
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN DOKTER DAN PERAWAT TERHADAP LAYANAN LABORATORIUM: SCOPING REVIEW

FACTORS ASSOCIATED WITH DOCTORS AND NURSES SATISFACTION WITH LABORATORY SERVICES: A SCOPING REVIEW

Info Artikel Diterima: 01 Mei 2026

Direvisi: 25 Mei 2026

Disetujui: 07 Juni 2026

Gloria Situmorang¹, Misnaniarti², Anita Rahmiwati³

^{1,2,3} Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

(E-mail penulis korespondensi: gloriasitumorang130788@gmail.com)

ABSTRAK

Latar Belakang: Kepuasan dokter dan perawat terhadap layanan laboratorium merupakan salah satu indikator mutu pelayanan kesehatan yang dipengaruhi oleh berbagai faktor kualitas layanan laboratorium.

Metode: Penelitian ini menggunakan metode *scoping review* dengan mengumpulkan, menyeleksi, dan menganalisis artikel penelitian terkait kepuasan tenaga kesehatan terhadap layanan laboratorium.

Hasil: Hasil review menunjukkan bahwa kepuasan tenaga kesehatan dipengaruhi oleh *turnaround time*, kualitas dan akurasi hasil, ketersediaan fasilitas, kompetensi tenaga laboratorium, serta komunikasi antara tenaga laboratorium dan tenaga klinis.

Kesimpulan: Kepuasan dokter dan perawat terhadap layanan laboratorium dipengaruhi oleh faktor teknis dan non-teknis sehingga peningkatan kualitas layanan laboratorium perlu dilakukan secara menyeluruh.

Kata kunci: *Kepuasan tenaga kesehatan, layanan laboratorium, kualitas layanan, turn-around time, scoping review*

ABSTRACT

Background: *Physicians' and nurses' satisfaction with laboratory services is an important indicator of healthcare service quality influenced by various laboratory service quality factors.*

Methods: *This study used a scoping review method by collecting, selecting, and analyzing research articles related to healthcare workers' satisfaction with laboratory services.*

Results: *The review results showed that satisfaction was influenced by turnaround time, quality and accuracy of laboratory results, availability of facilities, laboratory staff competence, and communication between laboratory staff and clinicians.*

Conclusion: *Physicians' and nurses' satisfaction with laboratory services is influenced by technical and non-technical factors, therefore laboratory service quality improvement must be carried out comprehensively.*

Keywords: *Healthcare worker satisfaction, laboratory services, service quality, turn-around time, scoping review*

PENDAHULUAN

Layanan laboratorium adalah bagian yang sangat penting dalam sistem kesehatan, yang membantu dalam memberikan diagnosis yang benar dan cepat, merencanakan pengobatan, serta mengawasi penyakit. Kualitas dari layanan laboratorium menjadi fokus utama di seluruh dunia, karena memiliki dampak langsung pada keselamatan pasien dan mutu layanan kesehatan secara keseluruhan. Penelitian dari berbagai negara menunjukkan

bahwa lebih dari 70% keputusan medis dipengaruhi oleh hasil dari tes laboratorium, sehingga tingkat kepuasan tenaga medis terhadap layanan laboratorium menjadi hal penting dalam menilai mutu perawatan kesehatan.¹

Kepuasan dokter dan perawat terhadap layanan laboratorium tidak hanya dipengaruhi oleh seberapa tepat hasil tes, namun juga oleh beberapa hal lain, seperti waktu penyelesaian, pelaporan hasil, ketersediaan fasilitas dan kemampuan staf laboratorium. Penelitian

terbaru menunjukkan bahwa keterlambatan dalam memperoleh hasil laboratorium dan kurangnya komunikasi antara staf laboratorium dengan tenaga kesehatan dapat menurunkan tingkat kepuasan dan berdampak pada pengambilan keputusan klinis.² Selain itu, faktor-faktor organisasi seperti manajemen layanan, sistem informasi laboratorium, dan kerja sama antar departemen juga memengaruhi kepuasan pengguna.³

Di tingkat nasional, upaya untuk memperbaiki mutu layanan laboratorium di Indonesia terus dikerjakan lewat akreditasi rumah sakit dan standar layanan yang minimum. Walaupun demikian, beberapa penelitian menunjukkan bahwa pada tenaga medis merasa tidak puas dengan layanan laboratorium, khususnya mengenai waktu menunggu hasil, keterlambatan hasil dengan kondisi klinis dan kemudahan untuk mengakses layanan tersebut.⁴ Hal tersebut menunjukkan implementasi di lapangan masih menemui tantangan yang mempengaruhi persepsi dan kepuasan pengguna layanan, meskipun standar telah ditetapkan.⁵

Di tingkat lokal, terutama di rumah sakit umum, jumlah staf yang terbatas, kurangnya peralatan yang memadai, dan pengelolaan laboratorium yang tidak baik sering berdampak pada kualitas layanan. Beberapa penelitian yang dilakukan di rumah sakit umum di Indonesia menemukan bahwa tingkat kepuasan dokter dan perawat terhadap layanan laboratorium bervariasi dan dipengaruhi oleh faktor baik teknis maupun non-teknis.⁶ Sehingga, pemahaman yang komprehensif mengenai determinan yang mempengaruhi kepuasan tenaga medis terhadap layanan laboratorium sangat diperlukan.

Studi tentang kepuasan layanan laboratorium hingga kini masih tersebar, dengan berbagai metode dan hasil yang berbeda. Hanya sedikit penelitian yang secara sistematis mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dokter dan perawat secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan tinjauan yang menyeluruh untuk mengenali, memetakan, dan merangkum berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan tenaga kesehatan terhadap layanan laboratorium menggunakan pendekatan *scoping review*. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi pengambilan kebijakan dan

meningkatkan kualitas layanan laboratorium yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.⁷

Berdasarkan penjelasan tersebut, studi ini memiliki tujuan untuk mengetahui berbagai aspek yang berpengaruh pada kepuasan tenaga medis, yaitu dokter dan perawat, terhadap layanan laboratorium. Penelitian ini juga akan mengelompokkan aspek-aspek tersebut ke dalam tema atau kategori yang sesuai, meneliti pola dalam hasil penelitian terkini, serta menemukan area penelitian yang masih perlu diteliti lebih lanjut.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode *scoping review* untuk mengidentifikasi, memetakan, dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dokter dan perawat terhadap layanan laboratorium di rumah sakit. Kerangka penelitian menggunakan PCC (*Population, Concept, Context*), dengan populasi dokter dan perawat, konsep kepuasan terhadap layanan laboratorium beserta faktor yang memengaruhinya, dan konteks rumah sakit.

Pencarian literatur dilakukan melalui *Google Scholar*, *PubMed*, dan *Scopus* menggunakan kombinasi kata kunci dan operator *Boolean* (AND, OR). Kriteria inklusi meliputi artikel penelitian tentang kepuasan dokter dan/atau perawat terhadap layanan laboratorium rumah sakit, dipublikasikan tahun 2020–2026, berbahasa Indonesia atau Inggris, serta tersedia dalam bentuk *full-text*. Artikel yang hanya membahas kepuasan pasien, non-penelitian, tidak spesifik pada layanan laboratorium, atau tidak tersedia *full-text* dikeluarkan dari penelitian.

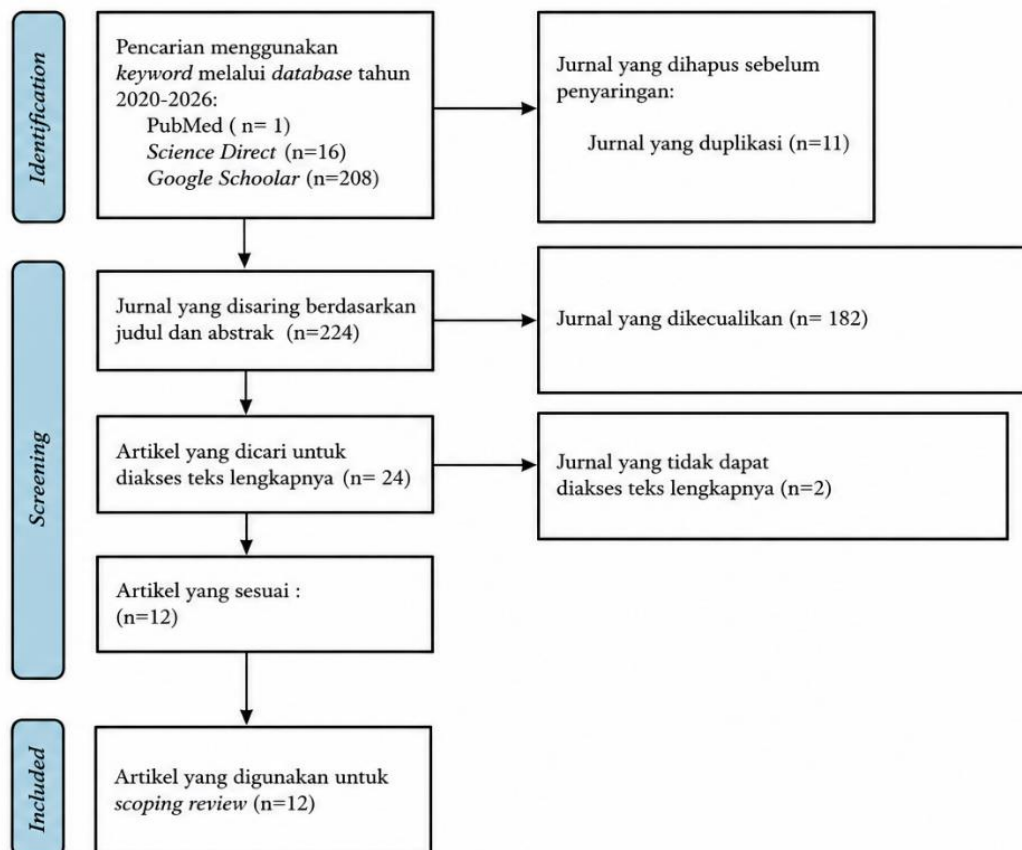
Seleksi artikel dilakukan menggunakan Rayyan AI melalui tahapan identifikasi, penyaringan judul dan abstrak, pemeriksaan *full-text*, hingga penetapan artikel yang memenuhi kriteria. Data dianalisis secara tematik dengan mengelompokkan faktor kepuasan ke dalam dimensi teknis, pelayanan, manajemen, dan fasilitas. Hasil sintesis disajikan dalam tabel ringkasan studi, diagram alur PRISMA-ScR, dan narasi tematik.

HASIL

Melalui pencarian literatur menggunakan *keyword* pada database *PubMed*,

ScienceDirect, dan Google Scholar dengan pedoman PRISMA-ScR, diperoleh 225 artikel pada rentang tahun 2021–2026. Setelah 11 artikel duplikat dihapus, artikel disaring berdasarkan judul dan abstrak, sehingga 182 artikel dikeluarkan karena tidak sesuai kriteria.

Sebanyak 24 artikel kemudian ditelaah dalam bentuk *full-text*, dengan 2 artikel dikeluarkan karena tidak dapat diakses secara penuh. Dengan demikian, sebanyak 22 artikel memenuhi kriteria dan digunakan dalam *scoping review*.



Gambar 1. Diagram Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses extension for Scoping Reviews (PRISMA-ScR).

Hasil *scoping review* menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian membahas kepuasan dokter dan tenaga kesehatan terhadap layanan laboratorium klinik serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap layanan laboratorium pada umumnya berada pada kategori sedang hingga tinggi, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Faktor yang paling sering dilaporkan memengaruhi kepuasan adalah waktu tunggu hasil pemeriksaan (*turnaround time*), kualitas dan akurasi hasil laboratorium, ketersediaan pemeriksaan dan fasilitas laboratorium, kompetensi tenaga laboratorium, serta komunikasi antara petugas laboratorium dan tenaga klinis. Selain itu, beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa sistem manajemen laboratorium dan koordinasi antar departemen berperan dalam meningkatkan

kualitas layanan dan kepuasan pengguna layanan laboratorium.

Berdasarkan karakteristik penelitian, sebagian besar studi menggunakan desain cross-sectional, sementara beberapa penelitian menggunakan desain evaluatif, intervensi, dan program quality improvement. Penelitian yang termasuk dalam review ini berasal dari berbagai negara, dengan sebagian besar berasal dari luar negeri seperti Ethiopia, India, Pakistan, Amerika Serikat, Libya, Filipina, Rumania, dan Republik Demokratik Kongo. Hal ini menunjukkan bahwa topik kepuasan tenaga kesehatan terhadap layanan laboratorium merupakan isu global yang banyak diteliti di berbagai sistem pelayanan kesehatan.

Tabel 1. Tabel Ekstraksi Data Artikel

N o	Judul	Penulis (Tahun)	Desain Studi	Subjek	Topik Utama	Fokus Variabel	Temuan Kunci
1.	<i>Clinicians' satisfaction with laboratory services and associated factors at public health facilities in Northeast Ethiopia</i> ⁸	Abebe, et al (2023), Ethiopia	Cross-Sectional	Klinisi	Kepuasan klinisi terhadap layanan laboratorium	Kepuasan, <i>turnaround time</i> (TAT), ketersediaan, kualitas hasil laboratorium, komunikasi petugas lab, faktor fasilitas dan manajemen	Tingkat kepuasan tergolong sedang hingga tinggi, dipengaruhi oleh TAT, kelengkapan jenis pemeriksaan dan kualitas komunikasi antar petugas laboratorium dan klinisi
2.	<i>Healthcare Providers' Satisfaction and associated factors with clinical laboratory service at government hospitals in Southwest Shewa Zone Oromia, Ethiopia: Cross-sectional Study</i> ⁹	Asaye, et al (2023), Ethiopia	Cross-Sectional	Tenaga Kesehatan	Kepuasan tenaga kesehatan terhadap layanan laboratorium klinik	Tingkat kepuasan, TAT, ketersediaan alat dan <i>reagen</i> , kelengkapan jenis pemeriksaan, kualitas hasil laboratorium, komunikasi petugas lab, faktor organisasi / manajemen	Tingkat kepuasan tenaga kesehatan bervariasi (cenderung sedang) dan dipengaruhi oleh faktor utama seperti keterlambatan hasil pemeriksaan, keterbatasan sarana/prasarana, serta kurangnya komunikasi efektif antara tenaga laboratorium dan pengguna layanan
3.	<i>Physician's Satisfaction with Clinical Laboratory Services in Three Public Hospitals in Benghazi, Libya: A Cross-Sectional Study</i> ¹⁰	Adouli, et al. (2025), Libya	Cross-Sectional	Dokter	Kepuasan dokter terhadap layanan laboratorium klinik	Tingkat kepuasan dokter, kualitas hasil pemeriksaan, ketepatan hasil, TAT, ketersediaan layanan, komunikasi antara laboratorium dan dokter	Tingkat kepuasan dokter terhadap layanan laboratorium bervariasi, dengan beberapa aspek seperti kecepatan hasil dan kualitas layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan
4.	<i>Physicians' Satisfaction with The Service Quality of A Clinical Laboratory in Calapan City, Oriental Mindoro</i> ¹¹	Martin, et al. (2021), Filipina	Cross-Sectional	Dokter	Kepuasan dokter terhadap kualitas layanan laboratorium	Tingkat kepuasan dokter, dimensi kualitas layanan (<i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , SERVQUAL), TAT, Akurasi hasil pemeriksaan, Sikap/ kompetensi petugas laboratorium	Kepuasan dokter dipengaruhi oleh kualitas layanan laboratorium, terutama pada aspek keandalan (<i>reliability</i>), kecepatan pelayanan, serta sikap dan profesionalisme petugas laboratorium
5.	<i>Evaluation of the quality of clinical laboratory services in the University Hospital of</i>	Alain, Et al. (2021), Democratic Republic of The Congo	Studi Evaluatif	Tenaga Kesehatan	Evaluasi kualitas layanan laboratorium klinik	Kualitas layanan laboratorium, standar mutu pelayanan, ketepatan dan	Kualitas layanan laboratorium masih menghadapi berbagai kendala, terutama pada aspek manajemen,

	Kinshasa, Democratic Republic of the Congo ¹²					keakuratan hasil, waktu pelayanan (<i>turnaround time</i>), ketersediaan fasilitas dan peralatan, sistem manajemen laboratorium	keterbatasan sumber daya, serta efisiensi pelayanan, sehingga diperlukan peningkatan sistem mutu dan pengelolaan layanan
6.	<i>Patients and Clinicians Satisfaction with Clinical Laboratory Services at a Tertiary Care Hospital: A Cross-sectional Study</i> ¹³	Khadeja, et al. (2022), India	Cross-Sectional	Pasien dan Klinisi	Kepuasan pasien dan klinisi terhadap layanan laboratorium klinik	Tingkat kepuasan pasien dan klinisi, TAT, kualitas pelayanan, aksesibilitas layanan, komunikasi petugas laboratorium, sikap dan responsivitas tenaga laboratorium	Terdapat perbedaan tingkat kepuasan antara pasien dan klinisi, dengan faktor utama yang memengaruhi meliputi waktu pelayanan, kualitas komunikasi, serta sikap petugas laboratorium dalam memberikan layanan
7.	<i>Physician's satisfaction with clinical laboratory services of District Headquarter hospitals of Azad Jammu & Kashmir</i> ¹⁴	Khalid, et al. (2022), Pakistan	Cross-Sectional	Dokter	Kepuasan dokter terhadap layanan laboratorium klinik	Tingkat kepuasan dokter, kualitas hasil pemeriksaan, TAT, ketersediaan fasilitas & pemeriksaan, kompetensi tenaga laboratorium, komunikasi antara laboratorium dan dokter	Tingkat kepuasan dokter terhadap layanan laboratorium bervariasi (cenderung sedang) dan dipengaruhi oleh faktor utama seperti keterlambatan hasil pemeriksaan, keterbatasan fasilitas, serta kualitas komunikasi antara tenaga laboratorium dan dokter
8.	<i>Assessment Of Satisfaction Rates Towards Viral Diagnostic Laboratory Of Indian Council Of Medical Research Among Patients, Lab Staff And Doctors In Central India</i> ¹⁵	Tiwari, et al. (2025), India	Cross-Sectional	Dokter, pasien dan tenaga laboratorium	Kepuasan terhadap layanan laboratorium diagnostik virologi	Tingkat kepuasan multi-responden (pasien, staf, dokter), kualitas layanan laboratorium, TAT, fasilitas dan sarana laboratorium, sikap dan profesional petugas, aksesibilitas layanan	Tingkat kepuasan bervariasi antar kelompok responden, dengan faktor utama yang memengaruhi meliputi kualitas pelayanan, kecepatan hasil pemeriksaan, serta fasilitas laboratorium yang tersedia
9.	<i>Communication Between Medical Laboratory And Clinical Departments -</i>	Dugaesescu, et al. (2025), Romania	Cross-Sectional	Tenaga kesehatan (dokter, tenaga laboratoria	Komunikasi antara laboratorium medis dan	Kualitas komunikasi antar tenaga kesehatan, alur penyampaian	Komunikasi antara laboratorium dan departemen klinis masih memiliki beberapa

	<i>Insights From A Survey Among Romanian Healthcare Professionals</i> ¹⁶			1 dan profesional kesehatan lainnya)	departemen klinis	hasil laboratorium, koordinasi antara laboratorium dan klinisi, hambatan komunikasi, dampak komunikasi terhadap kualitas layanan	hambatan, yang berdampak pada kualitas pelayanan. Peningkatan koordinasi dan sistem komunikasi yang efektif diperlukan untuk meningkatkan mutu layanan kesehatan
10	<i>Physician Feedback Program for Clinical Laboratories</i> ¹⁷	Jackson, et al. (2024), Amerika Serikat	Program evaluasi	Dokter	Peningkatan kepuasan dokter melalui program <i>feedback</i> layanan laboratorium	Kepuasan dokter, sistem <i>feedback</i> pengguna layanan, kualitas layanan laboratorium, respons terhadap keluhan/saran, perbaikan berkelanjutan (<i>continuous quality improvement</i>)	Implementasi program <i>feedback</i> dari dokter dapat meningkatkan kualitas layanan laboratorium serta meningkatkan kepuasan pengguna melalui perbaikan berkelanjutan berdasarkan masukan pengguna
11	<i>Improving Physician Satisfaction Through Interdepartmental Process Improvement Efforts at a Mid-Atlantic Multi-Location Health System</i> ¹⁸	Freeman, Alec. C (2020), Amerika Serikat	Intervensi / <i>quality improvement</i>	Dokter	Peningkatan kepuasan dokter melalui proses antar departemen	Kepuasan dokter, proses pelayanan antar departemen, koordinasi dan komunikasi antar unit, efisiensi sistem pelayanan, perbaikan kualitas layanan (<i>process improvement</i>)	Upaya perbaikan proses antar departemen terbukti meningkatkan kepuasan dokter, terutama melalui peningkatan koordinasi, komunikasi, dan efisiensi dalam sistem pelayanan kesehatan
12	<i>Physicians' satisfaction with clinical laboratory services at public hospitals in Ethiopia: A national survey</i> ¹⁹	Hailu, et al. (2020), Ethiopia	Cross-sectional	Dokter	Kepuasan dokter terhadap layanan laboratorium klinik	Tingkat kepuasan dokter, kualitas layanan laboratorium, TAT, ketersediaan pemeriksaan & fasilitas, akurasi hasil laboratorium, komunikasi antara laboratorium dan dokter	Tingkat kepuasan dokter secara nasional bervariasi dan cenderung belum optimal, dengan faktor utama yang memengaruhi meliputi keterlambatan hasil pemeriksaan, keterbatasan fasilitas, serta kualitas komunikasi antara tenaga laboratorium dan dokter

Berdasarkan hasil pemetaan tema, studi dalam *scoping review* ini dikelompokkan menjadi tiga tema utama, yaitu kepuasan tenaga medis terhadap layanan laboratorium, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, dan kualitas layanan laboratorium. Tema yang

paling banyak diteliti adalah faktor yang memengaruhi kepuasan, meliputi *turnaround time* (TAT), kualitas dan akurasi hasil, ketersediaan fasilitas dan jenis pemeriksaan, kompetensi petugas, serta komunikasi antara laboratorium dan tenaga klinis. Selain itu, aspek

kecepatan pelayanan, responsivitas, manajemen laboratorium, dan *continuous quality improvement* juga berperan dalam membentuk kepuasan tenaga kesehatan terhadap layanan laboratorium.

Tabel 2. Tabel Pemetaan Tema Penelitian

No	Tema	Subtema
1.	Kepuasan Tenaga Medis	Tingkat kepuasan dokter/tenaga kesehatan
2.	Faktor yang mempengaruhi kepuasan	Waktu tunggu hasil (TAT); kualitas dan akurasi hasil; ketersediaan pemeriksaan dan fasilitas; kompetensi tenaga laboratorium; komunikasi laboratorium dengan klinisi dan sistem manajemen laboratorium
3.	Kualitas layanan laboratorium	Kecepatan pelayanan; responsivitas pelayanan dan sistem <i>feedback</i> dan <i>quality improvement</i>

Berdasarkan pemetaan desain penelitian, sebagian besar penelitian dalam *scoping review* ini menggunakan desain cross-sectional. Desain ini digunakan untuk menilai tingkat kepuasan tenaga kesehatan terhadap layanan laboratorium serta mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pada satu waktu pengukuran. Penggunaan desain cross-sectional yang dominan menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengukuran kepuasan dan identifikasi faktor yang memengaruhi, bukan pada intervensi atau eksperimen.

Selain desain cross-sectional, terdapat beberapa penelitian yang menggunakan desain studi evaluatif, intervensi, *quality improvement*, dan program evaluasi. Penelitian dengan desain intervensi dan *quality improvement* umumnya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pengguna layanan melalui perbaikan proses pelayanan, peningkatan komunikasi antar departemen, serta implementasi sistem *feedback* dari pengguna layanan laboratorium. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa penelitian sudah mulai berfokus pada upaya peningkatan mutu

layanan laboratorium, tidak hanya pada pengukuran kepuasan saja.

PEMBAHASAN

Hasil *scoping review* ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan dokter dan tenaga kesehatan terhadap layanan laboratorium klinik umumnya berada pada kategori sedang hingga tinggi, namun belum sepenuhnya optimal. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Abebe et al. yang menyatakan bahwa kepuasan tenaga kesehatan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan efisiensi sistem laboratorium. Kepuasan yang belum optimal ini mengindikasikan masih adanya kesenjangan antara harapan pengguna layanan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh laboratorium klinik, terutama di fasilitas kesehatan dengan keterbatasan sumber daya.⁸

Salah satu faktor yang paling dominan memengaruhi kepuasan adalah waktu tunggu hasil pemeriksaan atau *turnaround time* (TAT). TAT yang lama dapat menghambat proses pengambilan keputusan klinis dan berdampak pada kualitas pelayanan pasien secara keseluruhan. Hal ini didukung oleh penelitian Asaye et al. yang menunjukkan bahwa keterlambatan hasil pemeriksaan menjadi salah satu penyebab utama rendahnya kepuasan tenaga kesehatan. Secara konseptual, standar mutu laboratorium seperti yang diatur dalam International Organization for Standardization melalui standar ISO 15189 menekankan pentingnya ketepatan waktu pelayanan sebagai indikator utama kualitas laboratorium medis.⁹

Selain TAT, kualitas dan akurasi hasil laboratorium juga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna layanan. Hasil pemeriksaan yang akurat dan dapat dipercaya sangat krusial dalam mendukung diagnosis dan terapi pasien. Penelitian oleh Martin et al. menunjukkan bahwa dimensi keandalan (*reliability*) dalam kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dokter. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas layanan dalam model SERVQUAL yang menempatkan *reliability* sebagai dimensi utama dalam menilai kualitas jasa kesehatan.²⁰

Faktor komunikasi antara tenaga laboratorium dan tenaga klinis juga menjadi aspek penting yang sering dilaporkan dalam penelitian. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahan interpretasi hasil, keterlambatan pelayanan, serta menurunkan

kepercayaan terhadap layanan laboratorium. Penelitian oleh Dugaescu et al. menunjukkan bahwa hambatan komunikasi masih menjadi masalah dalam koordinasi antar tenaga kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan sistem komunikasi dan koordinasi antar unit menjadi strategi penting dalam meningkatkan mutu pelayanan laboratorium.¹⁶

Dari segi desain penelitian, dominasi studi cross-sectional menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan dan identifikasi faktor yang memengaruhi, tanpa melakukan intervensi secara langsung. Meskipun demikian, beberapa penelitian mulai mengarah pada pendekatan perbaikan mutu (*quality improvement*), seperti yang dilakukan oleh Almutairi et al. yang menunjukkan bahwa perbaikan proses antar departemen dapat meningkatkan kepuasan dokter. Hal ini menunjukkan adanya pergeseran fokus penelitian dari sekadar evaluasi menuju implementasi strategi peningkatan mutu layanan.¹⁸

Distribusi penelitian berdasarkan negara menunjukkan bahwa sebagian besar studi dilakukan di negara berkembang seperti Ethiopia dan India. Hal ini mengindikasikan bahwa tantangan dalam pelayanan laboratorium, seperti keterbatasan fasilitas, sumber daya manusia, dan sistem manajemen, masih menjadi isu utama di negara-negara tersebut. Penguatan sistem laboratorium merupakan salah satu komponen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, terutama di negara dengan sumber daya terbatas.^{21,13,8}

Secara keseluruhan, hasil *scoping review* ini menegaskan bahwa kepuasan tenaga kesehatan terhadap layanan laboratorium merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Upaya peningkatan kepuasan tidak hanya bergantung pada aspek teknis seperti kecepatan dan akurasi hasil, tetapi juga pada aspek non-teknis seperti komunikasi, manajemen, dan sistem pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang komprehensif dan berkelanjutan dalam meningkatkan mutu layanan laboratorium, termasuk penerapan standar mutu internasional, peningkatan kompetensi tenaga laboratorium, serta optimalisasi sistem manajemen dan komunikasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil *scoping review*, kepuasan dokter dan perawat terhadap layanan laboratorium secara umum berada pada kategori sedang hingga tinggi, namun masih belum optimal. Kepuasan dipengaruhi oleh faktor teknis, seperti *turnaround time*, kualitas dan akurasi hasil, serta ketersediaan fasilitas dan pemeriksaan, dan faktor non-teknis, seperti komunikasi, kompetensi petugas, manajemen laboratorium, dan koordinasi antarunit. Sebagian besar penelitian menggunakan desain *cross-sectional*, sedangkan penelitian intervensi masih terbatas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan mutu layanan melalui perbaikan waktu pelayanan, kualitas hasil, sarana prasarana, komunikasi antarprofesi, serta evaluasi kepuasan secara berkala. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan desain intervensi atau *experimental study* untuk mengevaluasi efektivitas upaya peningkatan kualitas layanan laboratorium terhadap kepuasan dokter dan perawat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan penelitian dan penulisan *scoping review* ini hingga selesai. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada institusi yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan penelitian ini dan rekan-rekan yang telah membantu dalam proses pencarian literatur, pengumpulan data, serta penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Plebani M. Diagnostic errors and laboratory medicine – causes and strategies. 26:7–14.
2. Paper O, Sciacovelli L, Padoan A, Aita A, Basso D, Plebani M. Quality indicators in laboratory medicine : state-of-the-art , quality specifications and future strategies. 2023;61(4):688–95.
3. Hara RO, Johnson M, Siriwardena AN, Weyman A, Turner J, Shaw D, et al. A qualitative study of systemic influences on paramedic decision making : care transitions and patient safety. 2015;20:45–

- 53.
4. Kementrian Kesehatan RI. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan dan Unit Transfusi Darah. 2022.
5. Pratiwi AB, Padmawati RS, Mulyanto J, Willems DL. Patients values regarding primary health care : a systematic review of qualitative and quantitative evidence. BMC Health Serv Res [Internet]. 2023;1–15. Available from: <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09394-8>
6. Mita, Kurniawan F, Kurniawati F. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Bahtermas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. 2023;1(1):182–92.
7. Peters MDJ, Marnie C, Tricco A, Pollock D, Munn Z, Alexander L, et al. Updated Methodological Guidance for The Conduct of Scoping Reviews. JBI Evid Synth. 2020;18(10):2119–26.
8. Abebe DD, Temesgen MM, Abozin AT. Clinicians ' satisfaction with laboratory services and associated factors at public health facilities in Northeast Ethiopia. 2023;1–9.
9. Asaye S. Healthcare Providers ' Satisfaction and associated factors with clinical laboratory service at government hospitals in Southwest Shewa Zone Oromia , Ethiopia : Cross-sectional Study. 2023;1–10.
10. Adouli L El, Madi RMAH, Emsemeir E, Hassona NM Ben, Younis NM, Yousuf SS, et al. Physician ' s Satisfaction with Clinical Laboratory Services in Three Public Hospitals in Benghazi , Libya : A Cross-Sectional Study. 2025;7(4):100–17.
11. I GLM, Cawaling BFT, Chumacera DM, Lorenzo J, Guzman G De, Guzman PDG De, et al. Physicians ' Satisfaction with The Service Quality of A Clinical Laboratory in Calapan City , Oriental Mindoro. 2021;1(1):34–41.
12. Byaene C, Mabela A, Matendo M, Konde R, Numbi N, Mavoko M, et al. Evaluation of the quality of clinical laboratory services in the University Hospital of Kinshasa , Democratic Republic of the Congo. 2021;9(June):44–50.
13. Khadeja BA, Viswan S, Kaviyathendral A, Sasikumar S. Patients and Clinicians Satisfaction with Clinical Laboratory Services at a Tertiary Care Hospital : A Cross-sectional Study. J Clin Diagnostic Res. 2022;5–11.
14. Khalid B, Ayyub F, Rehman A, Sughra U, Nabeel K. Physician ' s satisfaction with clinical laboratory services of District Headquarter hospitals of Azad Jammu & Kashmir. :37–42.
15. Tiwari S, Awasthi S, Sahu A, Barde P V. Assessment Of Satisfaction Rates Towards Viral Diagnostic Laboratory Of Indian Council Of Medical Research Among Patients , Lab Staff And Doctors In Central India. 2025;14(4):587–91.
16. Dugăeșescu M, Andrei-bitere I, Roșca RR, Iuera IM, Ungureanu RM, Duca GT, et al. Communication Between Medical Laboratory And Clinical Departments - Insights From A Survey Among Romanian Healthcare Professionals. 2025;129(3):587–95.
17. Jackson BR, Novis D, Coulter S, Dintzis S, Blond B, Brown R. Physician Feedback Program for Clinical Laboratories. 2024;148(June).
18. Freeman A c. Improving Physician Satication Through Interdepatemental Process Improvement Efforts at a Mid-Atlantic Multi-Location Health System. 2020.
19. Hailu HA, Yalew A, Desale A, Asrat H, Kebede S, Dejene D, et al. Physicians ' satisfaction with clinical laboratory services at public hospitals in Ethiopia : A national survey. PLoS One [Internet]. 2020;15(4):1–11. Available from: <http://dx.doi.org/10.1371/journal.pone.0232178>
20. Parasuraman, Zeithml VA, Berry LL. SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. 1988. p. 12–4.
21. World Health Organization (WHO). Quality Management System Handbook. 2011.