

## Peningkatan Kualitas Layanan Laboratorium dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pasien di Puskesmas Awal Terusan Kecamatan SP Padang Kabupaten Ogan Komering Ilir

### *Improving the Quality of Laboratory Services in an Effort to Increase Patient Satisfaction at the Awal Terusan Community Health Center, SP Padang District, Ogan Komering Ilir Regency*

Ajeng Rifnida Husmi<sup>1\*</sup>, Nugi Nurdin<sup>2</sup>, Sri Utari<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Kader Bangsa, Indonesia

\*Penulis korespondensi: [ajengrifnidahusmi20@gmail.com](mailto:ajengrifnidahusmi20@gmail.com)<sup>1</sup>

#### Riwayat artikel:

Naskah Masuk: 15 September 2025;

Revisi: 30 September 2025;

Diterima: 26 Oktober 2025;

Tersedia: 31 Oktober 2025

**Keywords:** Laboratory; Patients; Puskesmas Awal Terusan; Responsiveness; Services

**Abstract:** Laboratory services are an essential part of primary health care in community health centers (puskesmas). High-quality services support accurate diagnosis, timely treatment, and public trust. However, the 2024 community satisfaction survey indicated that the laboratory services at Puskesmas Awal Terusan still face several challenges, particularly in service speed and responsiveness to complaints. This study aims to analyze the quality of laboratory services from the perspective of service users and its relationship with patient satisfaction. The research used a quantitative approach with a cross-sectional design. Data were collected through questionnaires from 98 respondents who had used the laboratory services and were analyzed using descriptive and bivariate analyses (Chi-Square test and simple logistic regression). The results showed that, in general, the quality of services was rated as good, especially in terms of staff empathy, accuracy of results, and implementation of occupational safety. However, there were limitations in equipment availability, long waiting times for results, and low responsiveness to patient complaints, with the indicator "Handling of Complaints, Suggestions, and Feedback" receiving the lowest score in the survey. It can be concluded that the quality of laboratory services at Puskesmas Awal Terusan is generally good but still not optimal. Improvements in staff competence, equipment availability, and the complaint-handling system are needed to enhance patient satisfaction.

#### Abstrak

Layanan laboratorium merupakan bagian penting dalam pelayanan kesehatan dasar di puskesmas. Mutu layanan yang baik mendukung ketepatan diagnosis, kecepatan pengobatan, dan kepercayaan masyarakat. Namun, survei kepuasan masyarakat tahun 2024 menunjukkan layanan laboratorium di Puskesmas Awal Terusan masih menghadapi kendala, terutama pada kecepatan pelayanan dan responsivitas keluhan. Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas layanan laboratorium dari perspektif pengguna layanan serta hubungannya dengan kepuasan pasien. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain cross-sectional. Data diperoleh melalui kuesioner pada 98 responden pengguna layanan laboratorium, dianalisis secara deskriptif dan bivariat (uji Chi-Square dan regresi logistik sederhana). Hasil menunjukkan kualitas layanan secara umum dinilai baik, terutama pada aspek empati petugas, ketepatan hasil, dan penerapan keselamatan kerja. Namun, ditemukan keterbatasan peralatan, waktu tunggu hasil yang lama, dan rendahnya respons terhadap keluhan pasien, dengan indikator "Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan" mendapat nilai terendah dalam survei. Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan laboratorium di Puskesmas Awal Terusan tergolong baik namun belum optimal. Perlu peningkatan kompetensi petugas, penyediaan alat, dan penguatan sistem penanganan keluhan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** Layanan; Laboratorium; Pasien; Responsivitas; Puskesmas Awal Terusan

## **1. LATAR BELAKANG**

Puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar yang memberikan layanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat (Kemenkes, 2020). Di dalamnya, laboratorium kesehatan berperan penting dalam menunjang ketepatan diagnosis serta pengobatan yang cepat dan akurat. Kualitas layanan laboratorium menjadi aspek yang sangat berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Pemeriksaan laboratorium yang tepat waktu membantu tenaga medis mengambil keputusan yang sesuai terhadap penanganan pasien. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 19 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Puskesmas, laboratorium diatur secara jelas dalam pasal-pasal yang menekankan pentingnya standar pelayanan, persyaratan fasilitas, serta ketersediaan alat kesehatan yang layak. Pasal 15 menyebutkan bahwa laboratorium harus memenuhi standar laboratorium kesehatan masyarakat tingkat 1, sedangkan Pasal 18 mengatur tentang alat kesehatan dan reagen yang wajib memiliki izin edar, diuji, serta dikalibrasi secara berkala. Ketentuan ini menegaskan bahwa laboratorium puskesmas tidak hanya perlu beroperasi secara fungsional, tetapi juga wajib menjamin mutu hasil pemeriksaan dan keamanan pelayanan bagi masyarakat.

Pelayanan laboratorium yang berkualitas membutuhkan sinergi antara kompetensi petugas, kelengkapan sarana, serta efisiensi sistem kerja (Sutrisno, 2022). Ketika salah satu unsur tidak berfungsi optimal, mutu pelayanan akan menurun dan berdampak langsung pada waktu tunggu, keakuratan hasil, serta kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas. Puskesmas Awal Terusan yang berada di Kecamatan SP. Padang, Kabupaten Ogan Komering Ilir, memiliki peran penting dalam menyediakan layanan diagnostik bagi masyarakat pedesaan yang memiliki keterbatasan akses terhadap fasilitas kesehatan. Dalam kondisi geografis seperti ini, laboratorium puskesmas menjadi fasilitas vital. Namun, berdasarkan hasil observasi dan survei kepuasan masyarakat tahun 2024, ditemukan beberapa kendala seperti keterlambatan hasil pemeriksaan, antrean panjang, serta keluhan pasien mengenai kurangnya komunikasi petugas. Indikator “Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan” bahkan memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu 3,10 (kategori: Baik), menandakan adanya kelemahan dalam responsivitas petugas terhadap keluhan masyarakat.

Kualitas layanan laboratorium juga sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang terlibat. Petugas laboratorium tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis, tetapi juga komunikasi yang baik kepada pasien agar tercipta rasa nyaman dan kepercayaan (Andini, 2019). Sikap ramah, informatif, dan profesional dapat meningkatkan kepuasan pasien, bahkan ketika fasilitas belum sepenuhnya ideal. Sayangnya, banyak tenaga

laboratorium belum mendapatkan pelatihan rutin atau pengembangan kompetensi (Susanti & Nugroho, 2023), yang berpotensi menurunkan akurasi kerja dan efisiensi pelayanan. Selain itu, beberapa puskesmas di daerah juga masih menghadapi keterbatasan alat laboratorium seperti centrifuge, mikroskop, dan reagen yang tidak selalu tersedia (Rahman & Lestari, 2022). Kondisi tersebut menyebabkan waktu tunggu hasil menjadi lebih lama dan menghambat proses diagnosis penyakit secara cepat.

Selain faktor manusia dan sarana, sistem alur pelayanan menjadi aspek penting yang menentukan mutu layanan laboratorium. Prosedur pelayanan yang tidak tertata rapi dapat menimbulkan antrean panjang dan kebingungan bagi pasien (Wahyuni, 2023). Evaluasi terhadap sistem alur pelayanan, mulai dari administrasi hingga penyampaian hasil pemeriksaan, sangat dibutuhkan untuk menemukan letak inefisiensi yang dapat diperbaiki. Pengalaman pasien juga menjadi cerminan utama kualitas layanan, di mana aspek seperti kenyamanan ruang tunggu, keramahan petugas, serta kejelasan prosedur memiliki pengaruh besar terhadap persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan (Putri & Darmawan, 2021). Dengan memahami pengalaman pengguna, puskesmas dapat menilai kekuatan dan kelemahan layanan secara lebih objektif.

Dari sisi kebijakan, manajemen puskesmas memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga mutu laboratorium melalui pengaturan jadwal kerja, penerapan standar operasional prosedur (SOP), dan koordinasi antarpetugas (Rohmah, 2020). Tanpa kebijakan yang terstruktur, inefisiensi akan terus berulang. Evaluasi manajerial diperlukan untuk memastikan bahwa kebijakan internal diterapkan secara konsisten. Selain itu, dukungan sarana dan prasarana juga menjadi prasyarat penting untuk menciptakan layanan laboratorium yang berkualitas (Santosa, 2022). Ketersediaan alat yang memadai, lingkungan kerja yang aman dan bersih, serta dokumentasi hasil pemeriksaan yang cepat dan akurat merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan (Hartati, 2022). Dalam kenyataannya, banyak puskesmas masih menggunakan sistem pencatatan manual yang berisiko terhadap kesalahan dan keterlambatan.

Kondisi geografis dan sosial masyarakat juga berpengaruh terhadap efektivitas layanan laboratorium. Di wilayah seperti SP. Padang, masyarakat sering menghadapi kendala transportasi dan waktu, sehingga pelayanan harus disesuaikan agar lebih efisien dan ramah waktu (Yuliani, 2021). Selain itu, kerja sama lintas sektor antara dinas kesehatan, kepala desa, dan kader kesehatan memiliki peran penting dalam memperlancar distribusi bahan habis pakai dan pemeliharaan alat laboratorium (Maulana, 2023). Kolaborasi ini memungkinkan sistem layanan berjalan lebih lancar dan berkesinambungan. Bila seluruh komponen bekerja sinergis, maka kualitas layanan laboratorium di Puskesmas Awal Terusan dapat meningkat signifikan.

Kualitas layanan laboratorium juga erat kaitannya dengan dimensi responsivitas (*responsiveness*), yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan hasil tes, kompetensi tenaga medis dan teknis, serta kondisi fasilitas yang memadai. Responsivitas menjadi tolok ukur utama kepuasan pasien karena mencerminkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Penelitian Hasibuan (2020) menekankan bahwa indikator ketepatan waktu, ketersediaan alat, dan kenyamanan pelayanan harus menjadi fokus utama evaluasi mutu laboratorium. Peningkatan aspek responsivitas tidak hanya mengurangi keluhan masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan pasien terhadap puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan dasar. Dengan demikian, peningkatan mutu laboratorium di Puskesmas Awal Terusan merupakan langkah penting dalam membangun reputasi pelayanan publik yang profesional dan terpercaya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan laboratorium di Puskesmas Awal Terusan telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diperbaiki, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, komunikasi, serta sistem penanganan keluhan. Evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan laboratorium menjadi kebutuhan mendesak agar dapat diketahui sejauh mana pelayanan yang ada memenuhi ekspektasi masyarakat dan standar mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai kondisi laboratorium saat ini sekaligus menjadi dasar rekomendasi bagi pengambil kebijakan dalam menyusun strategi peningkatan layanan laboratorium di Puskesmas Awal Terusan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor paling dominan yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas layanan dapat diukur melalui dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam pelayanan laboratorium, kualitas pelayanan mencakup keandalan hasil pemeriksaan, ketepatan waktu, kebersihan fasilitas, serta sikap ramah dan profesional petugas laboratorium. Kualitas yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan, yang pada akhirnya menumbuhkan rasa puas dan loyalitas terhadap fasilitas kesehatan.

Sebaliknya, jika pelayanan tidak memenuhi standar misalnya hasil pemeriksaan tidak akurat, alat kurang lengkap, atau komunikasi petugas tidak efektif hal tersebut akan menurunkan persepsi pasien terhadap mutu layanan. Menurut penelitian Jayalie et al. (2023), dimensi *responsiveness* dan *empathy* memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien

laboratorium di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Tenaga laboratorium harus mampu memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat, dan penuh perhatian terhadap kebutuhan pasien.

### **Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pelayanan**

Kecepatan pelayanan menjadi indikator dalam menentukan tingkat kepuasan pasien. Waktu tunggu yang lama sering kali menimbulkan rasa tidak nyaman dan menurunkan kepercayaan terhadap sistem layanan (Pundenswari, 2017). Pada laboratorium, pasien mengharapkan proses yang efisien sejak pendaftaran hingga pengambilan hasil. Ketepatan waktu pelayanan juga mencerminkan efisiensi operasional dan kesiapan fasilitas dalam memenuhi permintaan layanan yang tinggi.

Selain kecepatan, ketepatan waktu dalam menyampaikan hasil pemeriksaan merupakan faktor yang sangat berpengaruh terhadap persepsi kepuasan. Penelitian oleh Ramadhani et al. (2023) menunjukkan bahwa pasien yang menerima hasil laboratorium sesuai dengan waktu yang dijanjikan memiliki tingkat kepuasan 40% lebih tinggi dibandingkan pasien yang mengalami keterlambatan. Manajemen laboratorium perlu menetapkan sistem kerja yang efektif dan melakukan pemantauan terhadap waktu proses untuk menjamin ketepatan hasil sesuai ekspektasi pasien.

### **Kompetensi dan Sikap Petugas Laboratorium**

Kompetensi tenaga laboratorium merupakan faktor yang menentukan kualitas dan keakuratan hasil pemeriksaan. Menurut Wilujeng dan Rembulan (2019), tenaga laboratorium yang memiliki keterampilan teknis tinggi serta memahami prosedur standar operasional akan mampu menghasilkan hasil pemeriksaan yang akurat dan dapat dipercaya. Selain itu, kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dari petugas juga berperan penting dalam membangun hubungan positif dengan pasien.

Sikap profesional dan empatik dari petugas laboratorium tidak hanya meningkatkan rasa nyaman pasien tetapi juga memperkuat persepsi terhadap kualitas layanan. Arisanti et al. (2020) menambahkan bahwa pasien cenderung merasa puas ketika mereka merasa dihargai dan diperhatikan oleh tenaga kesehatan. Pelatihan berkelanjutan mengenai komunikasi efektif dan peningkatan kompetensi teknis sangat diperlukan agar tenaga laboratorium dapat memberikan pelayanan yang tidak hanya tepat secara medis, tetapi juga manusiawi dan berorientasi pada pasien.

### **Fasilitas dan Lingkungan Fisik**

Fasilitas dan lingkungan fisik (*tangibles*) juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Lingkungan yang bersih, nyaman, serta peralatan yang lengkap

mencerminkan profesionalitas lembaga pelayanan kesehatan. Menurut Haryanto et al. (2021), kondisi fasilitas yang baik memberikan rasa aman dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap hasil pemeriksaan. Selain itu, tata ruang yang tertata rapi dan sistem antrian yang efisien juga berkontribusi terhadap pengalaman positif pasien selama berada di fasilitas laboratorium.

Ketersediaan sarana dan prasarana seperti ruang tunggu ber-AC, kursi yang memadai, toilet bersih, serta alat pemeriksaan modern juga menambah kenyamanan pasien selama menunggu hasil. Fasilitas yang tidak memadai sering kali menjadi penyebab utama ketidakpuasan karena menimbulkan persepsi kurangnya perhatian terhadap kenyamanan pengguna layanan. Penyedia layanan laboratorium perlu melakukan pemeliharaan rutin dan modernisasi fasilitas agar dapat memberikan pengalaman pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien (Makmun, 2022).

### **Biaya dan Aksesibilitas Pelayanan**

Biaya merupakan faktor yang sering kali memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan, termasuk laboratorium. Menurut teori *Equity* dari Adams (1963), kepuasan akan tercapai apabila pasien merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan sepadan dengan kualitas pelayanan yang diterima. Pasien yang merasa memperoleh nilai lebih dari biaya yang dibayar akan menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Oleh karena itu, transparansi dalam sistem tarif serta pemberian informasi yang jelas tentang biaya pemeriksaan menjadi hal penting dalam menciptakan persepsi keadilan.

Selain biaya, aksesibilitas juga berperan dalam menentukan kepuasan pasien. Akses yang mudah, baik dari segi lokasi maupun waktu pelayanan, membuat pasien merasa terbantu dan dihargai. Penelitian oleh Suhendar et al. (2024) menunjukkan bahwa pasien yang menganggap pelayanan laboratorium mudah diakses memiliki kemungkinan dua kali lipat lebih puas dibandingkan pasien yang mengalami kesulitan akses. Kombinasi antara biaya yang terjangkau dan kemudahan akses menjadi kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama seperti puskesmas.

### **3. METODE KEGIATAN**

Kegiatan Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan analitik dengan desain *cross-sectional*. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan menggambarkan fenomena yang terjadi pada satu periode tertentu sekaligus menganalisis hubungan antara variabel yang diteliti tanpa melakukan manipulasi. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara objektif melalui

data numerik yang dianalisis menggunakan metode statistik. Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini berfungsi untuk menjelaskan kondisi dan karakteristik dari variabel yang diamati, sedangkan pendekatan analitik digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antarvariabel yang diuji.

### **Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

Penelitian ini terdiri dari dua jenis variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah profitabilitas, struktur modal, dan ukuran perusahaan, sedangkan variabel dependen adalah nilai perusahaan. Setiap variabel memiliki definisi operasional yang digunakan sebagai dasar dalam proses pengukuran. Profitabilitas adalah kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba bersih dari total aset yang dimilikinya.

Dalam penelitian ini, profitabilitas diukur menggunakan rasio Return on Assets (ROA). Struktur Modal menggambarkan proporsi pendanaan yang berasal dari utang dan ekuitas. Struktur modal diukur menggunakan rasio Debt to Equity Ratio (DER). Ukuran Perusahaan merupakan skala besar kecilnya perusahaan yang dapat diukur melalui total aset yang dimiliki, dan dinyatakan dalam logaritma natural total aset. Nilai Perusahaan mencerminkan persepsi investor terhadap tingkat keberhasilan perusahaan yang sering diukur menggunakan rasio Price to Book Value (PBV). Pendefinisian variabel ini bertujuan agar pengukuran dilakukan secara konsisten dan objektif, serta dapat dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang relevan.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh perusahaan sektor Food and Beverage yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI) selama periode 2019–2023, dengan total sebanyak 96 perusahaan. Populasi ini dipilih karena sektor tersebut merupakan salah satu industri yang paling stabil dan terus berkembang di pasar modal Indonesia.

Sampel penelitian ditentukan menggunakan metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan mempertimbangkan kriteria tertentu agar sampel yang dipilih relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria yang digunakan meliputi:

- a. Perusahaan Food and Beverage yang secara konsisten terdaftar di BEI selama periode 2019–2023.
- b. Perusahaan yang secara lengkap mempublikasikan laporan keuangan tahunan selama periode tersebut.
- c. Perusahaan yang memperoleh laba secara berturut-turut selama lima tahun penelitian.
- d. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh sejumlah perusahaan yang memenuhi syarat sebagai sampel yang dianggap mewakili populasi.

## **Jenis dan Sumber Data**

Penelitian ini menggunakan data sekunder, yaitu data yang telah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder digunakan karena lebih efisien serta memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang relevan dan terpercaya. Sumber data utama berasal dari laporan keuangan tahunan perusahaan Food and Beverage yang dipublikasikan melalui situs resmi Bursa Efek Indonesia ([www.idx.co.id](http://www.idx.co.id)). Selain itu, peneliti juga menggunakan data tambahan dari laporan tahunan (annual report), literatur ilmiah, serta publikasi terkait dari lembaga keuangan yang relevan. Penggunaan data sekunder memungkinkan analisis dilakukan secara komprehensif terhadap kinerja keuangan dan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap nilai perusahaan.

## **Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi, yaitu dengan cara mengunduh dan menelaah laporan keuangan serta data pendukung lainnya yang relevan dengan variabel penelitian. Proses ini mencakup identifikasi, pencatatan, dan seleksi data yang sesuai dengan kriteria sampel. Setiap dokumen diperiksa kembali untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan informasi yang digunakan dalam analisis. Data yang dikumpulkan juga akan diverifikasi melalui perbandingan dengan sumber-sumber resmi lain untuk menghindari kesalahan pencatatan atau duplikasi.

## **Metode Analisis Data**

Data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini dianalisis secara kuantitatif dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) untuk mengetahui pengaruh profitabilitas, struktur modal, dan ukuran perusahaan terhadap nilai perusahaan. Analisis dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data, uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi) guna memastikan model regresi memenuhi syarat BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*), serta analisis regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel independen dan dependen. Selanjutnya dilakukan uji t dan uji F untuk mengetahui pengaruh parsial dan simultan antarvariabel, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk melihat besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi nilai perusahaan.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen kualitas layanan laboratorium (HQ) dengan variabel dependen kepuasan pasien (KP). Uji yang



digunakan adalah Chi-Square Test, karena kedua variabel berskala kategorik hasil dari penjumlahan skor kuesioner.

### Chi-Square Tests

**Tabel 1.** Hasil Uji Chi-Square Hubungan HQ dan KP.

Value		df	Asymptotic Significance (2- sided)
Pearson Chi-Square	504.293 <sup>a</sup>	280	.000
Likelihood Ratio	246.617	280	.925
Linear-by-Linear Association	43.403	1	.000
N of Valid Cases	98		

a. 315 cells (100.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.  
(Sumber: Output SPSS, 2025).

Berdasarkan Tabel 4.7, hasil analisis menunjukkan bahwa nilai Pearson Chi-Square sebesar 504,293 dengan p-value 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hal ini berarti terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan laboratorium dengan kepuasan pasien. Dengan kata lain, semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh petugas laboratorium, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Selain itu, hasil Linear-by-Linear Association juga menunjukkan nilai  $\chi^2$  sebesar 43,403 dengan  $p = 0,000$  ( $<0,05$ ). Hasil ini memperkuat temuan bahwa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien bersifat linier artinya peningkatan skor kualitas layanan sejalan dengan peningkatan skor kepuasan pasien.

Namun output menunjukkan terdapat banyak sel dengan expected count  $< 5$ . Kondisi ini disebabkan oleh jumlah kategori skor HQ dan KP yang terlalu banyak dibandingkan dengan jumlah sampel (98 responden). Oleh karena itu, meskipun hasil uji menunjukkan signifikansi, interpretasi tetap harus dilakukan dengan hati-hati. Untuk analisis lanjutan, pengelompokan kategori (misalnya “Baik” dan “Kurang Baik” untuk HQ serta “Puas” dan “Tidak Puas” untuk KP) dapat dilakukan agar distribusi data lebih seimbang dan hasil uji lebih stabil.

Secara umum, hasil penelitian ini mendukung hipotesis bahwa kualitas layanan laboratorium berhubungan positif dengan kepuasan pasien. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan rasa puas dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan yang digunakan.

### Pembahasan

#### *Kualitas Layanan Laboratorium*

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan skor tinggi terhadap kualitas layanan laboratorium di Puskesmas Awal Terusan. Sebagian besar responden menilai pelayanan dalam kategori baik hingga sangat baik, dengan skor total Health

Quality (HQ) terbanyak pada rentang 46–50 (34,6%). Hal ini menandakan bahwa responden merasa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan, baik dari aspek ketepatan pemeriksaan, keramahan petugas, maupun fasilitas yang disediakan. Kondisi ini sejalan dengan teori lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman et al. (1988), yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Petugas laboratorium dinilai telah memberikan pelayanan yang ramah, tepat waktu, dan informatif. Penelitian oleh Wulandari (2021) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan laboratorium yang baik berdampak langsung pada persepsi positif pasien terhadap fasilitas kesehatan.

### ***Kepuasan Pasien***

Analisis tingkat kepuasan pasien menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada kategori puas hingga sangat puas, dengan skor total kepuasan pasien (KP) pada rentang 16–20 (46,9%) dan 21–25 (41,9%). Hasil ini menggambarkan bahwa mayoritas pasien merasa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi selama menerima pelayanan laboratorium. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien meliputi kecepatan pelayanan, keterampilan teknis petugas, ketersediaan fasilitas, serta kemampuan komunikasi petugas dalam memberikan penjelasan hasil pemeriksaan. Hasil ini konsisten dengan penelitian Setiawan (2020) yang menjelaskan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan disertai sikap ramah petugas mampu meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan. Hal ini menegaskan bahwa mutu pelayanan yang baik berperan besar dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien.

### ***Hubungan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien***

Hasil uji chi-square menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas layanan laboratorium (HQ) dengan kepuasan pasien (KP) ( $p = 0,000$ ). Artinya, semakin tinggi persepsi pasien terhadap kualitas layanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Hubungan linier ini menggambarkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak langsung terhadap kepuasan pasien. Dari sisi praktis, hal ini menegaskan bahwa Puskesmas Awal Terusan perlu terus memperbaiki aspek teknis seperti ketepatan hasil pemeriksaan, kebersihan fasilitas, dan ketersediaan alat, serta memperkuat aspek non-teknis seperti empati, komunikasi, dan responsivitas petugas terhadap keluhan. Temuan ini selaras dengan penelitian Lestari (2019) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan erat antara kualitas layanan dan kepuasan pasien di fasilitas kesehatan primer. Jika peningkatan mutu layanan laboratorium tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Awal Terusan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan laboratorium di Puskesmas Awal Terusan dari perspektif pengguna layanan tergolong baik namun masih belum optimal. Pasien menilai pelayanan laboratorium telah memenuhi kebutuhan pemeriksaan dasar dengan hasil yang cukup akurat serta prosedur yang tertib. Sikap ramah, empatik, dan komunikatif dari petugas menunjukkan adanya komitmen dalam memberikan pelayanan yang humanis dan profesional, yang menjadi salah satu kekuatan utama layanan laboratorium tersebut. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pasien menilai bahwa penjelasan prosedur pemeriksaan dan pendampingan personal dari petugas belum merata. Dari segi fasilitas, kebersihan ruang laboratorium sudah baik, namun ketersediaan alat terbatas dan beberapa peralatan mulai menurun kualitasnya sehingga menimbulkan antrean pada jam sibuk. Penerapan keselamatan kerja sudah dilakukan, tetapi ruang pemeriksaan yang sempit dan ventilasi kurang memadai membuat sebagian pasien merasa kurang nyaman selama proses pelayanan. Selain itu, waktu tunggu hasil pemeriksaan masih melebihi standar ideal karena keterbatasan alat dan jumlah tenaga laboratorium. Responsivitas terhadap pengaduan pasien juga masih rendah, yang terlihat dari skor terendah pada indikator *“Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan”* dalam survei kepuasan masyarakat tahun 2024. Secara keseluruhan, kualitas layanan laboratorium di Puskesmas Awal Terusan tergolong baik, tetapi peningkatan pada aspek efisiensi pelayanan, penyediaan sarana, serta kecepatan merespons keluhan sangat diperlukan untuk mencapai kepuasan pasien yang optimal.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar manajemen Puskesmas Awal Terusan meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dengan menambah jumlah tenaga analis kesehatan, memperbaiki alur pelayanan, dan melakukan pengadaan serta pemeliharaan alat laboratorium secara rutin. Pembentukan tim khusus penanganan keluhan pasien juga perlu dilakukan agar setiap pengaduan dapat ditindaklanjuti secara cepat, transparan, dan terstandar. Selain itu, pelatihan rutin mengenai komunikasi efektif dan pelayanan prima bagi petugas sangat penting untuk memperkuat profesionalisme dan meningkatkan pengalaman pasien selama menerima layanan. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Komering Ilir, diharapkan memberikan dukungan anggaran untuk penguatan sarana laboratorium serta melakukan supervisi berkala guna memastikan standar mutu layanan tetap terpenuhi. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif atau *mix-method* untuk menggali lebih dalam

pengalaman pasien dan petugas, serta menambahkan variabel seperti beban kerja, budaya kerja organisasi, dan dukungan manajerial yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan laboratorium secara lebih komprehensif.

## DAFTAR REFERENSI

- Arisanti, D., Rianto, M. R., & Harimuswarah, M. R. (2020). Analysis of the effect of quality of clinical laboratory services on outpatient satisfaction at Labuang Baji Hospital Makassar in 2019. *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 83–94.
- Bilatula, V., Lasalewo, T., & Junus, S. (2024). Kepuasan pasien puskesmas terhadap kualitas layanan dengan metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 6(3), 1585–1592. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Edwinskyah, Munajat, Kenamon, M., & Sari, Y. (2025). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pengelolaan barang milik daerah pada organisasi perangkat daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 25(1), 455. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v25i1.5849>
- Haryanto, N. D., Zulvia, P., & Setiawan, B. (2021). Analisis kualitas pelayanan dengan kuadran Importance Performance Analysis (IPA) dan Indeks Potential Gain Customer Value (PGCV) pada Kantor Pos Purworejo 54100. *Progress Conference*, 4(1), 413–423.
- Herlina, R. (2020). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta*.
- Imamah, S. A., Rini, C. S., Puspitasari, P., & Mushlih, M. (2024). Kelelahan tenaga kesehatan: Penurunan kualitas layanan di Indonesia. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 1(1), 9. <https://doi.org/10.47134/mpk.v1i1.2923>
- Jannah, S., & Andriani, N. (2024). Kualitas layanan pada pelayanan kesehatan Kabupaten Sampang. *Jurnal Kajian Ilmu Manajemen*, 4(1), 36–42.
- Jayalie, V. F., Tecoalu, M., & Wahyoedi, S. (2023). Kepuasan pasien memediasi pengaruh HEALTHQUAL terhadap *repurchase intention* pada Rumah Sakit Murni Teguh Sudirman Jakarta. *NJM*, 9(1).
- Lee, D. H. (2017). HEALTHQUAL: A multi-item scale for assessing healthcare service quality. *Service Business*, 11(3), 491–516. <https://doi.org/10.1007/s11628-016-0317-2>
- Mahardhika, M. N., & Desrianty, A. (2024). Strategi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi HEALTHQUAL dan Kano Model di RS X. *Prosiding Diseminasi FTI Ganjil 2023/2024*.
- Makmun, A. (2022). *Peningkatan kualitas rumah sakit di Kota Makassar*. Nas Media Pustaka.
- Martina, Priyatno, A. D., Ekawati, D., & Ermagustina. (2024). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium Kabupaten Lahat tahun 2023. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA*, 7(1), 68–80. <https://doi.org/10.32524/jksp.v7i1.1119>
- Munandar, M. A., Kartiningrum, E. D., & Mahmudah, R. L. (2023). Analisis kualitas pelayanan pemeriksaan RT-PCR terhadap kepuasan pasien di UPDT Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto. *Hospital Majapahit*, 15(2), 222–234.

- Najib, K., Nugroho, H. A., Sholihin, M., & Fathonah, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *Jurnal Manise: Manajemen, Bisnis, dan Ekonomi*, 1(1), 35–44.
- Nasikun, A. (2025). Analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Aji Batara Agung Dewa Sakti Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. *JUSINDO*, 7(1), 338–358.
- Nuryanto, N., Ma'aruf, F., & Purnomo, B. C. (2024). Analisis kualitas proses layanan kesehatan lingkungan dengan pendekatan Quality Improvement Process (QIP). *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 23(2), 215–225. <https://doi.org/10.14710/jkli.23.2.215-225>
- Permenkes. (2010). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/Menkes/Per/III/2010 tentang Laboratorium Klinik*.
- Permenkes. (2012). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Pundenswari, P. (2017). Analisa pengaruh kualitas pelayanan publik bidang kesehatan terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Publik*, 11(1), 13–21. [www.jurnal.uniga.ac.id](http://www.jurnal.uniga.ac.id)
- Ramadhani, S., Pawitra, T. A., & Widada, D. (2023). Assessing healthcare service quality with HEALTHQUAL method and IPA (Case Study: Hasanah Clinic Samarinda). *IJIEM - Indonesian Journal of Industrial Engineering and Management*, 4(3), 559. <https://doi.org/10.22441/ijiem.v4i3.21594>
- Safitri, D., Rahmadani, R., & Hartono, B. (2025). Penerapan lean management di rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan: Literature review. *Vitamin: Jurnal Ilmu Kesehatan Umum*, 3(1), 183–195. <https://doi.org/10.61132/vitamin.v3i1.964>
- Santosa, Y. J., & Trimiati, K. E. (2025). Analisis pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pengguna jasa layanan kereta api. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5(1), 4004–4011. <https://doi.org/10.54373/ifijeb.v5i1.2799>
- SK Direktur No. 800/28/RSUD-SK/X/. (2022). *Pedoman layanan laboratorium*.
- Suhendar, D., Fitriani, L., Wijayanti, R., & Pradesa, A. (2024). Analisis faktor atas kualitas layanan di laboratorium pada RSUP Rotinsulu Bandung. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 511–522. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Syahputri, W. (2025). Pengaruh kualitas layanan, makanan, harga, dan lingkungan terhadap loyalitas melalui kepuasan di Restoran Padang Cahaya Delima. *Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 7(2), 418. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v7i2.5075>
- Vanchapo, A. R., & Magfiroh. (2022). *Mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien*. Tata Mutiara Hidup Indonesia. <https://www.researchgate.net/publication/364313680>
- WHO. (2011). *Pedoman teknik dasar untuk laboratorium kesehatan (Manual of Basic Techniques for a Health Laboratory)* (A. A. M., Ed.; E. L. Chairlan, Trans.; 2nd ed.). Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2019). Perancangan model kualitas pelayanan puskesmas dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 5(2). <https://doi.org/10.30656/intech.v5i2.1675>