



Gambaran Tingkat Kepuasan Poli Umum terhadap Pelayanan Laboratorium Puskesmas Naibonat Tahun 2024

Meliana Gonsalves¹, Rina Waty Sirait², Masrida Sinaga³

^{1,2,3}Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa Cendana, Kupang, Indonesia

Email: ¹gonsalvesmeliana0@email.com, ²rina.sirait@yahoo.com,

³sinagamasrida@yahoo.com

Abstract

One indicator of quality at a community health center is patient satisfaction. The level of patient satisfaction with community health center services can also be seen in the laboratory service unit. The most widely used service quality measures are five dimensions of quality, namely tangibles, reliability, alertness, assurance and attention. The aim of this research is to determine the level of satisfaction of general poly patients with laboratory services at the Naibonat Community Health Center by assessing five dimensions of quality using the Importance Performance Analysis (IPA) satisfaction level analysis technique. This type of research is quantitative research with a descriptive survey research design. The population is all general poly patients who have had an examination at the Naibonat Health Center laboratory. The sample size using the Lemeshow formula was 92 respondents with a sampling technique using the accidental sampling method. The results of the satisfaction assessment for each quality dimension are based on the level of conformity, namely tangible 93.82% (very satisfied), reliability 93.02% (very satisfied), responsiveness 95.44% (very satisfied), assurance 94.61% (very satisfied) and empathy 95.69% (very satisfied). Based on the Cartesian Importance Performance Analysis (IPA) diagram, community health centers are expected to maintain the dimensions of tangible quality, alertness and attention and improve quality on several attributes in the quality dimensions of reliability and quality assurance dimensions.

Keywords: *Quality Dimensions, Laboratory, Community Health Center, Health.*

Abstrak

Salah satu indikator mutu atau kualitas di puskesmas adalah kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas dapat juga dilihat pada unit pelayanan laboratorium. Dalam menjalani perannya laboratorium juga mengalami banyak tantangan seperti banyaknya laboratorium klinik yang mulai bermunculan, sehingga puskesmas yang juga sebagai salah satu lembaga penyedia jasa kesehatan yang memiliki pelayanan laboratorium, harus memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan laboratorium yang terjangkau dan berkualitas serta berjuang untuk menjaga mutu pelayanan. Ukuran kualitas layanan yang paling banyak digunakan adalah lima dimensi

mutu yaitu berwujud, kehandalan, kesigapan, jaminan dan perhatian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien poli umum terhadap pelayanan laboratorium di Puskesmas Naibonat dengan menilai lima dimensi mutu dengan menggunakan teknik analisis tingkat kepuasan *Importance Performance Analysis* (IPA). Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survey deskriptif. populasi yaitu semua pasien poli umum yang pernah melakukan pemeriksaan di laboratorium Puskesmas Naibonat, besar sampel dengan menggunakan rumus *lemeshow* sebanyak 92 orang responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampel*. hasil penilaian kepuasan setiap dimensi mutu berdasarkan tingkat kesesuaian yaitu berwujud 93,82 %, (sangat puas), kehandalan 93,02% (sangat puas) kesigapan 95,44% (sangat puas), jaminan 94,61% (sangat puas) dan perhatian 95,69% (sangat puas). Berdasarkan diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) puskesmas diharapkan mempertahankan dimensi mutu berwujud, kesigapan dan perhatian serta meningkatkan kualitas pada beberapa atribut pada dimensi mutu kehandalan dan dimensi mutu jaminan.

Kata Kunci: Dimensi Mutu, Laboratorium, Puskesmas, Kesehatan.

PENDAHULUAN

Salah satu indikator mutu atau kualitas di puskesmas adalah kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2022). Tingkat kepuasan pasien pada pelayanan puskesmas dapat juga dilihat pada unit pelayanan laboratorium. Laboratorium adalah salah satu upaya penunjang kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas. Laboratorium Puskesmas Naibonat merupakan jenis laboratorium klinik umum pratama yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dengan kemampuan pemeriksaan terbatas dengan teknik sederhana (Kemenkes RI, 2010). Dalam menjalankan perannya pada pelayanan kesehatan, laboratorium juga banyak mengalami tantangan seperti banyaknya laboratorium klinik yang mulai bermunculan, sehingga puskesmas yang juga sebagai salah satu lembaga penyedia jasa kesehatan yang memiliki pelayanan laboratorium, harus memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan laboratorium yang terjangkau dan berkualitas serta berjuang untuk menjaga mutu pelayanan (Sosmira, Harahap and Suroyo, 2021).

Tidak mudah dalam membangun layanan yang berkualitas, ada sebuah model ukuran kualitas layanan yang paling banyak digunakan yaitu model kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi mutu diantaranya: pertama, berwujud yaitu berdasarkan penampilan secara fisik seperti perlengkapan sarana dan prasarana, sumber daya manusia dan materi komunikasi; kedua, kehandalan yaitu menyampaikan informasi layanan secara akurat sesuai dengan yang dijanjikan; ketiga, kesigapan yaitu kesediaan untuk membantu dan menangani pasien dengan segera; keempat, jaminan yaitu meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan yang menimbulkan rasa kepercayaan, dan yang kelima, perhatian yaitu dapat memahami masalah serta dapat memberikan pengertian secara personal serta memberikan kenyamanan (Tjiptono and Diana, 2015).

Tujuan diketahuinya gambaran tingkat kepuasan pasien poli umum pada pelayanan laboratorium di Puskesmas Naibonat. Ada 20 pertanyaan yang mewakili lima dimensi mutu dan setiap dimensi mutu diwakilkan oleh empat pernyataan yaitu dimensi mutu berwujud terdiri dari Kenyamanan ruang tunggu pasien (B1), Penampilan petugas laboratorium yang bersih dan rapi (B2), Kelengkapan jenis pemeriksaan laboratorium (B3) dan Harga pemeriksaan laboratorium terjangkau (B4). Dimensi mutu kehandalan diwakilkan oleh pernyataan Waktu tunggu pemeriksaan laboratorium tepat sesuai dengan yang dijanjikan (KH1), Hasil pemeriksaan laboratorium teliti dan akurat (KH2),

Kebersihan alat yang dipakai di laboratorium (KH3) dan Ketepatan petugas dalam melakukan pemeriksaan laboratorium (KH4). Dimensi kesigapan diwakilkan oleh pernyataan Kesiediaan petugas merespon kebutuhan pasien (KS1), Kejelasan informasi tentang pemeriksaan laboratorium (KS2), Kesungguhan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan (KS3) dan Kecepatan petugas dalam memahami dan melakukan pemeriksaan (KS4). Dimensi mutu jaminan diwakilkan oleh pernyataan Keahlian dan ketrampilan petugas laboratorium (J1), Sikap sopan dan ramah petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan (J2), Kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan tanpa keraguan dalam pengambilan sampel (J3) dan Ketegasan petugas dalam menjalankan peraturan di laboratorium (J4). Dan dimensi mutu perhatian diwakilkan oleh pernyataan Petugas laboratorium bersedia mendengar keluhan dan komplain pasien (P1), Bahasa yang digunakan petugas laboratorium ketika memberikan pelayanan kepada pasien (P2), Keberadaan petugas laboratorium selama jam pelayanan (mudah dihubungi) kepada pasien (P3) dan Informasi yang diberikan petugas laboratorium kepada pasien yang berkaitan pelayanan di laboratorium (P4).

Skala untuk tingkat kepentingan 1 (sangat tidak penting), 2 (tidak penting), 3 (penting) dan 4 (sangat penting). Untuk tingkat kinerja 1 (sangat tidak memuaskan), 2 (tidak memuaskan), 3 (memuaskan) dan 4 (sangat memuaskan). Kategori setiap dimensi yaitu sangat puas jika nilai skor dari 81,26 -100 %, puas jika nilai skor 62,51 – 81,25%, kurang puas jika nilai skor 43,76 – 62,50%, dan tidak puas jika nilai skor dari 25,00 – 43,75%.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survei deskriptif. Lokasi penelitian berada di Puskesmas Naibonat di Jalan Timor Raya KM. 32 Naibonat, Kelurahan Naibonat .Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan April – Mei 2024. populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien poli umum yang pernah melakukan pemeriksaan di laboratorium Puskesmas Naibonat Pada Tahun 2022 sebanyak 2.314 orang. Besar sampel menggunakan rumus lemeshow sebanyak 92 orang yang telah memenuhi kriteria inklusif yaitu pasien poli umum yang mendapatkan dua kali pelayanan laboratorium yang bersedia mengisi kuesioner, pasien yang berusia 18 tahun ke atas, pasien yang dapat membaca dan menulis. Teknik pengambilan sampelnya dengan menggunakan metode *accidentat sampel*. Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis univarian *Importance Performance Analysis (IPA)*. Teknik penyajian yaitu berupa bentuk tabel dan teks naratif yang dapat menjelaskan variabel penelitian.

HASIL

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Umur di Laboratorium Pukesmas Naibonat

Umur	N	Persentase (%)
18 – 25 Tahun	11	12,0
26 – 35 Tahun	15	16,3
36 – 45 Tahun	12	13,0
46 – 55 Tahun	30	32,6
56-65 Tahun	21	22,8
>65 Tahun	3	3,3
Total	92	100

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa responden paling banyak berumur 46 - 55 tahun (32,0 %) dan paling sedikit berumur >65 tahun (3,3 %).

Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Laboratorium Pukesmas Naibonat

Jenis Kelamin	n	Persentase (%)
Laki –Laki	24	26,1%
Perempuan	68	73,9%
Total	92	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden paling banyak berjenis kelamin perempuan (73,9%) dibandingkan laki- laki (26,1%).

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Status Perkawinan di Laboratorium Pukesmas Naibonat

Status Sipil	n	Persentase (%)
Kawin	82	89,1
Tidak kawin	10	10,9
Total	92	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa responden paling banyak dengan status kawin (89,1%) dibandingkan status tidak kawin (10,9%).

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir di Laboratorium Pukesmas Naibonat

Pendidikan Terakhir	n	Persentase (%)
SD	25	27,2
SMP	10	10,9
SMA	41	44,6
Perguruan Tinggi	16	17,4
Total	92	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa responden paling banyak berpendidikan terakhir SMA (44,6%) dan paling sedikit pendidikan SMP (10,9%).

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Laboratorium Pukesmas Naibonat

Pekerjaan	n	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	3	3,3
Pegawai Negeri	9	9,7
Pegawai Swasta	8	8,7
Petani	25	27,2
IRT	40	43,5
Pensiunan	7	7,6
Total	92	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa responden paling banyak dengan pekerjaan IRT (Ibu Rumah Tangga) (43,5%) dan paling sedikit dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa (3,3%).

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Pemeriksaan yang Dijalani di Laboratorium Pukesmas Naibonat

Jenis Pemeriksaan yang dijalani	n	Persentase (%)
Gula darah	40	43,5
Kolesterol	18	19,6
Asam Urat	15	16,3
Hb	7	7,6
PST	4	4,3
Urine	2	2,2
Dahak	5	5,4
DBD	1	1,1
Total	92	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa responden paling banyak pada pemeriksaan gula darah (43,5%) dan paling sedikit pada pemeriksaan DBD (1,1 %).

Tabel 7 Perhitungan Tingkat Kesesuaian Atribut

No.	Atribut	Total Skor Tingkat Kepentingan	Total Skor Tingkat Kinerja	Tingkat Kesesuaian Atribut (%)	Tingkat Kesesuaian Dimensi (%)
1.	B1	319	304	95,29	93,82
2.	B2	328	308	93,90	
3.	B3	334	308	92,21	
4.	B4	330	310	93,93	
5.	KH1	320	292	91,25	93,02
6.	KH2	316	295	93,35	
7.	KH3	320	301	94,06	
8.	KH4	320	299	93,43	
9.	KS1	310	298	96,12	95,44
10.	KS2	313	299	95,52	
11.	KS3	312	297	95,19	
12.	KS4	316	300	94,93	
13.	J1	316	297	93,98	94,61
14.	J2	318	299	94,02	
15.	J3	318	302	94,96	
16.	J4	311	297	95,49	
17.	P1	317	307	96,84	95,69
18.	P2	320	306	95,62	
19.	P3	322	302	93,78	
20.	P4	318	307	96,54	
Rataan total (tingkat kesesuaian secara keseluruhan)					94,51

Tabel 7 di atas menunjukkan tingkat kesesuaian setiap atribut dan tingkat kesesuaian setiap dimensi, yang selanjutnya diperoleh tingkat kesesuaian secara keseluruhan.

Tabel 8 Penilaian Kepuasan Setiap Dimensi Berdasarkan Tingkat Kesesuaian

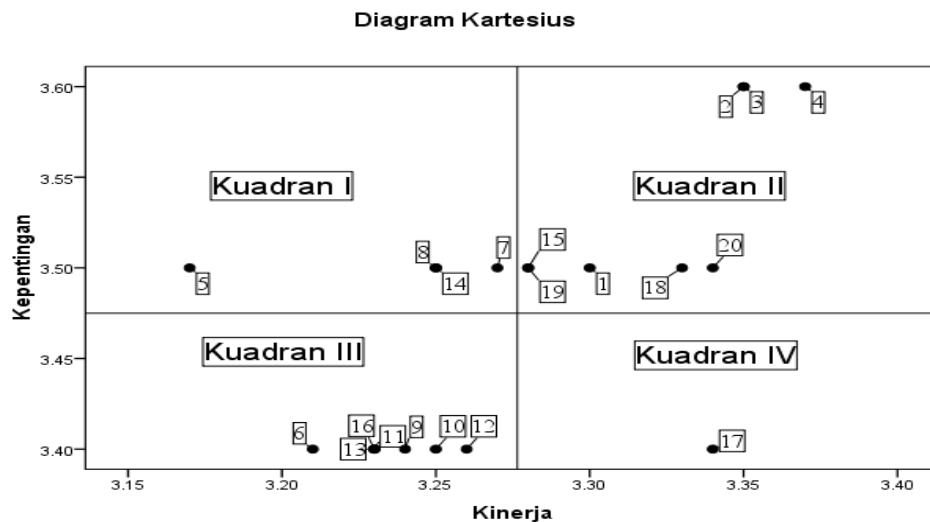
No.	Dimensi Mutu	Tingkat Kesesuaian Dimensi%	Tingkat Kepuasan
1.	Berwujud	93,82	Sangat puas
2.	Kehandalan	93,02	Sangat puas
3.	Kesigapan	95,44	Sangat puas
4.	Jaminan	94,61	Sangat puas
5.	Perhatian	95,69	Sangat puas
Total		94,51	Sangat puas

Tabel 8 di atas menunjukkan tingkat kepuasan pasien poli umum terhadap pelayanan laboratorium di Puskesmas Naibonat berdasarkan tingkat kesesuaian setiap dimensi mutu maupun secara keseluruhan tergolong kedalam kategori sangat puas.

Tabel 9 Penentuan Sumbu X, Sumbu Y dan Koordinaat Setip Atribut

No.	Atribut	Rata – Rata Skor Tingkat Kepentingan (Koordinat Sumbu Y)	Rata – Rata Skor Tingkat Kinerja (Koordinat Sumbu X)
1.	B1	3,50	3,30
2.	B2	3,60	3,35
3.	B3	3,60	3,35
4.	B4	3,60	3,37
5.	KH1	3,50	3,17
6.	KH2	3,40	3,21
7.	KH3	3,50	3,27
8.	KH4	3,50	3,25
9.	KS1	3,40	3,24
10.	KS2	3,40	3,25
11.	KS3	3,40	3,23
12.	KS4	3,40	3,26
13.	J1	3,40	3,23
14.	J2	3,50	3,25
15.	J3	3,50	3,28
16.	J4	3,40	3,23
17.	P1	3,40	3,34
18.	P2	3,50	3,33
19.	P3	3,50	3,28
20.	P4	3,50	3,34
Nilai Rata-rata		3,46	3,27

Berdasarkan tabel diatas, didapatkan sumbu X, Sumbu Y, dan koordinat untuk setiap atribut. Setelah itu dibuatlah diagram kartesius tingkat kepentingan dan tingkat kenyataan menggunakan bantuan program SPSS.



Gambar 1. Diagram Kartesius
Sumber gambar: Data Primer

Gambar 1 Diagram Kartesius

Kuadran I menunjukkan atribut yang memiliki tingkat kepentingan dengan prioritas tinggi bagi pasien dan perlu diperbaiki. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah pernyataan nomor 5 waktu tunggu pemeriksaan laboratorium tepat sesuai dengan yang dijanjikan, nomor 7 kebersihan alat yang dipakai di laboratorium, nomor 8 ketepatan petugas dalam melakukan pemeriksaan laboratorium, dan nomor 14 sikap sopan dan ramah petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan

Kuadran II menunjukkan atribut kinerja layanannya dianggap sudah sesuai dengan harapan pasien dan dapat dipertahankan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah pernyataan nomor 1 kenyamanan ruang tunggu pasien, nomor 2 penampilan petugas laboratorium yang bersih dan rapi, nomor 3 kelengkapan jenis pemeriksaan laboratorium, nomor 4 harga pemeriksaan laboratorium terjangkau, nomor 15 kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan tanpa keraguan dalam pengambilan sampel, nomor 18 bahasa yang digunakan petugas laboratorium ketika memberikan pelayanan kepada pasien, nomor 19 keberadaan petugas laboratorium selama jam pelayanan (mudah dihubungi) kepada pasien dan nomor 20 informasi yang diberikan petugas laboratorium kepada pasien yang berkaitan pelayanan di laboratorium.

Kuadran III atribut yang dianggap oleh pasien memiliki tingkat kepentingan dengan prioritas rendah dan pelaksanaannya dijalankan secara biasa-biasa saja. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah pernyataan nomor 6 hasil pemeriksaan laboratorium teliti dan akurat, nomor 9 kesediaan petugas merespon kebutuhan pasien, nomor 10 kejelasan informasi tentang pemeriksaan laboratorium, nomor 11 kesungguhan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan, nomor 12 kecepatan petugas dalam memahami dan melakukan pemeriksaan, nomor 13 keahlian dan ketrampilan petugas laboratorium dan nomor 16 ketegasan petugas dalam menjalankan peraturan di laboratorium.

Kuadran IV atribut yang tingkat kepentingannya dianggap rendah oleh pasien tetapi kinerja pelayanan yang diberikan berlebihan. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah nomor 17 petugas laboratorium bersedia mendengar keluhan dan komplain pasien.

PEMBAHASAN

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Terhadap Pelayanan Laboratorium Puskesmas Naibonat dari Aspek Dimensi Mutu Berwujud.

Dimensi mutu berwujud merupakan penilaian terhadap penampilan fisik yang dapat dilihat secara langsung (Julianti, Chotimah and Parinduri, 2022). Ada empat atribut yang mewakili dimensi mutu berwujud yaitu kenyamanan ruang tunggu, penampilan petugas laboratorium yang bersih dan rapi, kelengkapan jenis pemeriksaan laboratorium dan harga pemeriksaan laboratorium terjangkau. Hasil penilaian kuesioner tingkat kepuasan pasien poli umum terhadap pelayanan laboratorium pada dimensi mutu berwujud pada tabel 4.18 menunjukkan hasil 93,82% atau sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik sehingga tercapainya kepuasan (Suci and Made, 2019). penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni (2020) di laboratorium Puskesmas Pariaman, menunjukkan hasil sangat puas terhadap dimensi mutu berwujud dengan nilai 82,9%.

Berdasarkan kondisi dilapangan untuk dimensi mutu berwujud sudah memadai dari kenyamanan ruang tunggu, penampilan petugas, kelengkapan jenis pemeriksaan serta harga pemeriksaan laboratorium terjangkau. sebagaimana menurut pendapat Fatinudin and Firmansyah (2019) bahwa dimensi mutu berwujud meliputi tampilan fisik seperti gedung, kerapian, kebersihan, kenyamanan ruangan, kelengkapan fasilitas dan penampilan petugas. Walaupun untuk tempat duduk, di prioritaskan untuk penyandang disabilitas, wanita hamil, usia lanjut (lansia) dan ibu yang menggendong anak/balita dan jika semua kursi telah ditempati karena banyaknya pasien, maka pasien lain bersedia untuk berdiri atau menunggu di ruangan lain yang berdekatan dengan laboratorium.

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Terhadap Pelayanan Laboratorium Puskesmas Naibonat dari Aspek Dimensi Mutu Kehandalan.

Dimensi mutu kehandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan bisa dipercaya, pelayanan yang konsisten dan kompeten (Julianti, Chotimah and Parinduri, 2022). Ada empat atribut yang mewakili dimensi mutu kehandalan yaitu waktu tunggu pemeriksaan laboratorium tepat sesuai dengan yang dijanjikan, hasil pemeriksaan laboratorium teliti dan akurat, kebersihan alat yang dipakai di laboratorium dan ketepatan petugas dalam melakukan pemeriksaan laboratorium. Hasil penilaian kuesioner tingkat kepuasan pasien poli umum terhadap pelayanan laboratorium pada dimensi mutu kehandalan pada tabel 4.18 menunjukkan hasil 93,02 % atau sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik sehingga tercapainya kepuasan (Suci and Made, 2019). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) di laboratorium Puskesmas Pariaman, menunjukkan hasil sangat puas terhadap dimensi mutu kehandalan dengan nilai 85,3%.

Berdasarkan kondisi dilapangan pada dimensi mutu kehandalan pasien mempercayai petugas laboratorium dalam melakukan pemeriksaan. Pasien memiliki harapan yang tinggi terhadap waktu tunggu pemeriksaan, kebersihan alat yang digunakan serta ketepatan petugas dalam melakukan pemeriksaan. Sebagaimana menurut Fatinudin and Firmansyah (2019) bahwa dimensi mutu kehandalan meliputi akurasi informasi, penanganan pasien, kemudahan pemesanan, penyedia pelayanan

sesuai dengan perjanjian, penanganan masalah pasien dan menyediakan pelayanan tepat waktu.

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Terhadap Pelayanan Laboratorium Puskesmas Naibonat dari Aspek Dimensi Mutu Kesigapan.

Dimensi mutu ini juga penting dalam mengukur tingkat kepuasan pasien, kesigapan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kepada pasien dengan baik dan tepat, sesuai dengan yang dijanjikan dan dapat merespon kebutuhan pasien dengan baik (Julianti, Chotimah and Parinduri, 2022). Ada empat atribut yang mewakili dimensi mutu kesigapan yaitu kesediaan petugas merespon kebutuhan pasien, kejelasan informasi tentang pemeriksaan laboratorium, kesungguhan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan dan kecepatan petugas dalam memahami dan melakukan pemeriksaan. Hasil penilaian kuesioner tingkat kepuasan pasien poli umum terhadap pelayanan laboratorium pada dimensi mutu kesigapan pada tabel 4.18 menunjukkan hasil 95,44%. atau sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik sehingga tercapainya kepuasan pasien (Suci and Made, 2019). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) di laboratorium Puskesmas Pariaman, menunjukkan hasil sangat puas terhadap dimensi mutu kesigapan dengan nilai 91,3%.

Berdasarkan kondisi di lapangan petugas telah bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan, mulai dari kesediaan petugas dalam merespon kebutuhan pasien, kejelasan informasi tentang pemeriksaan, dan kecepatan petugas dalam melakukan pemeriksaan. Sebagaimana menurut Tjiptono and Diana (2015) bahwa dimensi mutu kesigapan meliputi petugas dalam menangani pasien dengan segera.

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Terhadap Pelayanan Laboratorium Puskesmas Naibonat dari Aspek Dimensi Mutu Jaminan.

Dimensi mutu jaminan merupakan penilaian kompetensi petugas terhadap pelayanan yang diberikan yang dapat menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap petugas (Julianti, Chotimah and Parinduri, 2022). Dimensi ini diwakilkan oleh empat atribut pernyataan yaitu keahlian dan keterampilan petugas laboratorium, sikap sopan dan ramah petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan, kemampuan petugas laboratorium dalam memberikan rasa aman dan tanpa keraguan dalam pengambilan sampel, ketegasan petugas dalam menjalankan peraturan di laboratorium. Hasil penilaian kuesioner tingkat kepuasan pasien poli umum pada pelayanan laboratorium pada dimensi mutu jaminan pada tabel 4.18 menunjukkan hasil 94,61% atau sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik sehingga tercapainya kepuasan pasien (Suci and Made, 2019). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) di laboratorium Puskesmas Pariaman, menunjukkan hasil sangat puas terhadap dimensi mutu jaminan dengan nilai 83,1 %. dengan hasil yang diperoleh dimensi mutu kehandalan sangat penting. Berdasarkan kondisi di lapangan dari keempat atribut pernyataan, pasien memiliki harapan yang tinggi terhadap sikap sopan dan ramah petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan. Sebagaimana menurut Tjiptono and Diana (2015) bahwa dimensi mutu jaminan meliputi pengetahuan petugas, kesopanan dan dapat menanamkan rasa kepercayaan bagi pasien.

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Poli Umum Terhadap Pelayanan Laboratorium Puskesmas Naibonat dari Aspek Dimensi Mutu Perhatian.

Merupakan penilaian terhadap kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan perhatian penuh serta rasa peduli kepada pasien (Julianti, Chotimah and Parinduri, 2022). Dimensi ini diwakilkan oleh empat atribut pernyataan yaitu petugas laboratorium bersedia mendengar keluhan dan komplain pasien, bahasa yang digunakan petugas laboratorium ketika memberikan pelayanan kepada pasien, keberadaan petugas laboratorium selama jam pelayanan (mudah dihubungi) kepada pasien dan informasi yang diberikan petugas laboratorium kepada pasien yang berkaitan pelayanan di laboratorium. Hasil penilaian kuesioner tingkat kepuasan pasien poli umum pada pelayanan laboratorium pada dimensi mutu perhatian pada tabel 4.18 menunjukkan hasil 95,69% atau sangat puas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan baik sehingga tercapainya kepuasan pasien (Suci and Made, 2019). Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni (2020) di laboratorium Puskesmas Pariaman, menunjukkan hasil sangat puas terhadap dimensi mutu perhatian dengan nilai 91,2 %. dengan hasil yang diperoleh dimensi mutu perhatian sangat penting.

Berdasarkan kondisi di lapangan bahasa yang digunakan petugas mudah dimengerti. petugas selalu ada dan informasi yang diberikan selama pelayanan sudah sesuai dengan harapan pasien dan dapat dipertahankan. Sebagaimana menurut Fatinudin and Firmansyah (2019) bahwa dimensi mutu perhatian meliputi kemudahan untuk menghubungi penyedia layanan, kemampuan petugas untuk berkomunikasi dengan pasien, dan usaha penyedia layanan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pasien. Namun kesediaan petugas mendengar keluhan dan komplain pasien dianggap tidak terlalu penting karena pasien langsung menyampaikan keluhannya ke dokter.

KESIMPULAN DAN SARAN

Tingkat kepuasan pasien poli umum terhadap pelayanan laboratorium di Puskesmas Naibonat dari aspek dimensi mutu berwujud adalah sebesar 93,82% dan dikatakan sangat puas, dari aspek dimensi mutu kehandalan adalah sebesar 93,02% dan dikatakan sangat puas, dari aspek dimensi mutu kesigapan adalah sebesar 95,44% dan dikatakan sangat puas, dari aspek dimensi mutu jaminan adalah sebesar 94,61% dan dikatakan sangat puas dan dari aspek dimensi mutu perhatian adalah sebesar 95,69% dan dikatakan sangat puas. Disarankan Bagi Puskesmas Naibonat Khususnya pada pelayanan laboratorium diharapkan untuk meningkatkan pelayanan pada atribut waktu tunggu pemeriksaan sesuai dengan yang dijanjikan, kebersihan alat yang dipakai di laboratorium, ketepatan petugas dalam melakukan pemeriksaan serta sikap sopan dan ramah petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan karena keempat atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan tinggi bagi pasien dan perlu untuk diperbaiki. Laboratorium Puskesmas disarankan juga untuk melampirkan lama waktu pemeriksaan pada setiap jenis pemeriksaan dan bagi peneliti lain Penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk menambah wawasan bagi peneliti lain jika memiliki topik yang sama, serta disarankan untuk melakukan penelitian kepuasan secara keseluruhan pada setiap unit pelayanan yang ada di Puskesmas Naibonat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, kepada dosen pembimbing, staf Puskesmas Naibonat dan semua orang yang telah bersedia menjadi responden. Ucapan terima kasih juga kepada orang Tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil dalam pelaksanaan penelitian ini.\

DAFTAR PUSTAKA

- Fakultas kesehatan masyarakat. 2023. Buku Panduan Penulisan Skripsi Revisi.
- Arifin, S., Muntasir and Upa, E. (2020) 'Analysis of Outpatient Satisfaction and the Quality of Health Services', 2(1), pp. 26–33.
- Fatinudin, D. and Firmansyah, A. (2019) *Pemasaran Jasa (Strategi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Julianti, N.F., Chotimah, I. and Parinduri, S.K. (2022) 'Gambaran Kepuasan Pasien Laboratorium di Puskesmas Kemang Kabupaten Bogor Tahun 2020', 5(6), pp. 474–480. Available at: <https://doi.org/10.32832/pro>.
- Kemenkes RI (2010) 'Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik', p. 57.
- Kemenkes RI (2012) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat*. Jakarta. Available at: https://dpmpt.gunungkidulkab.go.id/upload/download/6818b91c11e544425531c9ddcbd6ff13_lab_puskesmas.pdf.
- Mamik (2017) *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Sidoarjo: Zifatama Jawa.
- Murniati (2018) 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Lubuk Begalung Padang Tahun 2016 Murniati', XII(4), pp. 63–71.
- Notoatmodjo, S. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Noviansyah, A. (2018) *Indeks Kepuasan Pelanggan atau Customer Satisfication Index (CSI) Customer satisfication index (CSI) yaitu suatu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau pasien secara keseluruhan (Mita, Kurniawan and Kurniawati, 2023). Adapun*. Universitas Muhammadiyah Semarang. Available at: <http://repository.unimus.ac.id>.
- Pena, M.M. *et al.* (2013) 'The use of the quality model of Parasuraman , Zeithaml and Berry in', 47(5), pp. 1227–1232. Available at: <https://doi.org/10.1590/S0080-623420130000500030>.
- Prapitasari, R. and Jalilah, Hi.N. (2020) *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Edited by Abdul. Indramayu: Penerbit Abad.
- Rahmawati (2021) *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Edited by M. Nasarudin. Pekalongan: Pt. Nasya Expanding Management.
- Rosita, G.M. and Saragih, L. (2019) 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Laboratorium Komputer Universitas Simalungun', 2(1), pp. 136–144.
- Sosmira, E., Harahap, J. and Suroyo, R.B. (2021) 'Analisis Kepuasan Penggunaan Laboratorium Klinik di RSUD Sijunjung Sumatera Barat Tahun 2019', *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 7(1), pp. 1–14.

- Suci, A.K. and Made, H.M. (2019) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Bangli Medika Canti Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan', 5, pp. 17–30.
- Sunarya (2021) *Manajemen Pengelolaan Laboratorium*. Edited by Siti. Depok, Sleman: Gadjah Mada Universitas Press.
- Tjiptono, F. and Diana, A. (2015) *Pelanggan Puas? Tak Cukup!* Yogyakarta: Andi.
- Ulumiyah, N.H. (2018) 'Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Improving the Health Services ' Quality by Implementation of Patient Safety in Public Health Center', 6(2), pp. 149–155. Available at: <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.149-155>.
- Wahyuni, S. (2020) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium di Puskesmas Pariaman', pp. 1–94.
- Zebua, M. (2018) *Pemasaran Produk Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Marlina, L.(2018) *Faktor - Faktor Yang Berhubungan dengan Pasangan Usia Subur (PUS) Tentang Pelayanan KB di Puskesmas Tualang Raso Tanjungbalai*. Program Studi Kesehatan Masyarakat. Fakultas Kesehatan Masyarakat. Institusi Kesehatan Helvia Medan.<http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/1620/>