

ABSTRAK

PENGARUH IMPLEMENTASI *LABORATORY INFORMATION SYSTEM (LIS)* TERHADAP PERSEPSI PETUGAS LABORATORIUM TENTANG KUALITAS PELAYANAN

Studi dilakukan di Laboratorium Klinik RSUD Tabanan

Ni Luh Putu Ari Estu Waharapsari¹, I Gusti Putu Agus Ferry Sutrisna Putra²,

Ni Luh Gede Puspita Yanti³

^{1,2,3}Teknologi Laboratorium Medis Program Sarjana Terapan
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wira Medika Bali

ariestuw@gmail.com

Kualitas pelayanan laboratorium klinik dipengaruhi oleh pemanfaatan sistem informasi yang efektif dan terintegrasi dalam mendukung proses kerja pelayanan. Penerapan *Laboratory Information System (LIS)* diharapkan mampu meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan pencatatan manual, serta mempercepat alur pelayanan laboratorium. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi *LIS* terhadap persepsi petugas laboratorium mengenai kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik RSUD Tabanan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain analitik observasional melalui pendekatan *retrospective pretest-posttest*. Populasi penelitian adalah seluruh petugas laboratorium pengguna *LIS* di Laboratorium Klinik RSUD Tabanan dengan jumlah sampel sebanyak 32 responden yang diambil menggunakan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis *SERVQUAL* yang mencakup *dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan uji *Wilcoxon Signed Rank Test*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum implementasi *LIS*, persepsi kualitas pelayanan dominan berada pada kategori Baik (53,1%), sedangkan sesudah implementasi *LIS* mayoritas responden berada pada kategori Sangat Baik (90,6%). Hasil uji *Wilcoxon Signed Rank Test* menunjukkan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$), yang menandakan adanya perbedaan persepsi petugas laboratorium terhadap kualitas pelayanan sebelum dan sesudah implementasi *LIS*. Dapat disimpulkan bahwa implementasi *Laboratory Information System* berpengaruh signifikan dalam meningkatkan persepsi petugas laboratorium terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik RSUD Tabanan.

Kata kunci: *Laboratory Information System*, kualitas pelayanan, persepsi petugas