

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA UPT LABORATORIUM KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Rina Nur Lydiana, Nama Penulis², ...^{dst} (11pt)

¹Fakultas Kesehatan Masyarakat (UNISKA MAB)

²Asal Instansi(Ket.: jika ada) (10 ps)

E-mail:.....@.....com/No. HP yg dpt dihubungi

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan. Laboratorium Kesehatan merupakan salah satu pelayanan publik dalam sarana kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap kebutuhan individu dan masyarakat. Laboratorium kesehatan berkewajiban untuk menghormati hak pengguna jasa, menyediakan pelayanan laboratorium secara profesional dan menjaga mutu pelayanan laboratorium sesuai standar dan pedoman yang berlaku. Pengukuran kepuasan pelanggan diperlukan untuk menentukan perbaikan kualitas pelayanan yang diharapkan. Pengukuran kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menggunakan 5 dimensi yaitu tangible (keberadaan bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (keyakinan / kepercayaan), dan empathy (empati). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna jasa UPT Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan rancangan observasional, pendekatan cross sectional dengan metode accidental sampling. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna jasa laboratorium dengan jumlah sampel sebanyak 100 sampel. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara dimensi tangible (p value 0,028), dimensi reliability (p value 0,000), dimensi responsiveness (p value 0,009), dimensi assurance (p value 0,001), dimensi empathy (p value 0,001). Berdasarkan penelitian ini UPT Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas dan mutu layanan sehingga kepuasan pelanggan tetap terjaga dengan melakukan pelatihan atau training rutin untuk menjaga kinerja agar tetap baik .

Kata Kunci: tingkat kepuasan; *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*

ABSTRACT

Public services are a series of activities in context to fulfill service needs. Health Laboratory is one of the public services in health facilities which is expected to be able to provide the best service to the needs of individuals and communities. Health laboratories are obliged to respect the rights of service users, provide laboratory services in a professional manner and maintain the quality of laboratory services in accordance with applicable standards and guidelines. Measurement of customer satisfaction is needed to determine the expected service quality improvement. Measurement of customer satisfaction can be measured using 5 dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This study aims to analyze the level of satisfaction of service users of Health Laboratory of South Kalimantan based on the Community Satisfaction Index using an observational design, cross sectional approach with accidental sampling method. The research population is all users of laboratory services with a total sample of 100 samples. The results showed that there was a relationship between the tangible dimension (p value 0.028), reliability dimension (p value 0.000), responsiveness dimension (p value 0.009), assurance dimension (p value 0.001), empathy dimension (p value 0.001). Based on this research, Health Laboratory of South Kalimantan is expected to continue to improve the quality and service quality so that customer satisfaction is maintained by conducting regular training or training to maintain good performance.

Keywords: *level of satisfaction; tangible; reliability; responsiveness; assurance; empathy.*

10. Ada hubungan antara dimensi empathy (empati) petugas UPT Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan dengan tingkat kepuasan pengguna jasa UPT Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (p value 0,001)

Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam penelitian ini, maka sebagai bahan pertimbangan diberikan saran sebagai bahan pertimbangan sebagai berikut:

1. Bagi Instansi UPT Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan
UPT Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas dan mutu layanan sehingga kepuasan pelanggan tetap terjaga dengan melakukan pelatihan atau training rutin untuk menjaga kinerja agar tetap baik
2. Bagi peneliti selanjutnya
Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dimensi lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan para pengguna jasa

REFERENSI

- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169-180.
- Asshifa Noval, Noorhidayah & M, Aquarista Febriza. 2020. Faktor-Faktor yang Berhingga dengan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Polu Umum Puskesmas Aluh-Aluh Kabupaten Banjar. *Jurnal UNISKA* 2020.
- Imran, I., Yuliasari, Y., Almasdi, A., & Syavardie, Y. 2021. Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(3), 389-396.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia; 2009
- Kementerian Kesehatan RI, 2003, Kepmenkes no 364/Menkes/SK/III/ 2003 tentang Laboratorium kesehatan, Jakarta : Kemenkes
- Naryono Endang. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel PT. Honda Perdana Sukabumi. *Jurnal Ekonomedia*, 09(02), 57-72.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Rizal, F., Marwati, T. A., & Solikhah, S. (2021). Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi. *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), 54-62.
- Rohman, M. L. N., & Suji'ah, U. (2021). KEPUASAN KONSUMEN ATAS KUALITAS PELAYANAN RUMAH MAKAN GRIYA DAHAR MBOK SUM (Studi kasus pada konsumen Daerah Istimewa Yogyakarta). *Journal Competency of Business*, 5(02), 64-76.
- Sholikha, A. C., Wijayanti, R. A., & Nuraini, N. (2020). Studi Literatur: Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSUD Haji Surabaya 2020. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 175-185.
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu Bpjs Di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal (BNJ)*, 1(1), 48-60
- Suparta, S., Haryono, H., & Kamsir, A. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Umum Puskesmas Lompoe Kota Pare-Pare. *JIKP Jurnal Ilmiah Kesehatan PENCERAH*, 7(1), 54-63.
- Wisamana, R. (2022). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN BONGKAR MUAT PETI KEMAS DI PELABUHAN TANJUNG EMAS SEMARANG. *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(1), 158-162.