

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN LABORATORIUM PUSKESMAS  
SUNGAI RANGIT KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH DENGAN METODE  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

***MANUSCRIPT***



Disusun oleh:

**Ariep Noviansyah**

**G1C217121**

**PROGRAM STUDI D IV ANALIS KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG**

**2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Artikel dengan Judul

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN LABORATORIUM PUSKESMAS  
SUNGAI RANGIT KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT  
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH DENGAN METODE  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipublikasikan

Semarang, 14 September 2018



**Umi Amalia, SE, M.Kom.**  
NIDN. 99.0.6003.648

# ANALISIS KEPUASAN PASIEN LABORATORIUM PUSKESMAS SUNGAI RANGIT KABUPATEN KOTAWARINGIN BARAT PROVINSI KALIMANTAN TENGAH DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)

Ariep Noviansyah<sup>1</sup>, Budi Santosa<sup>2</sup>, Umi Amalia<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Student of Diploma IV Study Program Health Analyst, Faculty of Nursing and Health, University of Muhammadiyah Semarang

<sup>2</sup>Lecturers of Study Program Diploma IV Health Analyst, Faculty of Nursing and Health, University of Muhammadiyah Semarang

## Info Artikel

### Abstract

Five dimensions of service quality are the main keys to improving community satisfaction, there are: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. To improve community satisfaction and optimal service quality in Puskesmas, it is necessary to have activities that can determine definitive disease diagnoses, one of which is quality laboratory services. The satisfaction survey of the Puskesmas Sungai Rangit Laboratory that was carried out in the March 2017 period was limited to knowing whether the laboratory staff was serving kindly or not. The purpose of this study was to measure the level of patient satisfaction with the services of the Puskesmas Sungai Rangit Laboratory using the Importance Performance Analysis (IPA) method. This type of research is classified in quantitative research. The population of this study were all patients of the Puskesmas Sungai Rangit Laboratory Kotawaringin Barat District. Determination of sample in this study using the Slovin formula with a sample size of 73 respondents with sampling techniques using purposive sampling method. Patient satisfaction was obtained by comparing the expectations of patients with the service performance of the Puskesmas Sungai Rangit Laboratory. The results of the research on the quality of services provided by the Puskesmas Sungai Rangit Laboratory have been felt satisfying by patients with a service quality index of 63.43 equivalent with 92.10%. Comparison between patient expectations and performance or quality of services at Puskesmas Sungai Rangit Laboratory is 3.4435: 3.1715 which means more expectations than service quality.

### Keywords:

*Expectation, Service Quality, Patient Satisfaction.*

### Pendahuluan

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap

pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat (PERMENPANRB Nomor 16 Tahun 2014).

Semakin ketatnya persaingan serta pengguna yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) selaku salah satu fasilitas pelayanan publik khususnya bidang kesehatan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan. Puskesmas merupakan pelayanan tingkat pertama yang perlu mendapatkan perhatian terutama

### \*Corresponding Author:

Ariep Noviansyah

E-mail: riep\_curl@yahoo.co.nz

berkaitan dengan kualitas pelayanan. Puskesmas dikatakan baik jika mampu memberikan pelayanan yang sangat memuaskan kepada masyarakat. Kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat minimal sama atau lebih dari kualitas layanan yang diharapkan oleh masyarakat (Algifari, 2016).

Untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen resiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas, maka perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi. Tujuan utama akreditasi Puskesmas adalah untuk pembinaan peningkatan mutu dan kinerja melalui perbaikan yang berkesinambungan. Dalam akreditasi Puskesmas, pendekatan yang digunakan adalah keselamatan dan hak pasien dan keluarga, dengan tetap memperhatikan hak petugas. Prinsip ini ditegaskan sebagai upaya meningkatkan kualitas dan keselamatan pasien (PERMENKES RI No. 46 Tahun 2015).

Menurut Algifari (2016) dalam bukunya yang berjudul Mengukur Kualitas Layanan membagi kualitas layanan dalam 5 (lima) dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan mutu pelayanan optimal pada Puskesmas, maka diperlukan kegiatan yang dapat menentukan diagnosa penyakit secara pasti, salah satunya adalah pelayanan laboratorium yang bermutu. Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit melaksanakan pengukuran, penetapan, dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebaran penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas (PERMENKES RI Nomor 37 Tahun 2012).

Untuk dapat memenuhi harapan masyarakat di wilayah Sungai Rangit yang akan maupun yang sudah pernah berkunjung ke laboratorium Puskesmas guna mendapatkan pelayanan kesehatan, Puskesmas Sungai Rangit telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk periode Maret 2017 sebagai salah satu syarat untuk penilaian akreditasi Puskesmas yang mengacu kepada KEPMPAN nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dan bertujuan untuk mengukur dan mengidentifikasi harapan masyarakat (PERMPANRB Nomor 16 Tahun 2014).

Survei kepuasan tentang laboratorium Puskesmas Sungai Rangit yang telah dilakukan hanya sebatas mengetahui apakah petugas laboratorium melayani dengan ramah atau tidak. Dari hasil survei diperoleh bahwa sebanyak 32 responden yang disurvei, 20 responden menyatakan setuju kepada keramahan petugas laboratorium dan 11 responden mengklaim sangat setuju. Untuk 1 responden yang memilih sangat tidak setuju, dikarenakan responden tersebut tidak mau menunggu terlalu lama dalam mengantri.

Dalam penelitian ini tidak hanya akan melihat puas atau tidaknya pasien terhadap pelayanan laboratorium Puskesmas, tetapi akan menganalisis dengan cara membandingkan harapan pasien (*importance*) terhadap pelayanan laboratorium Puskesmas dengan kinerja pelayanan (*performance*) yang telah diberikan petugas laboratorium Puskesmas Sungai Rangit terhadap pasien.

### **Bahan dan Metode**

Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian. Bagian pertama adalah kuesioner yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diharapkan (*importance*) oleh pasien. Bagian kedua digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diterima (*performance*) oleh pasien tentang kualitas

pelayanan laboratorium Puskesmas Sungai Rangit.

Dalam kuesioner perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas diperlukan untuk memastikan bahwa pernyataan yang dibuat dapat mencerminkan dimensi yang akan diukur. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat pengukuran tersebut (Algifari, 2016).

Metode pengumpulan data pada penelitian ini, peneliti melakukan dengan sendiri agar validitas dan reliabilitasnya dapat terjamin.

- Memberikan lembar kuesioner pada pasien atau responden yang memenuhi kriteria.
- Peneliti menjelaskan secara langsung dengan contoh setiap pernyataan kepada responden sampai responden mengerti dan mengisi kuesioner tersebut di depan peneliti.
- Lakukan pengecekan setelah responden mengisi kuesioner.
- Koreksi jawaban dari responden.
- Selanjutnya, seluruh data yang telah dikumpulkan, ditabulasi, dan dianalisis menggunakan bantuan komputer serta diinterpretasikan.

Analisis dalam penelitian ini adalah analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). IPA merupakan proses analisis terhadap perbedaan antara kualitas pelayanan laboratorium yang diharapkan oleh pasien (*importance*) dengan kualitas pelayanan laboratorium yang diterima oleh pasien (*performance*). Tujuan utama IPA adalah untuk memudahkan mengidentifikasi atribut-atribut, yang didasarkan pada kepentingannya masing-masing apakah produk atau jasa tersebut berkinerja buruk atau berlebih (Algifari, 2016). Data yang telah diolah dan dianalisis dengan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 17.0 akan disajikan dalam bentuk tabel dan diuraikan dalam persentase kemudian diinterpretasikan dengan teori-teori yang mendukung dalam penelitian ini.

## Hasil

Kuadran A (perbaikan kualitas pelayanan)

- Pernyataan nomor 3 tentang kelengkapan jenis pemeriksaan.
- Pernyataan nomor 15 tentang kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan tanpa keraguan dalam pengambilan sampel.
- Pernyataan nomor 19 tentang keberadaan petugas laboratorium selama jam pelayanan (mudah dihubungi) kepada pasien.

Kuadran B (dipertahankan)

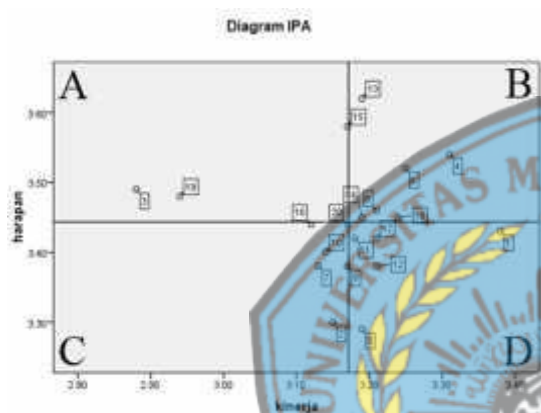
- Pernyataan nomor 4 tentang harga pemeriksaan laboratorium yang terjangkau.
- Pernyataan nomor 6 tentang hasil pemeriksaan laboratorium teliti dan akurat.
- Pernyataan nomor 8 tentang ketepatan petugas dalam melakukan pemeriksaan laboratorium.
- Pernyataan nomor 13 tentang keahlian dan keterampilan petugas laboratorium
- Pernyataan nomor 14 tentang sikap sopan dan ramah petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan.
- Pernyataan nomor 18 tentang bahasa yang digunakan petugas laboratorium ketika memberikan pelayanan kepada pasien.

Kuadran C (prioritas rendah)

- Pernyataan nomor 2 tentang penampilan petugas laboratorium yang bersih dan rapi.
- Pernyataan nomor 7 tentang kebersihan alat yang dipakai di laboratorium.
- Pernyataan nomor 9 tentang kesediaan petugas merespon kebutuhan pasien.
- Pernyataan nomor 10 tentang kejelasan informasi tentang pemeriksaan laboratoium.
- Pernyataan nomor 16 tentang ketegasan petugas dalam menjalankan peraturan di laboratorium.
- Pernyataan nomor 20 tentang informasi yang diberikan petugas laboratorium kepada pasien yang berkaitan dengan pelayanan di laboratorium.

Kuadran D (berlebihan)

- Pernyataan nomor 1 tentang kenyamanan ruang tunggu pasien.
- Pernyataan nomor 5 tentang waktu tunggu pemeriksaan laboratorium tepat sesuai dengan yang dijanjikan.
- Pernyataan nomor 11 tentang kesungguhan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan.
- Pernyataan nomor 12 tentang kecepatan petugas dalam memahami dan melakukan pemeriksaan.
- Pernyataan nomor 17 tentang petugas laboroium bersedia mendengar keluhan dan komplain pasien.



Sumber: Output SPSS Versi 17.0  
Gambar 1. Diagram IPA (*Importance Performance Analysis*)

### Diskusi

Bukti fisik atau *tangible* merupakan tanggapan pasien terhadap penampilan dan performansi dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan. Dimensi bukti fisik mempunyai 4 (empat) atribut atau pernyataan. Pernyataan 1 berada pada kuadran D, dimana pasien tidak terlalu mementingkan kenyamanan ruang tunggu tetapi pihak Puskesmas Sungai Rangit memberikan pelayanan terbaik untuk kenyamanan ruang tunggu. Atribut ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi agar pengalokasian sumber daya bisa lebih difokuskan pada atribut lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi.

Pernyataan atau atribut ke-2 berada pada kuadran C, dimana pasien tidak terlalu

menganggap penting tentang penampilan petugas laboratorium yang bersih dan rapi dan pihak Puskesmas pun memberikan pelayanan yang biasa saja pada atribut ini. Atribut pelayanan nomor 2 ini dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan karena pengaruhnya yang dirasakan oleh pasien teramat kecil.

Pernyataan ke-3 tentang kelengkapan jenis pemeriksaan laboratorium berada pada kuadran A. Atribut ini dianggap penting oleh pasien tetapi pihak Puskesmas memberikan pelayanan pemeriksaan yang kurang lengkap. Untuk pernyataan ini harus menjadi prioritas utama Puskesmas untuk melengkapi jenis pemeriksaan laboratorium, karena masyarakat menganggap penting.

Pernyataan nomor 4 tentang harga pemeriksaan laboratorium yang terjangkau berada pada kuadran B. Untuk pernyataan ini pasien menganggap penting dan Puskesmas telah memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik. Pelayanan ini harus dipertahankan karena pelayanan ini menjadikan kualitas dari layanan dimensi bukti fisik memiliki keunggulan dimata pasien.

Kehandalan atau *reliability* merupakan kemampuan pihak Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit dalam memberikan pelayanan laboratorium secara tepat dan akurat sehingga pasien dapat mempercayai dan mengandalkannya. Pernyataan nomor 5 yaitu, waktu tunggu pemeriksaan laboratorium tepat sesuai dengan yang dijanjikan berada pada kuadran D. Ini menandakan bahwa pernyataan nomor 5 kurang begitu penting oleh pasien tetapi kenyataan pelayanannya justru berlebihan.

Pernyataan nomor 6 yaitu, hasil pemeriksaan yang teliti dan akurat berada pada kuadran B. Begitu juga dengan pernyataan nomor 8 yaitu, ketepatan petugas dalam melakukan pemeriksaan laboratorium berada pada kuadran yang sama. Berarti kedua pelayanan ini dianggap penting oleh pasien dan kenyataannya sudah sesuai dengan harapan pasien. Pihak Puskesmas berkewajiban memastikan bahwa kinerja pada kedua pelayanan ini terus dipertahankan atas keberhasilan yang telah dicapai.

Pernyataan nomor 7 yaitu, kebersihan alat yang dipakai di laboratorium berada pada kuadran C. Ini menggambarkan bahwa pernyataan nomor 7 dianggap kurang penting oleh pasien dan kenyataannya pelayanan tersebut biasa saja dan tidak ada istimewa dimata pasien. Kemungkinan pasien tidak mengetahui tentang seberapa penting kebersihan alat yang akan dipakai. Hal ini dikaitkan juga dengan tingkat pendidikan pasien sebagai responden yang sebagian besar SD (Sekolah Dasar).

Daya tanggap atau *responsiveness* merupakan kemauan atau keinginan pihak Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit untuk segera memberikan bantuan pelayanan laboratorium yang dibutuhkan pasien dengan tanggap. Dalam dimensi ini ada 4 (empat) pernyataan atau atribut.

Pada dimensi ini ada dua pernyataan yang masuk pada kuadran C yaitu, pernyataan nomor 9 tentang kesediaan petugas merespon kebutuhan pasien dan pernyataan nomor 10 tentang kejelasan informasi tentang pemeriksaan laboratorium. Dua pernyataan ini dianggap kurang penting oleh pasien dan kenyataannya pelayanan tersebut biasa saja dan tidak istimewa dimata pasien, sehingga pihak Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada pernyataan ini.

Dua pernyataan berada pada kuadran D yaitu, pernyataan nomor 11 tentang kesungguhan petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan dan pernyataan nomor 12 tentang kecepatan petugas dalam memahami dan melakukan pemeriksaan. Pernyataan ini dianggap tidak terlalu penting sehingga pihak Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit perlu mengalokasikan sumberdaya yang terkait dengan pernyataan ini kepada pernyataan lain yang mempunyai prioritas penanganan yang lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan.

Jaminan atau *assurance* merupakan pemahaman dan sikap sopan dari petugas Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit dikaitkan dengan kemampuan petugas dalam memberikan keyakinan kepada pasien bahwa

petugas mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya. Pernyataan nomor 13 dan 14 masuk kedalam kuadran B. Dimana pernyataan tersebut adalah keahlian dan keterampilan petugas laboratorium dan sikap sopan dan ramah petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan. Hal ini berarti pelayanan dianggap penting oleh pasien dan kenyataannya sudah sesuai dengan harapan pelanggan. Pihak Puskesmas berkewajiban memastikan bahwa kinerja pada pelayanan ini dapat terus dipertahankan atas keberhasilan yang telah dicapai.

Pernyataan nomor 15 adalah kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan tanpa keraguan dalam pengambilan sampel berada pada kuadran A. Ini menggambarkan pernyataan tersebut perlu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan tingkat ekspektasi pasien, karena faktor ini dianggap penting oleh pasien namun performanya dianggap kurang oleh pasien. Pernyataan pada kuadran ini mendapatkan prioritas untuk perbaikan.

Pernyataan nomor 16 merupakan ketegasan petugas dalam menjalankan peraturan di laboratorium masuk ke dalam kuadran C. Ini menggambarkan bahwa pernyataan pada kuadran ini mendapatkan prioritas rendah atau dianggap kurang penting oleh pasien dan kenyataannya pernyataan tersebut biasa saja dan tidak ada istimewa di mata pelanggan.

Empati merupakan pemahaman petugas laboratorium terhadap kebutuhan pasien serta perhatian yang diberikan oleh petugas laboratorium. Pada dimensi ini terdapat 4 (empat) pernyataan. Pernyataan nomor 17 berada pada kuadran D yaitu, petugas laboratorium bersedia mendengar keluhan dan komplain pasien. Ini menandakan pernyataan pelayanan dianggap kurang penting oleh pasien tetapi kenyataannya pelayanan justru berlebih. Pernyataan ini dapat dipertimbangkan untuk dikurangi sehingga memberikan sumberdaya kepada pernyataan lain yang lebih prioritas.

Pernyataan nomor 18 yaitu, bahasa yang digunakan petugas laboratorium ketika memberikan pelayanan kepada pasien berada

pada kuadran B. Pernyataan ini masuk kedalam kategori pertahankan prestasi, yang berarti pernyataan pelayanan ini dianggap penting oleh pasien dan kenyataannya sudah sesuai dengan harapan pasien. Pihak Puskesmas berkewajiban menjaga prestasi yang telah dicapai pada pernyataan ini.

Pernyataan nomor 19 yaitu, keberadaan petugas laboratorium selama jam pelayanan (mudah dihubungi) kepada pasien masuk dalam kuadran A. Ini menggambarkan pernyataan tersebut perlu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan tingkat ekspektasi pasien, karena faktor ini dianggap penting oleh pasien namun performanya dirasa kurang. Pernyataan pada kuadran ini perlu adanya prioritas perbaikan.

Pernyataan nomor 20 yaitu, informasi yang diberikan oleh petugas laboratorium kepada pasien yang berkaitan dengan pelayanan di laboratorium berada pada posisi kuadran C. Ini menggambarkan bahwa pernyataan ini kurang penting oleh pasien dan kenyataannya pernyataan ini biasa saja dan tidak istimewa di mata pasien sehingga pihak Puskesmas tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada pernyataan ini.

### Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian dan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal:

- Kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit telah dirasa memuaskan oleh pasien. Terbukti dengan indeks kepuasan pasien dengan nilai interval 3,1715 (63,43).
- Perbandingan antara harapan pasien dan kinerja atau kualitas pelayanan Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit yaitu 3,4435:3,1715 yang berarti harapan lebih besar dari pada kualitas pelayanan. Dilihat dari tingkat kesesuaian diperoleh 92,10% (sesuai) dapat dikatakan kualitas pelayanan telah dapat memenuhi harapan tetapi masih perlu dilakukan perbaikan.
- Berdasarkan hasil analisis dengan diagram IPA diperoleh hasil, 3 (tiga) atribut pada

kuadran A (perbaikan kualitas pelayanan); 6 (enam) atribut pada kuadran B (dipertahankan); 6 (enam) atribut pada kuadran C (prioritas rendah); dan 5 (lima) atribut pada kuadran D (berlebihan).

- Dilihat dari seluruh atribut pelayanan yang berjumlah 20 pernyataan dengan 5 dimensi pelayanan, diperoleh gap yang semuanya bernilai negatif. Ini membuktikan bahwa pelayanan Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit masih belum sesuai dengan harapan pasien.

### Saran

- Hal-hal yang perlu ditingkatkan oleh Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit:
  - Kelengkapan jenis pemeriksaan. Standar jenis pemeriksaan dasar Hematologi yang dapat dilakukan pada laboratorium Puskesmas menurut PERMENKES Nomor 37 Tahun 2012 adalah Hemoglobin, Hematokrit, Hitung eritrosit, Hitung trombosit, Hitung lekosit, Hitung jenis lekosit, LED, Masa perdarahan dan Masa pembekuan. Permintaan masyarakat adalah kelengkapan jenis pemeriksaan hematologi. Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit hanya bisa melakukan pemeriksaan Hemoglobin. Hal ini harus menjadi prioritas utama untuk Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit terutama Dinas Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat.
  - Kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman dan tanpa keraguan dalam pengambilan sampel. Bagi petugas Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit, perlu adanya pelatihan flebotomi (*phlebotomy*) untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam pengambilan sampel darah dari pasien.
  - Keberadaan petugas laboratorium selama jam pelayanan (mudah dihubungi) kepada pasien. Keberadaan petugas laboratorium selama jam pelayanan menjadi salah



satu prioritas utama yang perlu ditingkatkan oleh Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit. Petugas Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit hanya ada satu orang, jika ada kegiatan luar gedung sebaiknya dilaksanakan setelah jam pelayanan laboratorium selesai.

Pihak Puskesmas Sungai Rangit bisa mengusulkan untuk penambahan tenaga laboratorium kepada Dinas Kesehatan Kabupaten Kotawaringin Barat. Menurut PERMENKES Nomor 37 Tahun 2012 pihak Puskesmas bisa menambah tenaga kerja pelaksana laboratorium tergantung dari beban kerja laboratorium dan tenaga teknis (tenaga laboratorium) dianjurkan jangan merangkap tugas lain.

- Hal-hal yang perlu dipertahankan oleh Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit:
  - Harga pemeriksaan laboratorium yang terjangkau.
  - Hasil pemeriksaan laboratorium teliti dan akurat.
  - Ketepatan petugas dalam melakukan pemeriksaan laboratorium.
  - Keahlian dan keterampilan petugas laboratorium
  - Sikap sopan dan ramah petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan.
  - Bahasa yang digunakan petugas laboratorium ketika memberikan pelayanan kepada pasien.
- Untuk prioritas rendah, pihak Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit tidak perlu upaya yang tinggi karena harapan pasien rendah. Hal-hal yang termasuk prioritas rendah:
  - Penampilan petugas laboratorium yang bersih dan rapi.
  - Kebersihan alat yang dipakai di laboratorium.
  - Kesiediaan petugas merespon kebutuhan pasien.
  - Kejelasan informasi tentang pemeriksaan laboratorium.
  - Ketegasan petugas dalam menjalankan peraturan di laboratorium.

- Informasi yang diberikan petugas laboratorium kepada pasien yang berkaitan dengan pelayanan di laboratorium.
- Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, Laboratorium Puskesmas Sungai Rangit harus dapat meningkatkan kualitas layanan sehingga akan tercipta kepuasan pasien.
- Peneliti selanjutnya dapat diharapkan untuk dapat menambah variabel lain yang diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pasien.

### Referensi

Algifari. 2016. *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. Edisi Revisi, BPFE. Yogyakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES). 2012. *Nomor 37 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat*. Republik Indonesia. Jakarta.

Peraturan Menteri Kesehatan (PERMENKES). 2015. *Nomor 46 Tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, Dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*. Republik Indonesia. Jakarta.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB). 2014. *Nomor 16 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Republik Indonesia. Jakarta.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB). 2014. *Nomor 15 Tentang Pedoman Standar Pelayanan*. Republik Indonesia. Jakarta.