

Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Laboratorium Kabupaten Lahat Tahun 2023

Analysis of Customer Satisfaction Levels with Lahat Regency Laboratory Services in 2023

¹Martina, ²Akhmad Dwi Priyatno, ³Dianita Ekawati, ⁴Ermagustina
¹²³⁴Program Magister Kesehatan Masyarakat, STIK Bina Husada Palembang, Indonesia
Email: Martinaalbadri45@gmail.com

Submisi: 25 Agustus 2023; Penerimaan: 15 Januari 2024; Publikasi 29 Februari 2024

Abstrak

Laboratorium kesehatan merupakan fasilitas yang menyelenggarakan pelayanan yang berbasis pada penetapan, pengukuran, dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia guna menentukan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium Kabupaten Lahat Tahun 2023. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *accidental sampling* dan didapatkan sebanyak 89 responden. Pengumpulan data dilaksanakan pada tanggal 22 Mei – 28 Juni 2023. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner, selanjutnya data yang telah terkumpul dilakukan analisis dengan menggunakan *cross-sectional*. Hasil penelitian didapatkan bahwa terdapat hubungan jenis kelamin (*p value* 0,011), Ada hubungan antara mutu pelayanan (*reliability*) (*p value* 0,053), (*assurance*) (*p value* 0,002), (*empathy*) (*p value* 0,000). Simpulan dari hasil penelitian ini adalah ada hubungan antara jenis kelamin, *reliability*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium Kabupaten Lahat Tahun 2023. Saran Diharapkan kepada Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat untuk meningkatkan bidang pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan yaitu indikator jenis kelamin, mutu pelayanan (*reliability*), mutu pelayanan (*assurance*) dan mutu pelayanan (*empathy*).

Kata kunci: Kepuasan, Laboratorium kesehatan, Pelayanan

Abstract

A health laboratory is a facility that provides services based on the determination, measurement and testing of materials of human origin or non-human origin in order to determine the type of disease, the cause of the disease, health conditions or factors that may affect the health of individuals and communities. This study aims to determine the level of customer satisfaction with Lahat Regency laboratory services in 2023. The sampling technique used accidental sampling and obtained as many as 89 respondents. Data collection was carried out on 22 May – 28 June 2023. Data was collected using a questionnaire, then the data that had been collected was analyzed using a cross-sectional. The results showed that there was a gender relationship (*p value* 0.011), there was a relationship between service quality (*reliability*) (*p value* 0.053), (*assurance*) (*p value* 0.002), (*empathy*) (*p value* 0.000). The conclusion from the results of this study is that there is a relationship between gender, *Reliability*, *Assurance*, and *Empathy* with customer satisfaction with Lahat District laboratory services in 2023. Suggestions are expected for the Lahat District Health Laboratory to improve the field of health services related to the level of customer satisfaction, namely the type indicator sex, quality of service (*reliability*), quality of service (*assurance*) and quality of service (*empathy*).

Keywords: Satisfaction, Health laboratory, Services

Pendahuluan

Laboratorium kesehatan merupakan fasilitas yang menyelenggarakan pelayanan yang berbasis pada penetapan, pengukuran, dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia guna menentukan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat. Laboratorium kesehatan adalah fasilitas yang disediakan pemerintah untuk menunjang keberlangsungan penyelenggaraan kesehatan (Dinkes Provinsi Sumsel, 2020). Selain itu, pelayanan laboratorium kesehatan berkewajiban untuk menghormati hak pengguna jasa, menyelenggarakan pelayanan laboratorium sesuai dengan standar pelayanan dan pedoman yang berlaku, menyediakan pelayanan laboratorium secara profesional (Lydiana, 2023).

Data WHO mengungkap rata-rata tingkat kepuasan pelayanan laboratorium di beberapa negara di dunia yang dikelompokkan berdasarkan benua, Benua Eropa mencapai 93% dengan angka kepuasan tertinggi di Jerman 98%, Benua Amerika 94% dengan kepuasan tertinggi di USA 97%, Australia 90%, Asia 81% dengan kepuasan tertinggi di Korea 93% (WHO, 2022). Berdasarkan data Kemenkes tahun 2019 rata-rata tingkat kepuasan pelanggan laboratorium di Indonesia mencapai 80%, sedangkan tahun 2020 dan 2021 tidak dilakukan pengukuran karena kondisi pandemi covid-19, dan tahun 2022 pasca pandemi rata-rata mencapai 81,3% (Kemenkes 2023).

Data Dinkes Provinsi Sumsel (2020) ada sebanyak 8 laboratorium kesehatan di Provinsi Sumatera Selatan, 1 laboratorium (12,5%) dan kabupaten/kota sebanyak 7 laboratorium (87,5%), salah satunya di kabupaten Lahat. Sementara itu untuk data tingkat kepuasan pelanggan laboratorium kesehatan di Sumatera Selatan rata-rata mencapai 80,2% periode 2019, dan tidak dilakukan pengukuran selama masa covid-19 2020-2021, sementara tahun 2022 pasca pandemi rata-rata mencapai 80%. Jumlah kunjungan laboratorium kesehatan di kabupaten Lahat bulan Januari mencapai 210

orang, pada bulan Februari 220 orang, bulan Maret 264 orang, sedangkan bulan April 140 orang (Lab. Kes. Kab. Lahat, 2023). Artinya terdapat peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan setiap bulannya. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa sebab.

Studi pendahuluan dilakukan di tempat penelitian yaitu Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat terkait dengan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil menunjukkan bahwa dalam tiga tahun terakhir indeks kepuasan mengalami kenaikan dan penurunan. Data tahun 2018 menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan mencapai 76%, sedangkan tahun 2019 mencapai 78%, selama pandemi covid-19 2020-2021 tidak dilakukan pengukuran karena *lock down*. Sementara tahun 2022 mencapai 77%. Hasil ini berada di bawah standar yang ditetapkan oleh Menteri Aparatur Sipil Negara dalam Permenpan No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu 80% (Menpan, 2017), namun jika merujuk pada Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal untuk kepuasan pelanggan yaitu 95% (Kemenkes, 2016). Untuk memenuhi tuntutan ini maka sangat diperlukan peningkatan kepuasan dan harus menjadi perhatian yang serius dari instansi.

Menurut Djuwa, Sinaga & Dodo (2020) penurunan jumlah kunjungan terhadap pelayanan kesehatan dapat disebabkan oleh faktor status kesehatan, pendapatan, biaya, pendidikan, dan penerimaan kesehatan, risiko sakit dan lingkungan, kualitas dan kuantitas pelayanan,. Sedangkan menurut Sukmana, Chandra & Siaputra (2020) kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diterima menjadi faktor non fisiologis yang menjadi pendorong seseorang untuk berkunjung kembali ke layanan medis.

Kepuasan merupakan keadaan di mana seseorang mencapai apa yang diinginkannya (Nabawi, 2019). Pelanggan yang puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung akan kembali menggunakan fasilitas yang diberikan (Ananda & Jatra, 2019). Kepuasan juga mengacu pada penerapan kode etik

termasuk standar pelayanan profesi juga menjadi indikator penting untuk mengontrol mutu pelayanan dan kelanjutan dari pemasaran penyelenggaraan jasa pelayanan di laboratorium (Nindya, 2022). Sebuah instansi dapat mengalami kerugian jika mengalami penurunan jumlah konsumen, sehingga kepuasan pelanggan harus selalu menjadi perhatian.

Variabel non medis juga turut menentukan tingkat kepuasan pasien seperti tingkat pendidikan, budaya, latar belakang sosial ekonomi, pekerjaan, kepribadian, lingkungan fisik, dan pengalaman hidup konsumen (Anggraini, Suliyanto & Roestijawati, 2022). Selain itu karakteristik individu pelanggan juga memiliki berpengaruh terhadap mutu pelayanan kesehatan yang bisa menimbulkan perasaan puas maupun tidak puas (Sari & Fuadati, 2022). Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan maka perlu dilakukan pengawasan dan supervisi sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan (Saputra, 2018).

Secara umum terdapat sepuluh dimensi atau domain mutu pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian. Sepuluh dimensi ini yaitu *tangible* (penampilan fisik), *reliability* (keterandalan), *Responsibility* (daya tanggap), *competence* (kemampuan), *courtesy* (kesopanan), *credibility* (kredibilitas), *security* (keamanan), *access* (akses), *communication* (komunikasi), dan *understanding the customer* (pemahaman terhadap konsumen) (Nadya, 2020). sedangkan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan digunakan lima indikator yaitu *Tangible*,

Reliability, *Responsibility*, *Assurance*, dan *Empathy* (Kotler & Keller, 2021; Mariana, 2018). Mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan menjadi dua variabel yang saling berkaitan sehingga ketika ada peningkatan mutu pelayanan maka besar kemungkinan akan adanya peningkatan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Laboratorium Kabupaten Lahat Tahun 2023.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang berkunjung ke Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat mulai dari bulan Januari hingga April 2023 yaitu sebanyak 814 orang, besar sampel pada penelitian ini sebanyak 89 orang pasien yang berkunjung ke Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat yang akan dijadikan responden. Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan teknik *accidental sampling* yang berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Penelitian akan dilaksanakan pada 22 Mei 2023 sampai dengan 28 Juni 2023 di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Untuk melihat mengetahui hubungan variabel independen dengan variabel dependen di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat Tahun 2023.

Tabel 1. Hubungan Umur dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat Tahun 2023

No.	Umur	Kepuasan Pelanggan				Total		p value
		Tidak Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Remaja & Dewasa awal	13	33,3	26	66,7	39	100	0,793
2.	Dewasa Akhir & Lansia	18	36,0	32	64,0	50	100	
	Jumlah	31	34,8	58	65,2	89	100	

Berdasarkan Tabel 1. hasil analisis hubungan yang bermakna antara umur dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023

diperoleh bahwa ada sebanyak 13 (33,3%) remaja dan dewasa awal yang tidak puas, sedangkan 26 (66,7%) remaja dan dewasa awal yang puas. Hasil uji *chi-square*

didapatkan p value $0,793 > \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna antara umur dengan tingkat

kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023.

Tabel 2. Hubungan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat Tahun 2023

No.	Jenis Kelamin	Kepuasan Pelanggan				Total		p value	OR	(95% CI)
		Tidak Puas		Puas		n	%			
		n	%	n	%					
1.	Laki-laki	5	16,7	25	83,3	30	100	0,011	0,254	(0,085-0,754)
2.	Perempuan	26	44,1	33	55,9	59	100			
	Jumlah	31	34,8	58	65,2	89	100			

Berdasarkan Tabel 2. hasil analisis hubungan antara hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 diperoleh bahwa ada sebanyak 5 (16,7%) jenis kelamin laki-laki yang tidak puas, sedangkan 25 (83,3%) jenis kelamin laki-laki yang puas. Hasil uji *chi-square* didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5 sehingga

untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan p value $0,011 < \alpha 0,05$ hal ini menunjukkan ada hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023. Berdasarkan nilai OR yaitu 0,254 artinya responden yang berjenis kelamin laki-laki berpeluang 0,254 kali untuk tidak puas.

Tabel 3. Hubungan Antara Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat Tahun 2023

No.	Pendidikan	Kepuasan Pelanggan				Total		p value
		Tidak Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Rendah	9	29,0	22	71,0	31	100	0,401
2.	Tinggi	22	37,9	36	62,1	58	100	
	Jumlah	31	34,8	58	65,2	89	100	

Berdasarkan tabel 3. hasil analisis hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 diperoleh bahwa ada sebanyak 9 (29,0%) pendidikan rendah yang tidak puas, sedangkan 22 (71,0%) pendidikan rendah

yang puas. Hasil uji *chi-square* didapatkan p value $0,401 > \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023.

Tabel 4. Hubungan Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat Tahun 2023

No.	Pekerjaan	Kepuasan Pelanggan				Total		p value
		Tidak Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Tidak Bekerja	22	41,5	31	58,5	53	100	0,109
2.	Bekerja	9	25,0	27	75,0	36	100	
	Jumlah	31	34,8	58	65,2	89	100	

Berdasarkan tabel 4. hasil analisis hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 diperoleh bahwa ada sebanyak 22 (41,5%) yang tidak bekerja tidak puas, sedangkan 31 (58,5%) yang tidak bekerja

yang puas. Hasil uji *chi-square* didapatkan p value $0,109 > \alpha 0,05$, hal ini menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023.

Tabel 5. Hubungan Mutu Pelayanan (*Tangible*) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat Tahun 2023

No	Mutu Pelayanan (<i>Tangible</i>)	Kepuasan Pelanggan				Total		<i>p value</i>
		Tidak Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Kurang Baik	9	45,0	11	55,0	20	100	0,278
2.	Baik	22	31,9	47	68,1	69	100	
Jumlah		31	34,8	58	65,2	89	100	

Berdasarkan tabel 5. hasil analisis hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 diperoleh bahwa ada sebanyak 9 (45,0%) mutu pelayanan (*tangible*) kurang baik tidak puas, sedangkan 11 (55,0%) mutu pelayanan

(*tangible*) kurang baik yang puas. Hasil uji *chi-square* didapatkan *p value* 0,278 > α 0,05, hal ini menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023.

Tabel 6. Hubungan Mutu Pelayanan (*Reliability*) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat Tahun 2023

No.	Mutu Pelayanan (<i>Reliability</i>)	Kepuasan Pelanggan				Total		<i>p value</i>	OR	(95% CI)
		Tidak Puas		Puas		n	%			
		n	%	n	%					
1.	Kurang Baik	11	52,4	10	47,6	21	100	0,053	2,640	(0,969-7,196)
2.	Baik	20	29,4	48	70,6	68	100			
Jumlah		31	34,8	58	65,2	89	100			

Berdasarkan tabel 6. hasil analisis hubungan antara hubungan mutu pelayanan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 diperoleh bahwa ada sebanyak 11 (52,4%) mutu pelayanan (*reliability*) yang kurang baik tidak puas, sedangkan 10 (47,6%) mutu pelayanan (*reliability*) yang kurang baik puas. Hasil uji

chi-square didapatkan *p value* 0,053 < α 0,05 hal ini menunjukkan ada hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023. Berdasarkan nilai OR yaitu 2,640 artinya responden mutu pelayanan (*reliability*) yang kurang baik 2,640 kali untuk tidak puas.

Tabel 7. Hubungan Mutu Pelayanan (*Responsibility*) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat Tahun 2023

No.	Mutu Pelayanan (<i>Responsibility</i>)	Kepuasan Pelanggan				Total		<i>p value</i>
		Tidak Puas		Puas		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Kurang Baik	7	50,0	7	50,0	14	100	0,194
2.	Baik	24	32,0	51	68,0	75	100	
Jumlah		31	34,8	58	65,2	89	100	

Berdasarkan tabel 7. hasil analisis hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan (*responsibility*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 diperoleh bahwa ada sebanyak 7 (50,0%) mutu pelayanan (*responsibility*) kurang baik tidak puas, sedangkan 7 (50,0%) mutu pelayanan

(*responsibility*) kurang baik yang puas. Hasil uji *chi-square* didapatkan *p value* 0,194 > α 0,05, hal ini menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan (*responsibility*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023.

Tabel 8. Hubungan Mutu Pelayanan (*Assurance*) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat Tahun 2023

No.	Mutu Pelayanan (<i>Assurance</i>)	Kepuasan Pelanggan				Total		<i>p value</i>	OR	(95% CI)
		Tidak Puas		Puas		n	%			
		n	%	n	%					
1.	Kurang Baik	7	87,5	1	12,5	8	100	0,002	16,625	(1,939-142,564)
2.	Baik	24	29,3	57	70,4	81	100			
Total		31	34,8	58	65,2	89	100			

Berdasarkan tabel 8. hasil analisis hubungan antara hubungan mutu pelayanan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 diperoleh bahwa ada sebanyak 7 (87,5%) mutu pelayanan (*assurance*) kurang baik yang tidak puas, sedangkan 1 (12,5%) mutu pelayanan (*assurance*) kurang baik yang puas. Hasil uji *chi-square* didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5

sehingga untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,002 < \alpha 0,05$ hal ini menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023. Berdasarkan nilai OR yaitu 16,625 artinya responden mutu pelayanan (*assurance*) kurang baik berpeluang 16,625 kali untuk tidak puas.

Tabel 9. Hubungan Mutu Pelayanan (*Empathy*) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat Tahun 2023

No.	Mutu Pelayanan (<i>Empathy</i>)	Kepuasan Pelanggan				Total		<i>p value</i>	OR	(95% CI)
		Puas		Tidak Puas		n	%			
		n	%	n	%					
1.	Kurang Baik	11	91,7	1	8,3	12	100	0,000	31,350	(3,803-258,463)
2.	Baik	20	26,0	57	74,0	77	100			
Total		31	34,8	58	65,2	89	100			

Berdasarkan tabel 9. hasil analisis hubungan antara hubungan mutu pelayanan (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 diperoleh bahwa ada sebanyak 11 (91,7%) mutu pelayanan (*empathy*) kurang baik yang tidak puas, sedangkan 1 (8,3%) mutu pelayanan (*empathy*) kurang baik yang puas. Hasil uji *chi-square* didapatkan terdapat *cell* yang memiliki frekuensi harapan kurang dari 5 sehingga untuk menilai kemaknaan digunakan nilai signifikan *Fisher Exact Test* dan didapatkan *p value* $0,000 < \alpha 0,05$ hal ini menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023. Berdasarkan nilai OR yaitu 31,350 artinya responden mutu pelayanan (*empathy*) kurang baik berpeluang 31,350 kali untuk tidak puas.

Pembahasan

Hubungan antara Umur dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,793 > 0,05$) maka H_0 ditolak artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara umur dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023. Menurut Departemen Kesehatan (Depkes) tahun 2009, umur (umur) adalah lamanya waktu hidup yang dihitung dari lahir sampai dengan sekarang. Variabel umur di klasifikasikan menjadi dua kategori yaitu umur dengan muda dibawah 46 tahun ($<$) dan umur dengan tua lebih dari sama dengan 46 tahun (\geq) (Arifin, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oroh, Merryani E., Sefti Rompas dan Pondaag (2014) dengan judul “Faktor-Faktor yang

Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di Ruang Interna RSUD Noongan” dimana hasil penelitian ini tidak ada hubungan antara umur dengan tingkat kepuasan pasien dimana $p \text{ value} = 0,539 < \alpha=0,05$.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa berdasarkan fakta dilapangan dominan berumur dewasa akhir dan lansia sehingga masyarakat yang berusia lebih tua cenderung lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan usia muda, sehingga dapat meningkatkan ketergantungan pada orang lain. Namun, remaja dan dewasa awal juga puas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Laboratorium.

Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p \text{ value}$ 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,011 < 0,05$) maka H_a diterima artinya ada hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023. Jenis Kelamin yaitu perbedaan tubuh pada laki-laki dan perempuan, dimana laki-laki menghasilkan sperma, sedangkan perempuan menghasilkan sel telur, dan kemampuan fisik dari perempuan untuk menstruasi, hamil, dan menyusui (Argista, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Alam, *et al* (2022) tentang “Analisis Kepuasan Pelayanan Vaksinasi COVID-19 pada Masyarakat di Puskesmas OPI Palembang” hasil analisis uji statistik menggunakan uji statistik *chi-square* dimana hasilnya menunjukkan ada hubungan bermakna jenis kelamin ($0,019$) dengan kepuasan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa berdasarkan fakta dilapangan jenis kelamin yang datang ke dominan adalah perempuan dimana perempuan lebih

cenderung kritis dari pada laki-laki sehingga perempuan biasanya banyak pertanyaan ketika sebelum ataupun setelah dari laboratorium.

Hubungan antara Pendidikan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai $p \text{ value}$ 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,401 > 0,05$) maka H_a ditolak artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023. Tingkat pendidikan merupakan upaya seseorang mengembangkan sesuatu atau informasi serta pengetahuan agar menjadi lebih baik. Semakin tinggi latar belakang pendidikan seseorang, akan semakin banyak pula ilmu yang diperoleh. Tetapi, tidak berarti bahwa pendidikan yang rendah mengakibatkan penurunan pengetahuan yang semuanya bergantung pada kognitif dari kepribadian masing-masing individu (Argista, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukesri, Niken (2013) tentang “Upaya Peningkatan Caring Perawat terhadap Kepuasan Pasien diruang Rawat Inap RS Permata Medika Semarang” hasil uji statistik menunjukkan tidak ada hubungan antara pendidikan dengan kepuasan pasien ($p=0,727; \alpha 0,05$).

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa berdasarkan fakta dilapangan pendidikan pelanggan berdominan sudah tinggi namun demikian meskipun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan tidak memiliki pengaruh terhadap perilaku perawat dalam kepuasan pasien, perlu dikaji lebih lanjut dimana semakin tinggi pendidikan pelanggan maka akan semakin tinggi tuntutan pelayanan yang mereka minta terutama penjelasan informasi mengenai masalah yang dihadapi pelanggan.

Hubungan antara Pekerjaan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,109 > 0,05$) maka H_0 ditolak artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023. Pekerjaan yaitu kegiatan atau aktifitas dari seseorang yang melakukan kegiatan atau bekerja kepada orang lain atau instansi, misalnya kantor, perusahaan dan lainnya untuk memperoleh penghasilan yaitu mendapatkan upah atau gaji baik berupa uang ataupun barang demi terpenuhinya kebutuhan hidup sehari-hari. Menurut Notoatmodjo, penghasilan rendah akan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan maupun pencegahan, seseorang yang kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan mungkin karena tidak mempunyai cukup uang membeli obat atau membayar transportasi. Ada berbagai jenis pekerjaan yang akan berpengaruh pada frekuensi dan distribusi penyakit. Hal ini disebabkan sebagian hidupnya dihabiskan ditempat pekerjaan dengan berbagai suasana lingkungan yang berbeda (Hakim, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lestari, Alam, *et al* (2022) tentang “Analisis Kepuasan Pelayanan Vaksinasi COVID-19 pada Masyarakat di Puskesmas OPI Palembang” hasil analisis uji statistik menggunakan uji statistik *chi-square* dimana hasilnya menunjukkan ada hubungan bermakna pekerjaan (0,476) dengan kepuasan pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa berdasarkan fakta dilapangan mayoritas responden yang datang ke Laboratorium adalah pekerja yang tidak bekerja sehingga lebih banyak waktu untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Laboratorium.

Hubungan Mutu Pelayanan (*Tangible*) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,278 > 0,05$) maka H_0 ditolak artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023. Menurut Kotler & Keller (2021) *tangible* (Penampilan fisik), merupakan penampilan yang ditunjukkan oleh petugas laboratorium terhadap pelanggan, seperti penggunaan seragam, kerapian dalam berpakaian, juga kerapian dalam berpenampilan. Mutu jasa pelayanan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan ketrampilan masing-masing. Dalam hal ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak langsung seperti tempat parkir dan kenyamanan ruang tunggu. Karena sifat produk jasa yang tidak bisa dilihat, dipegang, atau dirasakan, perlu ada ukuran lain yang bisa dirasakan lebih nyata oleh para pengguna pelayanan (Manurung, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulina, Lisna, Madjid dan Chotimah (2018) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor *tangible* (*p-value*=0,125) tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cibungbulang.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa berdasarkan fakta dilapangan seragam yang dipakai petugas laboratorium tampak bersih dan rapi saat bekerja, mempunyai kuku yang pendek dan bersih, mengenakan name tag/tanda pengenal saat bekerja sehingga

beberapa responden sudah merasakan puas terhadap *tangibles* (bukti fisik) petugas laboratorium.

Hubungan Mutu Pelayanan (*Reliability*) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,053 < 0,05$) maka H_a diterima artinya ada hubungan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023. Kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. *Reliability* (kehandalan) ini dinilai paling penting oleh pelanggan berbagai industri dan jasa. Karena sifat produk jasa yang tidak standar, dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas sehingga akan sulit mengharapkan *output* yang konsisten. Apalagi jasa ini diproduksi serta dikonsumsi di waktu bersamaan. Untuk meningkatkan kehandalan pada bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen perlu membangun budaya kerja yang bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* ini diterapkan mulai dari pimpinan sampai dengan *front line staff* (langsung berhubungan dengan pasien). Budaya kerja yang seperti ini sangat perlu diterapkan dengan membentuk suatu kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi dari pasien (Manurung, 2021). Menurut Kotler & Keller (2021) *reliability* (kehandalan), merupakan kondisi di mana petugas laboratorium dapat melaksanakan tugas secara profesional dan sesuai dengan porsinya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suwuh, Kindly, Maramis & Wowor tentang “Hubungan antara Kualitas Jasa Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara” hasil penelitian menunjukkan nilai

probabilitas pada variabel yang diteliti yakni dimensi reliabilitas ($p = 0,046$) terdapat hubungan antara kualitas jasa pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa berdasarkan fakta dilapangan beberapa responden merasa puas dengan kehandalan petugas laboratorium yang menjalankan pelayanan secara profesional, teliti dalam melakukan tindakan.

Hubungan Mutu Pelayanan (*Responsibility*) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,194 > 0,05$) maka H_a ditolak artinya menunjukkan tidak ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan (*responsibility*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023. *Responsibility* (daya tanggap), merupakan kondisi di mana petugas laboratorium mampu menangkap keluhan dan memenuhi kebutuhan dari pelanggan (Kotler & Keller, 2021). Menurut Astari (2020) yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi jelas, serta jangan membiarkan pasien menunggu terlalu lama tanpa adanya suatu alasan jelas yang menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulina, Lisna, Madjid & Chotimah (2018) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018” hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor *reliability* ($p\text{-value} = 0,285$) tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Cibungbulang.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat

bahwa berdasarkan fakta dilapangan bahwa kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang tinggi kepada para pasien. Dapat diukur dengan tindakan pelayanan yang akurat oleh tenaga medis, melayani dengan baik dan ramah saat melakukan pengobatan dan perawatan, memberikan pelayanan dengan tepat dan benar sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

Hubungan Mutu Pelayanan (*Assurance*) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,002 < 0,05$) maka H_a diterima artinya ada hubungan mutu pelayanan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023. Menurut Astari (2020) yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Asuransi juga diartikan sebagai salah satu dari kegiatan menjaga kepastian atau menjamin dari keadaan apa yang dijamin atau suatu indikasi menimbulkan rasa suatu kepercayaan. Menurut Kotler & Keller (2021) *assurance* (jaminan), baik petugas maupun manajemen laboratorium dapat memberikan keamanan dan kepastian terhadap semua tindakan dan memberikan fasilitas sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salfia, Yusran & Saimin (2021) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021” berdasarkan uji statistik *chi-square* memperlihatkan nilai *p value* = $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan

kesehatan rawat inap di BLUD RSUD Kabupaten Bombana.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa berdasarkan fakta dilapangan petugas laboratorium menggunakan tutur kata yang baik dan sopan, keterampilan petugas laboratorium dalam melakukan tindakan tidak meragukan dan menjawab dengan baik hal-hal yang ditanyakan pelanggan dan dapat dipercaya.

Hubungan Mutu Pelayanan (*Empathy*) dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023

Berdasarkan hasil uji statistik *chi-square* diperoleh nilai *p value* 0,000 dengan tingkat kemaknaan 95% maka dapat disimpulkan ($0,000 < 0,05$) maka H_a diterima artinya ada hubungan mutu pelayanan (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023. *Empathy* (empati), merupakan sikap yang ditunjukkan oleh petugas laboratorium dalam melayani pelanggan tidak mendramatisir dan mengerti kondisi pelanggan (Kotler & Keller, 2021). Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staff kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan serta memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat dan setiap waktu jika pengguna jasa ingin memperoleh suatu bantuan. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pelanggan jasa pelayanan kesehatan (Manurung, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salfia, Yusran & Saimin (2021) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021” berdasarkan uji statistik *chi-square* memperlihatkan nilai nilai *p value* = $0,000 < 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan Perhatian (*empathy*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan

kesehatan rawat inap di BLUD RSUD Kabupaten Bombana.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa berdasarkan fakta dilapangan bahwa petugas laboratorium mengingatkan pelanggan untuk menjaga sendiri barang-barang pribadi agar tidak hilang dan laboratorium menanggapi keluhan / permintaan pelanggan dengan baik dan perhatian.

Pengaruh Dominan yang Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023

Dari analisis multivariat ternyata variabel yang berhubungan bermakna dengan kepuasan pelanggan adalah variabel jenis kelamin, status pekerjaan, mutu pelayanan (*reliability*), mutu pelayanan (*responsibility*), mutu pelayanan (*assurance*) dan mutu pelayanan (*empathy*) merupakan variabel yang sangat penting dengan kepuasan pelanggan. Hasil analisis didapatkan *Odds Ratio (OR)* dari variabel mutu pelayanan (*empathy*) adalah 19,973 artinya mutu pelayanan (*empathy*) yang kurang baik mempunyai peluang ketidakpuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat sebanyak 19,973 kali dibandingkan mutu pelayanan (*empathy*) yang baik. Variabel yang paling dominan berhubungan dengan kepuasan pelanggan adalah mutu pelayanan (*empathy*).

Empathy (empati), merupakan sikap yang ditunjukkan oleh petugas laboratorium dalam melayani pelanggan tidak mendramatisir dan mengerti kondisi pelanggan (Kotler & Keller, 2021). Kriteria ini terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staff kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan serta memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat dan setiap waktu jika pengguna jasa ingin memperoleh suatu bantuan. Peranan SDM kesehatan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka dapat langsung memenuhi kepuasan para pelanggan jasa pelayanan kesehatan (Manurung, 2021).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Salfia, Yusran & Saimin (2021) tentang “Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021” berdasarkan uji statistik *chi-square* memperlihatkan nilai nilai *p value* = 0.000 < 0,05 maka H_a diterima dan H_0 ditolak artinya ada hubungan Perhatian (*empathy*) dengan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat inap di BLUD RSUD Kabupaten Bombana.

Berdasarkan hasil penelitian, teori serta penelitian terkait maka peneliti berpendapat bahwa berdasarkan fakta dilapangan bahwa petugas laboratorium mengingatkan pelanggan untuk menjaga sendiri barang-barang pribadi agar tidak hilang dan laboratorium menanggapi keluhan/ permintaan pelanggan dengan baik dan perhatian.

Kesimpulan dan Saran **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari 89 responden dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: Tidak ada hubungan yang bermakna antara umur dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 (*p value* 0,793) ; Ada hubungan antara jenis kelamin dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 (*p value* 0,011) ; Tidak ada hubungan antara pendidikan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 (*p value* 0,401) ; Tidak ada hubungan antara status pekerjaan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 (*p value* 0,109) ; Tidak ada hubungan antara mutu pelayanan (*tangible*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 (*p value* 0,278) ; Ada hubungan antara mutu pelayanan (*reliability*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 (*p*

value 0,053) ; Tidak ada hubungan antara mutu pelayanan (*responsibility*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 (*p value* 0,194) ; Ada hubungan antara mutu pelayanan (*assurance*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 (*p value* 0,002) ; Ada hubungan antara mutu pelayanan (*empathy*) dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 (*p value* 0,000) ; Variabel yang paling dominan dengan tingkat kepuasan pelanggan di Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat tahun 2023 adalah mutu pelayanan (*empathy*) (*p*= 0,008; OR= 19,973).

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan peneliti, adapun saran dari peneliti antara lain: Diharapkan pihak pendidikan dapat melengkapi sumber-sumber bacaan yang ada di Perpustakaan STIK Bina Husada Palembang khususnya teori-teori yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan khususnya di laboratorium kesehatan, dan teori-teori mengenai kepuasan pelanggan sehingga dapat membantu dan mempermudah mahasiswa yang akan melakukan penelitian maupun mengerjakan tugas kuliah ; Diharapkan kepada Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat untuk meningkatkan bidang pelayanan kesehatan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan yaitu indikator jenis kelamin, mutu pelayanan (*reliability*), mutu pelayanan (*assurance*) dan mutu pelayanan (*empathy*). Terutama pada variabel mutu pelayanan (*empathy*) diharapkan Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat memberikan kenyamanan dengan petugas laboratorium menenangkan rasa cemas pelanggan terhadap tindakan yang akan dilakukan, menanggapi keluhan/ permintaan pelanggan dengan baik dan perhatian dan sabar dalam mendengarkan permintaan / keluhan pelanggan ; Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian tingkat kepuasan pelanggan dengan

menggunakan metode penelitian yang berbeda dan mencari variabel lain yang lebih bervariasi yang ada kaitannya dengan kepuasan dengan mengambil sampel yang lebih banyak dan tempat yang berbeda sehingga penelitian ini dapat terus berkembang

Daftar Pustaka

- Ananda, I. P. S. N., & Jatra, I. M. (2019). Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Anggraini, S. D., Suliyanto, S., & Roestijawati, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis, Penunjang Medis, Non Medis, Simrs (Pasien) Terhadap Kepuasan Pasien Rsgmp Unsoed. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 24(1), 28-46.
- Dinkes Provinsi Sumsel. (2020). Profil Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2020. Palembang: Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.
- Djuwa, A. S., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24-32.
- Fadillah, N. . (2022). Analisis Loyalitas Pelanggan Di BTKLPP Kelas I Palembang. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 5(2), 342–345.
<https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.672>
- Hakim, L., Zaman, C. ., & Wahyudi, A. . (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien COVID-19 di Rumah Sakit Santo Antonio Baturaja. *Jurnal Kesehatan Saelmakers PERDANA (JKSP)*, 5(2), 254–259.
<https://doi.org/10.32524/jksp.v5i2.663>
- Kemenkes. (2016). Standar Pelayanan Minimal. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

- Kemenkes. 2023. Profil Pelayanan Kesehatan. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management*. USA: Pearson Education.
- Lab. Kes. Kab. Lahat. (2023). Laporan Kunjungan Bulanan. Lahat: Laboratorium Kesehatan Kabupaten Lahat.
- Lydiana, R. N. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Upt Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Selatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Menpan. (2017). Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Jakarta: Menteri Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja dan beban kerja terhadap kinerja pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170-183.
- Nadya, N. A. (2020). The effect of experiential marketing on customer loyalty: The role of customer satisfaction as a mediator. *Journal of Business Studies and Management Review*, 4(1), 27-33.
- Nindya, A. (2022). Gambaran Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Madina Bukittinggi (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat).
- Pranata, L., Rini, M. T., & Surani, V. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Myria Kota Palembang. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 6(2), 44-51.
- Pranata, L. (2019). Analysis of BPJS Patient Satisfaction Level of Health Services in Hospital X in Palembang City. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 4(1).
- Saputra, M. A. S. (2018). Hubungan Peran Supervising dan Mentoring Kepala Ruang dengan Kepatuhan Perawat dalam Melaksanakan Pendokumentasian Asuhan Keperawatan di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang. Tesis. Padang: Universitas Andalas
- Sari, J., & Fuadati, S. R. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Kinerja: Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBis)*, 1(1), 39-59.
- WHO. (2022). *World Health Facilities and Services*. Jenewa: World Health Organization.