan kompetensi non teknis (17).

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sebaik dan semaksimal mungkin, namun demikian tidak dipungkiri penelitian ini memiliki keterbatasan, di antaranya: terbatasnya waktu yang dimiliki sehingga sampel yang digunakan terbilang kecil. Dalam hal ini sampel yang digunakan sebanyak 100 sampel dari lokasi penelitian. Disamping itu, tidak diketahui secara pasti keakuratan jawaban yang diberikan oleh responden apakah sudah sesuai atau hanya sekadar menjawab saja. Serta, kurangnya penelitian terdahulu yang ditemukan yang studi kasusnya sesuai dengan kajian penelitian.

Saran

Untuk meningkatkan mutu pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar ada beberapa hal yang sebaiknya menjadi pertimbangan, di antaranya: kepatuhan para staff terhadap Standar Prosedur Operasional (SPO) merupakan salah satu dasar

utama untuk menciptakan pelayanan yang baik. Oleh karenanya diperlukan kesadaran dari para staff untuk mematuhi SPO yang telah ditetapkan. Beradasarkan hasil penelitian, kompetensi sumber daya manusia di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar sudah sangat baik sehingga mampu untuk meningkatkan standar pelayanan minimal dan mutu pelayanan. Namun demikian, kompetensi berupa *skill* dan ilmu pengetahuan senantiasa harus dikembangkan. Salah satu cara untuk meningkatkan kompetensi para staff, yaitu dengan seringnya mengikuti pelatihan atau seminar yang berkaitan dengan profesi yang diemban.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka disimpulkan; 1) Penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) berpengaruh dan memiliki hubungan yang positif terhadap standar pelayanan minimal di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. 2). Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh dan memiliki hubungan yang positif terhadap standar pelayanan minimal di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. 3). Penerapan Standar Prosedur Operasional (SPO) tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. 4). Kompetensi sumber daya manusia berpengaruh dan memiliki hubungan yang positif terhadap mutu pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. 5). Standar pelayanan minimal tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. 6). Penarapan Standar Prosedur Operasional (SPO) tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan melalui standar pelayanan minimal di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar. 7). Kompetensi sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap mutu pelayanan melalui standar pelayanan minimal di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar.

DAFTAR PUSTAKA

1. *Laboratory Information Systems Project Management*. 2018. *A Guidebook for International Implementations* LPH [*on line*] *Available* https://www.aphl.org/aboutAPHL/publications/Documents/GH-2018Nov-LIS Guidebook-web.pdf.
2. Köstlbacher dan Haen. 2008. *Konbest–a web-based laboratory information management system (LIMS) for TDM-Laboratories. Pharmacopsychiatry* , *41*(05), A23
3. Az-Zahro, T. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. Prodi S1 Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Muhammadiyah Gresik.
4. Kafidhi, Ahmad S. 2018. Pengembangan SIstem Informasi Laboratorium Berbasis WEB di Laboratorium Pendidikan FSRD ISI Surakarta. Fakultas Seni Rupa dan Desain, Institut Seni Indonesia, Surakarta.
5. Wait dan Hadwitya. 2015. Sistem Informasi Laboratorium pada Klinik Mulia Medika Berbasis

LAN Menggunakan *Microsoft Visual Basic* 6.0. Manajemen Informatika, Politeknik Muhammadiyah Pekalongan.

6. Kafidhi, Ahmad S. 2018. Pengembangan SIstem Informasi Laboratorium Berbasis WEB di Laboratorium Pendidikan FSRD ISI Surakarta. Fakultas Seni Rupa dan Desain, Institut Seni Indonesia, Surakarta.
7. Sari dan Tetty. 2017. Aplikasi Sistem Informasi dan Manajemen Laboratorium. Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
8. BBLK Makassar. 2014. Rencana Strategi BBLK Makassar 2015-2019. Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI.
9. Rizkika, dkk. 2017. Hubungan Pengetahuan dan Sikap Petugas Laboratorium Patologi Klinik terhadap Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Penanganan Bahan Infeksius di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau (*Doctoral dissertation, Riau University*).
10. BBLK Makassar. 2020. Profil BBLK Makassar 2020. Besar Laboratorium Kesehatan Makassar, Direktorat Jenderal Pelayanan Kesehatan, Kementerian Kesehatan RI.
11. Hendarwan, dkk. 2015. Analisis Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Kabupaten/Kota. Jurnal Ekologi Kesehatan. Vol. 14 No. 4, Desember 2015 : 367-380
12. Saputra, Dedi Rahmat. 2014. Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di RSUD Kota Baubau. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Naskah Publikasi
13. Isalmiadi. 2015. Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci. Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta. Tesis.
14. Tanjung, dkk. 2017. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Provinsi Sumatera Utara. Jurnal Nasional.
15. Mukti, Tiara Citra. 2017. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 2, No.1 (14-26).
16. Yuliyanti, Dewi. 2015. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dokumen Impor. IJPA *The Indonesian Journal of Public Administration*. Vol. 1, No. 1.
17. Isalmiadi. 2015. Analisis Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Energi Sumber Daya Mineral Kabupaten Kerinci. Pascasarjana Universitas Terbuka Jakarta. Tesis.
18. Tanjung, dkk. 2017. Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Provinsi Sumatera Utara. Jurnal Nasional.
19. Mukti, Tiara Citra. 2017. Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Jurnal

Manajemen dan Kewirausahaan. Vol. 2, No.1 (14-26).
20. Yuliyanti, Dewi. 2015. Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Dokumen Impor. IJPA *The Indonesian Journal of Public Administration*. Vol. 1, No. 1.