

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

### *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON PATIENT SATISFACTION*

Erwin Edyansyah<sup>1</sup>, Asrori<sup>2</sup>, Abdul Mutholib<sup>3</sup>, Handayani<sup>4</sup>,

Nurhayati<sup>5</sup>, Alika Padia Ramadani<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup> Jurusan Teknologi Laboratorium Medis Poltekkes Palembang

(email korespondensi: [asrori123@poltekkespalembang.ac.id](mailto:asrori123@poltekkespalembang.ac.id))

#### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai Tindakan atau upaya yang dilakukan oleh individu atau organisasi dengan tujuan memberikan kepuasan kepada pasien (pelanggan) atau karyawan. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan dilakukan secara berkala untuk memastikan kepuasan masyarakat. Faktor kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga perbaikan fasilitas dan sistem pelayanan menjadi langkah penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. **Tujuan Penelitian:** Menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. **Metode Penelitian:** Penelitian ini bersifat analitik menggunakan pendekatan crosssectional. Alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner menggunakan skala likert. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. **Hasil Penelitian:** Kepuasan pasien didapatkan hasil puas dengan nilai 41,9% dan sangat puas dengan nilai 58,1%. Aspek bukti fisik *p-value* (0,175), kehandalan *p-value* (0,574), kesigapan *p-value* (0,419), jaminan *p-value* (0,072), dan empati *p-value* (0,175), secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di laborotatorium dengan *p-value* > 0,05. **Kesimpulan:** Aspek bukti fisik, kehandalan, kesigapan, jaminan, dan empati secara statistik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dalam pelayanan di laborotatorium dengan *p-value* > 0,05. tingkat kepuasan, mayoritas responden merasa sangat puas sebanyak 58,1%.

**Kata Kunci :** Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, skala likert

#### ABSTRACT

**Background:** The provision of public services, including at the Public Health Laboratory Central Institute in Palembang, is governed by laws and specific quality standards. Service quality is defined as actions or efforts undertaken by individuals or organizations with the aim of satisfying patients (costomers) or employees. Evaluation of service quality is conducted periodically to ensure public satisfaction. The quality of service factors significantly impacts patient satisfaction, thus improvements in facilities and service sistems are crucial steps in enhancing patient satisfaction and loyalty. **Research Objective:** To explore the influence of service quality on patient satisfaction at the Public Healt Laboratory Central Institute in Palembang, actively contributing to understanding the influential aspects of health services and measuring public satisfaction as service users. **Research Method:** This study is descriptive and employs a survey method with a quantitative approach. The measurement tool used is a Likert scale questionnaire. The sampling tecnique used is accidental sampling. **Research Findings:** Patient satisfaction resulted in 41.9% satisfied and 58.1% very satisfied. Physical evidence assurance aspect *p-value* (0.175). reliability *p-value* (0.574), responsiveness *p-value* (0.419), assurance *p-value* (0.072), and empathy *p-value* (0.175) statistically did not significantly effect patient satisfaction in the service at the laboratory with *p-value* > 0.05. **Conclusion:** The aspects of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy statistically do not significantly effect patient satisfaction in the services at the laboratory with *p-value* > 0.05. In terms of satisfaction level, the majority of respondents felt very satisfied, totaling 58.1%.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Service Quality, Likert scale

## PENDAHULUAN

Laboratorium berperan sebagai wadah peningkatan pemahaman dan keterampilan mahasiswa dalam praktikum, memfasilitasi penerapan konsep – konsep ilmiah, pengujian teoritis, uji coba, penelitian, dan aktivitas lainnya. Dalam konteks ini, Rasyid dan Nasir (2020) menyoroti peran laboratorium sebagai tempat implementasi teori keilmuan dengan menggunakan alat bantu, fasilitas komunitas yang lengkap, dan kualitas yang memadai. Dengan demikian, laboratorium menjadi pusat pembelajaran praktikum yang memberikan pengalaman interaktif kepada mahasiswa dalam berurusan dengan alat, bahan, serta observasi langsung terhadap berbagai fenomena.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai pelaksanaan kegiatan atau serangkaian tindakan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk. Layanan tersebut mencakup barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik.

BBLKM Palembang melakukan survei kepuasan yang dievaluasi secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan, 4 (empat) kali dalam setahun. Pada saat ini kualitas pelayanan BBLKM Palembang sudah baik. Pada survei kepuasan masyarakat BBLKM Palembang menggunakan beberapa aspek seperti persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Kualitas menjadi elemen kunci bagi kelangsungan hidup suatu lembaga. Revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi suatu keharusan yang tidak dapat diabaikan apabila lembaga tersebut ingin tetap eksis dan berkembang. Dalam era persaingan yang semakin ketat belakangan ini, lembaga penyedia layanan diwajibkan untuk terus memanjakan pelanggan dengan menyajikan pelayanan terbaik. Pelayanan kesehatan adalah sebuah konsep yang digunakan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat.

Setiap upaya kesehatan yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama sekalipun pelayanan kedokteran berbeda dengan pelayanan kesehatan masyarakat, namun untuk dapat disebut sebagai pelayanan kesehatan yang baik standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa (M. Sattarudin

2022). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar pada Standar Pelayanan Minimal bidang kesehatan mutu pelayanan setiap jenis pelayanan dasar pada SPM bidang kesehatan ditetapkan dalam standar teknis terdiri atas; standar jumlah dan kualitas barang dan/atau jasa, standar jumlah dan kualitas personel/sumber daya manusia kesehatan dan petunjuk teknis atau tata cara pemenuhan standar.

Pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan publik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Jika pelayanan publik meningkat maka kepuasan pasien juga meningkat (M. Sattarudin 2022). Kualitas pelayanan adalah elemen krusial yang harus menjadi fokus utama dalam menyajikan layanan yang optimal. Kualitas pelayanan menjadi inti dari keseluruhan operasional perusahaan karena memiliki dampak langsung pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen pada gilirannya muncul ketika pelayanan diberikan dengan baik (Atik dan Aria, 2018).

Menurut penelitian Sattarudin, 2022 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien yang mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap pasien di Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu 1 Kota Palembang bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien,

peningkatan pelayanan publik juga dapat diartikan mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu faktor penting dalam usaha di bagian jasa yaitu memberikan pelayanan yang akan membuat pelanggan merasa puas bila mendapatkan layanan yang baik. Namun pelanggan juga akan pergi jika layanan yang diberikan tidak memuaskan (Indah Yuniasih dkk, 2020).

Menurut penelitian Gerson (2014), kepentingan tingkat kepuasan pasien menjadi aspek krusial dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Ketidakpuasan pasien memerlukan identifikasi faktor penyebab oleh penyedia layanan guna melakukan perbaikan sistem kesehatan. Tingkat kepuasan pasien juga memiliki dampak signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas mereka, sehingga perbaikan fasilitas pelayanan menjadi suatu langkah yang diperlukan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien (Yesinda dan Murnisari, 2018). Kepuasan pasien yang dirasakan pasien sangat berpengaruh penting terhadap jalannya pelayanan disebuah sektor kesehatan serta ketika pelayanan tidak sesuai keinginan dan kebutuhan pasien maka kepuasan pasien tidak terpenuhi (Fitri Fahrana, Sudirman dan Ahmad Yani, 2020).

Berdasarkan beberapa uraian di atas yang menjadikan peneliti mengambil kasus ini. Dimana kualitas pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang sudah di ketahui baik, tetapi

belum diketahui aspek apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang tersebut.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian bersifat deskriptif menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif. Alat ukur yang digunakan yaitu kuesioner menggunakan skala *likert 4* jawaban mulai dari tidak baik (1) sampai sangat baik (4). Penelitian ini melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang. Penelitian ini dilaksanakan langsung di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang pada Bulan Mei 2024. Sampel yang digunakan sebanyak 320 pelanggan atau konsumen yang datang langsung ke Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *accidental sampling*.

Data penelitian ini dianalisis secara univariat dan bivariat. Analisis univariat adalah data jenis analisis yang mendeskripsikan karakteristik dari masing-masing variabel tergantung dari jenis data. Sedangkan analisis bivariat yaitu tabel yang menggambarkan penyajian data masing-masing dua variabel yaitu untuk mengetahui

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Untuk melakukan uji statistik dilakukan uji *Chi-square*, bila hasil uji signifikan ( $p \text{ value} < 0,05$ ), maka adanya pengaruh.

## HASIL

Berikut berdasarkan hasil analisis univariat dan bivariat didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden di BBLK

Karakteristik responden		n	%	P value
Bukti fisik	Tidak Baik	2	0,6	0,175
	Baik	318	99,4	
	Total	320	100	
Kehandalan	Tidak Baik	3	0,9	0,574
	Baik	317	99,1	
	Total	320	100	
Kesigapan	Tidak Baik	1	0,3	0,419
	Baik	319	99,7	
	Total	320	100	
Jaminan	Tidak Baik	3	0,9	0,072
	Baik	317	99,1	
	Total	320	100	
Empati	Tidak Baik	2	0,6	0,175
	Baik	318	99,4	
	Total	320	100	
Kepuasan	Puas	134	41,9	0,175
	Sangat puas	186	58,1	
	Total	320	100	

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat dari variabel bukti fisik bahwa dari 320 responden dalam penelitian, 2 (0.6%) responden menyatakan tidak baik dan 318 (99.4%) responden menyatakan baik. Pada variabel kehandalan didapatkan 3 (0.9%) responden menyatakan tidak baik dan 317 (99.1%) responden menyatakan baik. Pada Variabel kesigapan didapatkan 1 (0.3%)

responden menyatakan tidak baik dan 319 (99.7%) responden menyatakan baik. Pada variabel jaminan didapatkan 3 (0.9%) responden menyatakan tidak baik dan 317 (99.1%) responden menyatakan baik. Pada variabel empati didapatkan 2 (0.6%) responden menyatakan tidak baik dan 318 (99.4%) responden menyatakan baik. Variabel kepuasan didapatkan 320 responden, 134 (41.9%) responden yang menyatakan puas dan 186 (58.1%) responden yang menyatakan sangat puas dari kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil uji *chi-square* dari 5 variabel hasil *p-value* nya  $> 0,05$ , maka hasilnya tidak ada pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Palembang.

## PEMBAHASAN

Dari 320 responden dalam penelitian 134 (41.9%) responden yang menyatakan puas dan 186 (58.1%) responden yang menyatakan sangat puas dari kualitas pelayanan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elni dkk (2024). Dengan hasil mayoritas responden mengatakan baik yaitu dimensi bukti fisik sebanyak 72%, kehandalan sebanyak 68%, kesigapan 76%, jaminan 70%, empati 70%.

Pada penelitian ini hasil dari penelitian ini tidak terdapat responden yang tidak puas, tetapi dimensi kualitas pelayanan tidak ada hubungan dengan tingkat kepuasan pasien karena pada penelitian ini korelasinya lemah.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elni dkk (2024), didapatkan hasil bahwa 5 dimensi kualitas pelayanan ada hubungan dengan tingkat kepuasan pasien.

Pelayanan kesehatan yang bermutu dinilai dari pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, memenuhi tingkat kebutuhan dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan serta meningkatkan kinerja petugas.

Pelayanan publik dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Jika pelayanan publik meningkat maka kepuasan pasien juga meningkat (M. Sattarudin 2022). Kualitas pelayanan adalah elemen krusial yang harus menjadi focus utama dalam menyajikan layanan yang optimal. Kualitas pelayanan menjadi inti dari keseluruhan operasional perusahaan karena memiliki dampak langsung pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen, pada gilirannya muncul ketika pelayanan diberikan dengan baik (Atik dan Aria, 2018).

Menurut penelitian Gerson (2014), kepentingan tingkat kepuasan pasien menjadi aspek krusial dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Ketidakpuasan pasien memerlukan identifikasi faktor penyebab oleh penyedia layanan guna melakukan perbaikan sistem kesehatan. Tingkat kepuasan pasien juga memiliki dampak signifikan terhadap kepercayaan dan loyalitas mereka, sehingga

perbaikan fasilitas pelayanan menjadi suatu langkah yang diperlukan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien (Yesinda dan Murnisari, 2018). Bahwa kepuasan pasien yang dirasakan pasien sangat berpengaruh penting terhadap jalannya pelayanan disebuah sektor kesehatan serta ketika pelayanan tidak sesuai keinginan dan kebutuhan pasien maka kepuasan pasien tidak terpenuhi (Fitri dkk, 2020).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan tingkat kepuasan, mayoritas responden merasa sangat puas, yang artinya kualitas pelayanan di BBLKM Palembang baik. Berdasarkan distribusi frekuensi kualitas pelayanan sebagian responden menyatakan baik yaitu dimensi bukti fisik sebanyak 99.4%, kehandalan sebanyak 99.1%, kesigapan sebanyak 99.7%, jaminan sebanyak 99.1%, empati sebanyak 99.4%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrianto, R., Susanti, R., Ranga, M., Putra, D., Ivanca, A., & Dewi, E. (2023). *Community Health Conditions Based on Surveys and Observations in Bukuan Village, Samarinda City Kondisi Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Survei dan Observasi di*. 5(1), 19–31.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Ananda, R., Damayanti, R., & Maharja, R. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/kepo.v4i1.570>
- Eliza, Y., Lina, E., Irnovriadi, I., & Jasmalinda, J. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial pada RSUD Padang Pariaman. *Target: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 163–174. <https://doi.org/10.30812/target.v4i2.2519>
- Fandy Tjiptono. 2008. Strategi Pemasaran. Edisi III. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fitri Fahrana, Sudirman, A. Y. (n.d.). *Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Prima*. 1–10.
- Gerson, R. F (2014). Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PPM.
- Hartono Kahar. (2006). Peningkatan Mutu Pemeriksaan Di Laboratorium Rumah Sakit. *Clinical Pathology Medical Laboratory Indonesia Journal*, 21(3), 261–265. <http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-IJCPML-12-3-08.pdf>
- Karyanto, J. A (2015). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS non PBI di Puskesmas Kabupaten donggala. Universitas Hasanuddin.
- Kotler, P dan Keller, KL. (2007). Manajemen Pemasaran. Edisi 2. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks Laksana,
- Listiani, T. (2004). Implementasi Kebijakan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi di PDAM Kota Bandung) Public Service Policy. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol 4(3), 319–333.
- Loekito, A. R., & Hukama, L. D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Laboratorium Klinik (Studi Kasus Laboratorium Klinik X Jakarta). *International Journal of Social Science and Business*, 1(4), 265. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v1i4.12533>
- Masturoh, I., & Anggita, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan pada Rumah Sakit Pendidikan UNHAS Makassar*.
- Merryani E. Oroh, S. R., & Linnie Pondaag. (2014). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Ruang Interna Rsud Noongan. *Jurnal Keperawatan UNSRAT*, 2(2), 11345
- Laboratorium (Laboratory Management) sebagai Upaya untuk Meningkatkan Kinerja Pengelolaan dan Penggunaan Laboratorium Prodi Pendidikan IPA Universitas Negeri Makassar. *Journal Lepa-Lepa Open*, 1(1), 129–135. <https://ojs.unm.ac.id/JLLO/index>
- Muzakir M, Gunawan BI. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan, fasilitas dan minat terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Wisata UIT Makasar. *Jurnal Mirai Management*. 2 (1): 30-44

- Nisa, U., Sukmawati, Syamsidar, Sari, I., Auliah &, & Muhiddin, N. H. (2021). Optimalisasi Pengelolaan
- Purwanto. (2018). Teknik Penyusunan Instrumen Uji Validitas Dan Reliabilitas Penelitian Ekonomi Syariah. Magelang: Staia Press
- Rasdiana dan Riski Ramadani. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.76>
- Rezha, F. dan Rochmah, S. (2004). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di*. 1(5), 981–990.
- Yesinda SI, Murnisari R. 2018. pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan 16 pasien jasa rawat jalan pada Puskesmas Kedemangan Kabupaten Blitar. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*. 3 (2): 206-214
- Yuniasih, I., Nelfianti, F., & Ruswandi, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Mangunjaya Kabupaten Bekasi. *Mabiska Jurnal*, 5, 69–79. <https://repository.uir.ac.id/id/eprint/11165>
- Sapardi. (2014). *Analisis kualitas pelayanan laboratorium cecelia*.
- Sattarudin, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Pembina Kecamatan Sebrang Ulu I Kota Palembang. *Jurnal Saintifik (Multi Science Journal)*, 20(2), 71–78. <https://doi.org/10.58222/js.v20i2.44>
- Sugiyono, (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabet.
- Sugiyono, 2020. Metode Penelitian Kualitatif Bandung: Alfabeta.
- Tanjung MSB. 2019. Pengaruh motivasi kerja paramedis terhadap kepuasan pasien dengan kompetensi paramedis sebagai variabel moderating rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Kota Padang. Center for Open Science.