

## Gambaran Kepuasan Pasien Laboratorium di Puskesmas Kemang Kabupaten Bogor Tahun 2020

Nur Fitri Julianti<sup>1</sup>, Indira Chotimah<sup>2</sup>, Siti Kholidjah Parinduri<sup>3</sup>  
Universitas Ibn Khaldun

### Article Info

#### Article history:

Received November 30, 2022

Revised December 13, 2022

Accepted December 21, 2022

#### Kata Kunci:

Kesehatan  
Laboratorium  
Mutu Pelayanan  
Puskesmas  
Tingkat Kepuasan  
Teori SERVQUAL

### ABSTRAK

Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Sampai saat ini implementasi kegiatan puskesmas belum menunjukkan hasil yang optimal, hal ini tercermin dari minat kunjungan pasien laboratorium dalam pelayanan puskesmas kemang yang sangat tinggi yaitu 72,5%. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan pasien laboratorium di puskesmas kemang kabupaten bogor tahun 2020. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah 5562 responden dengan sampel 120 responden, teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan accidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan proporsi terbanyak pada rentang umur 26-35 tahun yaitu sebanyak 26,7%, responden yang jenis kelamin tinggi yaitu laki-laki sebanyak 51,7%, tingkat kepuasan pasien laboratorium pelayanan kesehatan puskesmas sebanyak 72,5%, ada beberapa tingkat kepuasan pasien laboratorium dapat dilihat dari dimensi-dimensi yang dikaji berdasarkan teori SERVQUAL, responden yang menyatakan tangibles (wujud nyata) yaitu 75,0% dengan kategori memuaskan, responden yang menyatakan dimensi kehandalan (reliability) yaitu 77,5% dengan kategori memuaskan, responden yang menyatakan dimensi Responsiveness (daya tanggap) yaitu 91,7% dengan kategori memuaskan, responden yang menyatakan dimensi assurance yaitu 96,7% dengan kategori tidak memuaskan, dan responden yang menyatakan dimensi empathy yaitu 93,3% dengan kategori memuaskan. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien laboratorium berdasarkan pelayanan laboratorium yang diberikan, lebih banyak yang menyatakan puas daripada tidak puas. Saran bagi puskesmas yaitu hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan informasi bagi pengelolaan puskesmas untuk meningkatkan kunjungan pasien laboratorium pelayanan puskesmas maka perlu dilakukan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan yaitu kompetensi dan motivasi kerja, mempromosikan puskesmas sebagai pusat kesehatan masyarakat yang bukan hanya melayani kuratif dan rehabilitatif tapi melayani promotif dan preventif juga, mempromosikan program-program puskesmas, membangun kedekatan dengan masyarakat sehingga menimbulkan perasaan positif terhadap puskesmas.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



**Corresponding Author:**

Nur Fitri Julianti  
Universitas Ibn Khaldun  
Email: fitrijulianti9@gmail.com

**PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan hak setiap orang. Terwujudnya kesehatan adalah kehendak semua pihak tidak hanya perorangan, tetapi juga oleh keluarga, kelompok dan bahkan orang masyarakat.. (Azwar, 2010). Seiring meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan yang lebih baik lagi. Berdasarkan hal tersebut, maka pemerintah berupaya membangun pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau dan dapat dimanfaatkan oleh semua masyarakat (Wira, 2014).

Pusat kesehatan masyarakat atau puskesmas yang tercantum di dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 tahun 2014 merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat Kesehatan masyarakat yang setinggi - tingginya di wilayah kerja (Menkes,2014)

Laboratorium Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan di Puskesmas yang melaksanakan pengukuran, penetapan, dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebaran penyakit, kondisi kesehatan, atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat. (Permenkes No.37, 2012). Setiap Laboratorium Puskesmas wajib mengikuti Pemantapan PMI dan PME yang diselenggarakan oleh pemerintah secara teratur dan periodik meliputi semua bidang pemeriksaan laboratorium. Jaminan mutu adalah seluruh kegiatan yang ditunjukkan untuk menjamin kualitas hasil laboratorium. Mutu Internal (PMI), verifikasi, validasi, audit, Pemantapan Mutu Eksternal (PME) serta pelatihan dan pendidikan (Depkes, 2013)

Menurut Permenkes No. 37 tahun 2012 untuk dapat melaksanakan fungsinya dan menyelenggarakan upaya wajib Puskesmas, dibutuhkan sumber daya manusia yang mencukupi baik jumlah maupun mutunya. Pola ketenagaan minimal harus dimiliki oleh Puskesmas, Puskesmas Dengan Tempat Perawatan (PDTP), dan Puskesmas di Daerah Tertinggal, Perbatasan dan Kepulauan terluar (PDTPK) Jenis, kualifikasi dan Jumlah Tenaga Laboratorium Puskesmas.

Berdasarkan profil kesehatan Indonesia target yang diharapkan 6.000 Puskesmas di tahun 2019 dapat memberikan pelayanan sesuai standar. Dari hasil pengisian instrumen self- assessment oleh Puskesmas, pada tahun 2018 terdapat 5.720 Puskesmas yang telah memberikan pelayanan sesuai standar dari 6.751 Puskesmas yang telah melapor ke pusat mencapai target 2018 yaitu 5.600 puskesmas, meningkat cukup signifikan dari tahun sebelumnya pada tahun 2017 terdapat 3.225 Puskesmas dari 3.392 Puskesmas yang telah melaporkan ke pusat. Persentase puskesmas yang melapor dengan pelayanan sesuai standar pada tahun 2018 adalah 57,24% dari total 9.993 jumlah puskesmas, sedangkan jumlah puskesmas yang melapor pelayanan belum sesuai standar adalah 10,32%, sisanya 30,76% dari total puskesmas yang ada belum melaporkan status pelayanannya.

Menurut profil kesehatan Kota Bogor Puskesmas yang sudah memiliki sertifikat ISO dari Worldwide Quality Assurance (WQA) terdapat 3 (Tiga) puskesmas, yaitu Puskesmas Tegal Gundil, Puskesmas Kedung Badak dan Puskesmas Semplak Dengan sertifikat ISO tersebut, dapat diartikan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di Puskesmas lebih bermutu dan memenuhi standar mutu internasional. Dari ke tiga puskesmas tersebut Puskesmas Kemang belum mendapatkan sertifikat ISO karna belum memenuhi standar mutu internasional, Oleh karenanya untuk meningkatkan mutu pelayanan yang optimal, maka diperlukan kegiatan yang dapat menentukan diagnosa penyakit secara pasti yaitu pelayanan laboratorium yang bermutu. (Trimurthy, 2008)

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi mutu pelayanan, yaitu *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima/dirasakan). Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan dari keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berkualitas atau tidaknya pelayanan kesehatan dapat dilihat dari 5 dimensi mutu yakni *tangible* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati) (Muninjaya, 2014).

Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan dapat dilakukan akreditasi puskesmas. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah kepuasan pasien. Hal ini bertujuan untuk menjamin bahwa perbaikan mutu, peningkatan kinerja dan penerapan manajemen risiko dilaksanakan secara berkesinambungan di Puskesmas (Riyadi, 2017). Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian oleh pihak eksternal dengan menggunakan standar yang ditetapkan yaitu melalui mekanisme akreditasi dan bukan sekedar penilaian untuk mendapatkan sertifikat akreditasi. Puskesmas wajib untuk diakreditasi secara berkala paling sedikit tiga tahun sekali, demikian juga akreditasi merupakan salah satu persyaratan kredensial sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama

yang bekerja sama dengan BPJS. BPJS akan menghentikan kerjasama kemitraan dengan Puskesmas yang belum terakreditasi sampai tahun 2019 (Farzana, 2016). Dalam hal ini, sejumlah puskesmas yang ada di wilayah Kabupaten Bogor telah menjalankan upaya pembangunan secara fisik dan pengadaan alat kesehatan guna mendukung proses akreditasi, namun tetap memegang prinsip-prinsip tata kelola yang baik. Dapat dipastikan bahwa akreditasi ini akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan di puskesmas. Maka mutu pelayanan Puskesmas akan semakin jauh lebih baik (Antoni, 2016).

Menurut Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018, terdapat 7.518 Puskesmas yang telah terakreditasi atau sekitar 75, 23% dari 9.993 Puskesmas. Provinsi dengan persentase Puskesmas terakreditasi terbanyak adalah Provinsi Bali (99, 17%), Jawa Tengah (98,41%), dan DI Yogyakarta (95, 87%). Provinsi dengan persentase Puskesmas terakreditasi terendah adalah Papua Barat (31, 45%) dan Papua (17, 40%). Dari 7.518 Puskesmas yang terakreditasi sampai tahun 2018, untuk tingkat kelulusan akreditasi masih didominasi oleh status kelulusan madya dan dasar. Adapun distribusi tingkat kelulusan akreditasi Puskesmas adalah sebanyak 4.243 (42, 45%) Puskesmas terakreditasi dengan status kelulusan madya, sebanyak 2.405 (24, 07%) Puskesmas terakreditasi dengan status kelulusan dasar, 813 (8, 13%) Puskesmas terakreditasi status kelulusan utama, dan 57 (0, 57%) Puskesmas terakreditasi dengan status kelulusan paripurna.

Puskesmas Kemang sebagai salah satu Puskesmas di Kabupaten Bogor yang berada di Wilayah Kecamatan Kemang Kabupaten Bogor tepatnya di Jl. Kemang Kiara, RT.01/RW.05, Kemang, Kec. Kemang, Bogor, Jawa Barat 16310 dengan Akreditasi Madya. Berdasarkan Undang- undang Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, dikatakan bahwa setiap orang mempunyai hak dan memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau (pasal 5 ayat 2 UU No. 36 Tahun 2009).

Menurut data Puskesmas Kemang jumlah kunjungan pasien Laboratorium pada tahun 2018 mencapai 2590 pasien, sedangkan pada tahun 2019 pasien Laboratorium Puskesmas Kemang Bogor mengalami peningkatan 5562 pasien dengan target pertahunnya adalah 11.722 maka target yang baru tercapai adalah 47, 45 %. Untuk mewujudkan target ditentukan berdasarkan kunjungan peserta laboratorium yang ditetapkan oleh Puskesmas Kemang dalam meningkatkan mutu pelayanan laboratorium puskesmas yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

## **METODE**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Penelitian descriptive adalah penelitian yang didalamnya tidak ada analisis hubungan antara variabel, tidak ada variabel bebas dan terkait, bersifat umum yang membutuhkan jawaban dimana, kapan, berapa banyak, siapa dan analisis statistik yang digunakan adalah deskriptif. Pengukuran dan pengamatan variabel independen (Tangibles (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati)) dan variabel dependen (Kepuasan pasien Laboratorium), yang bertujuan adalah untuk memperoleh informasi tentang gambaran mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan pasien Laboratorium di Puskesmas Kemang Bogor. Populasi target pada penelitian ini adalah pasien laboratorium puskesmas kemang bogor dengan sampel 120 responden. Cara pengambilan sampel dengan metode non probability dengan teknik accidental sampling.

## **PEMBAHASAN**

### **Analisa Univariat**

#### **Analisis Dekriptif Responden Berdasarkan Usia**

Usia dapat menunjukkan kondisi kesehatan seseorang yang akan mempengaruhi kebutuhan akses layanan kesehatan. Kategori usia menurut Depkes RI, (2009) yaitu untuk usia masa balita (0 – 5 tahun), masa kanak-kanan (5–11 tahun), masa remaja awal (12–16 tahun), masa remaja akhir (17–25 tahun), masa dewasa awal (26–35 tahun), masa dewasa akhir (36–45 tahun), masa lansia awal (46– 55 tahun), masa lansia akhir (56–65 tahun), masa manula (65 sampai atas). Usia dapat mempengaruhi persepsi seseorang, termasuk persepsi terhadap pelayanan kesehatan (Finuncane et al., 2000 dalam Adawiyah, 2011). Oleh karena itu, usia responden pada penelitian ini juga perlu diuraikan.

Hasil menunjukkan bahwa responden di Puskesmas Kemang kota Bogor lebih banyak usia dewasa awal (26-35 tahun). Dari hasil olah data, nilai maksimum atau usia responden paling tua adalah 56-65 tahun dengan frekuensi sebanyak 12 responden. Nilai modus atau angka yang sering muncul adalah 26-35 tahun dengan frekuensi sebanyak 32 orang. Sementara rata-rata usia responden atau nilai mean yaitu 2, 68 dengan standar deviasi 1.271. Standar deviasi yang lebih kecil dari mean seperti pada penelitian ini menunjukkan arti bahwa mean merupakan representasi yang baik dari keseluruhan data (Wahana Komputer, 2009).

Analisis Dekriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Salah satu faktor adanya variasi dalam persepsi adalah jenis kelamin (Finuncane et al, 2000). Pada penelitian ini, jenis kelamin responden penting

untuk digambarkan mengingat penelitian ini mengkaji persepsi pasien tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan puskesmas.

Kesimpulan yang dapat diambil dengan melihat tabel 5.6 tentang data demografi pasien berdasarkan jenis kelamin, jenis kelamin Laki – laki adalah responden terbanyak yaitu 51,7% dari 120 responden pada penelitian ini. Jika melihat data penduduk dalam wilayah kerja Puskesmas Kemang, jumlah penduduk sebanyak 71.949 jiwa yang terdiri dari 35.206 perempuan dan laki-laki sebanyak 36.743 jiwa (Profil Puskesmas Kemang, 2020). Perbedaan persentase jenis kelamin antara responden pada penelitian ini dengan penduduk sasaran wilayah puskesmas kemang juga disebabkan Karena teknik pengambilan sampel yang tidak berdasarkan kelompok jenis kelamin.

Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien Laboratorium di Puskesmas Kemang Kota Bogor Penelitian ini tidak hanya mengkaji tanggapan responden terhadap kepuasan pasien yang diterima (perceived service), tetapi juga mengkaji harapan responden terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan di Puskesmas Kemang (expected service) yang menggambarkan kualitas pelayanan (perceived service quality) untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasaan pasien dengan mengacu pada lima dimensi dari konsep SERVQUAL menurut Parasuraman et al. (1988), secara umum dapat dilihat dari hasil penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Kemang Kota Bogor, responden menunjukkan ketidakpuasaannya Berdasarkan tabel 5.7 dapat disimpulkan bahwa sebanyak 87 responden (72,5%) merasa “memuaskan” yang merupakan hasil tertinggi yang diperoleh, sebanyak 27 responden (22,5%) merasa sangat memuaskan, sedangkan untuk hasil terendah yaitu “tidak memuaskan” sebanyak 6 responden (5%).

Beberapa gambaran tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa dimensi diantaranya: dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Dimensi Tangibles di Puskesmas Kemang Kota Bogor Tangibles atau wujud nyata dapat dilihat secara langsung dari penyediaan pelayanan sehingga sesuai dengan konsep model Service Quality oleh Parasuraman et al., (1998) dengan menjadikan tangibles sebagai komponen nomor satu dalam pengkajian kualitas pelayanan untuk menyimpulkan gambaran kualitas pelayanan, data tentang expected service dan perceived service dengan perhitungan skor gap diperlukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Skor gap hasil perhitungan jawaban responden pada perceived service dikurangi jawaban responden pada expected service.

Berdasarkan tabel 5.8 menggambarkan bahwa hasil persentase kepuasan pasien pada dimensi tangibles sebesar 75% “memuaskan” yang merupakan hasil tertinggi dari 90 responden, sebanyak 25 responden (20,8%) merasa sangat memuaskan sedangkan untuk hasil persentase terendah sebesar 4,2% dari 5 responden menyatakan “tidak memuaskan” Pada penelitian yang dilakukan oleh Purba (2014) di Puskesmas Huta Rakyat Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi, pelayanan dimensi tangibles pada puskesmas tersebut berada dalam kategori puas sebesar 75% sedangkan penelitian oleh Candrawati (2015) Puskesmas Iso dan Non Iso di Kota Denpasar, pelayanan pada dimensi tangibles di puskesmas tersebut juga dinyatakan puas dengan persentase 97,32% pada Puskesmas ISO dan 83,89% pada Puskesmas Non Iso Kota Denpasar, sedangkan di Puskesmas Kemang mempunyai pelayanan dimensi tangibles pada puskesmas kemang tersebut berada dalam kategori puas sebesar 75% sama dengan puskesmas Huta Rakyat Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi.

#### **Dimensi Reliability di Puskesmas Kemang Kota Bogor**

Dimensi kehandalan (reliability) merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang tepat dan tepercaya. Pelayanan yang tepercaya adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten (Asmuji, 2013).

Hasil dari jawaban responden memuaskan karena nilai pada item harapan (expected service) lebih kecil dari pada kenyataan (perceived service) yang diterima di Puskesmas Kemang. Berdasarkan Tabel 5.9 terlihat bahwa persentase tertinggi terkait tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi reliability adalah “memuaskan” dengan hasil 77,5% dari 93 responden, sebanyak 21 responden (17,5%) merasa tidak memuaskan dan nilai terendah adalah “sangat memuaskan” dengan persentase 5% dari 6 responden.

Hasil analisa tersebut sama dengan penemuan pada penelitian sebelumnya terkait tingkat kepuasan pasien di puskesmas. Ditemukan bahwa dimensi reliability yang menunjukkan bahwa hasil evaluasi kehandalan (reliability) terhadap penelitian yang dilakukan oleh Cicilia. F (2017) di puskesmas Mamboro terbanyak dengan kategori “memuaskan” yaitu sebanyak 78,75%, kemudian “sangat memuaskan” yaitu sebanyak 11,87% , dan berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Candrawati (2015) Puskesmas Iso dan Non Iso dengan persentase 97,99% pada Puskesmas Iso dan 81,27% pada Puskesmas Non Iso yang artinya sangat memuaskan. Hasil penelitian ini sama dengan (Hala Y. Sayed, 2013) dengan nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan dan bermakna pasien merasakan puas pada dimensi reliability namun tidak sejalan dengan penelitian (Al-momani & Al-momani, 2016).

Jika hasil penelitian ini dibandingkan dengan hasil penelitian sebelumnya tentang gambaran tingkat Reliability pada puskesmas di Indonesia, dapat diambil kesimpulan dari ketiga puskesmas tersebut jawaban dari persepsi pasien pada dimensi reliability hanya di Puskesmas Kemang yang dinilai memuaskan.

### **Dimensi Responsiveness di Puskesmas Kemang Kota Bogor**

Penelitian serupa dengan dimensi tangibles dan reliability, responsiveness juga penting dalam menilai tingkat kepuasan pasien. Fokus responsiveness adalah kemampuan penyedia pelayanan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan baik dan tepat. Responsiveness (daya tanggap) adalah kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya dan merespon permintaan mereka. Sikap tanggap yang diberikan oleh penyedia layanan kesehatan menjadi salah satu hal penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Respon pegawai diharapkan mampu membantu pasien dari kesulitan dalam mendapatkan pelayanan dan mendapat informasi penting yang dibutuhkan pasien. Responsiveness dapat diukur dari respon pegawai terhadap keluhan pasien dan kecepatan pelayanan.

Setelah terkumpul pilihan jawaban responden tentang expected service dan perceived service selanjutnya adalah melihat perhitungan skor gap antara keduanya. Dengan melihat tabel 5.1.3. dapat ditarik kesimpulan bahwa persentase yang paling banyak sebesar 91,7% dari 110 responden adalah “memuaskan”, sebanyak 7 responden (5,8%) merasa tidak memuaskan sedangkan 3 responden (2,5) merasa sangat memuaskan.

Pada penelitian tentang tingkat kepuasan pasien di puskesmas yang dilakukan sebelumnya, Menunjukkan bahwa hasil evaluasi Ketanggapan (Responsiveness) terhadap penelitian yang dilakukan oleh Cicilia. F (2017) di puskesmas Mamboro terbanyak dengan kategori “memuaskan” yaitu sebanyak 65,31%, sedangkan berdasarkan hasil penelitian pada dimensi daya tanggap (Responsiveness) Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi didapatkan hasil sebesar 102,4%. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Happy Ayuningrum Putri Immas, dkk tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit islam kota magelang yang menyatakan bahwa daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, dimana hasil uji korelasi yang didapatkan antara kedua variabel sebesar 0,927 yang berarti hubungan antara keduanya sangat kuat.

Terdapat kesamaan antara hasil analisis tingkat kepuasan pasien pada dimensi responsiveness di Puskesmas Puskesmas Kemang dengan dimensi responsiveness di Puskesmas Mamboro 2017 dan Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi bahwa semua dinilai memuaskan menurut persepsi pasien.

### **Dimensi Assurance di Puskesmas Kemang Kota Bogor**

Assurance yang diartikan sebagai jaminan menjadi kompetensi yang dimiliki penyedia pelayanan sehingga dapat menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan. Seperti yang digambarkan Parasuraman et al. (1998) pentingnya dimensi assurance dalam model SERVQUAL. Dalam penelitian ini, pengkajian assurance dilakukan pada aspek expected service dan perceived service dalam perhitungan skor gap sesuai dengan model SERVQUAL.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Puskesmas Kemang, terlihat dari grafik 5.1.4. bahwa persentase jawaban tertinggi sebesar 96,7% dari 116 responden adalah “tidak memuaskan”, sedangkan tingkat terendah yaitu memuaskan dan sangat memuaskan mempunyai nilai yang sama yaitu sebanyak 2 responden (1,2%). Tingkat kepuasan pasien pada dimensi assurance di Puskesmas kemang berbeda dengan dimensi assurance pada Puskesmas Huta Rakyat, Puskesmas Iso dan Non Iso.

Pada Puskesmas Huta Rakyat yang dikaji oleh Purba pada tahun 2014 bahwa pelayanan assurance Puskesmas Huta Rakyat berada dalam kategori puas. Puskesmas Iso dan Non Iso yang dikaji oleh Candrawati pada tahun 2015 ditemukan bahwa dimensi assurance sangat memuaskan dengan persentase 97,32% pada Puskesmas Iso dan 82,52% pada Puskesmas Non Iso. Artinya, Puskesmas Huta Rakyat, Puskesmas Iso dan Non Iso dalam memberikan pelayanan assurance lebih berkualitas dari Puskesmas kemang karena hasil dari olah data menurut persepsi pasien merasa memuaskan.

### **Dimensi Empathy di Puskesmas Kemang Kota Bogor**

Dalam model SERVQUAL, empathy diartikan sebagai rasa empati, yang merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh serta rasa peduli penyedia pelayanan kepada pelanggan. Gambaran penilaian tingkat kepuasan pasien dimensi empathy pada UPT Puskesmas Sindangjawa dapat dilihat dengan grafik 5.1.5 Sama halnya dengan tangibles, reliability, responsiveness, dan assurance untuk menyimpulkan tingkat kepuasan pasien di puskesmas kemang pada dimensi empathy, maka jawaban responden tentang perceived service dikurangi expected service. Hasilnya tergambar pada grafik 5.1.5 yang dapat disimpulkan pada dimensi empathy adalah “memuaskan” sebesar 93,3 % dari 112 responden yang menjadi persentase tertinggi, sebanyak 6 responden (5%) merasa sangat memuaskan sedangkan 1,7% dari 2 responden adalah “tidak memuaskan” sebagai persentase terendah. Tingkat kepuasan pasien pada dimensi empathy di Puskesmas Kemang berbeda dengan dimensi empathy pada Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi, Puskesmas Iso dan Non Iso. Pada Puskesmas Kemang dengan persentase 56% adalah kurang memuaskan, di Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi terhadap dimensi empati (empathy) didapatkan hasil sebesar 98,3% yang berarti

pelayanan yang diberikan sudah sangat baik yang dilakukan oleh Hizkia Jedia Budianto, dkk tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Surabaya, menyatakan bahwa variabel empati memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Sedangkan pada Puskesmas Puskesmas Iso dan Non Iso persentase pada dimensi empathy sebesar 97,32% pada Puskesmas Iso dan 77,18% pada Puskesmas Non Iso. Artinya, Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi, Puskesmas Iso dan Non Iso dalam memberikan pelayanan empathy lebih berkualitas dari Puskesmas Puskesmas kemang karena hasil dari olah data menurut persepsi pasien merasa kurang memuaskan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Pasien Laboratorium Di Puskesmas Kemang Kabupaten Bogor maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Proporsi responden yang berumur 26 - 35 tahun (26, 7%) lebih banyak dibandingkan dengan yang berumur 56-65 tahun (10%) Proporsi responden yang jenis kelamin laki-laki (51,7%) lebih banyak dibandingkan dengan yang jenis kelamin perempuan (48,3%). Proporsi tingkat kepuasan pasien laboratorium yang menyatakan memuaskan (72,5) lebih banyak dibandingkan dengan yang menyatakan tidak memuaskan (5%) Proporsi kualitas pelayanan bukti fisik (Tangibles) yang menyatakan memuaskan (75%) lebih banyak dibandingkan dengan kualitas pelayanan bukti fisik (Tangibles) yang terendah adalah tidak memuaskan (5%).

Proporsi indikator kehandalan (reliability) yang menyatakan memuaskan (77,5%) lebih banyak dibandingkan dengan indikator kehandalan (reliability) yang terendah adalah sangat memuaskan (5%) Proporsi indikator mengenai daya tangkap (Responsiveness) yang menyatakan memuaskan (91,7%) lebih banyak dibandingkan dengan indikator mengenai daya tangkap (Responsiveness) yang terendah adalah sangat memuaskan (2,3%). Proporsi indikator mengenai jaminan (Assurance) yang menyatakan tidak memuaskan (96,7%) lebih banyak dibandingkan dengan indikator mengenai jaminan (Assurance) yang terendah adalah memuaskan dan sangat memuaskan (1,7%). Proporsi indikator mengenai empati (Empathy) yang menyatakan memuaskan (93,3%) lebih banyak dibandingkan dengan indikator mengenai empati (Empathy) yang terendah adalah tidak memuaskan (1,7%).

## **Saran**

Bagi Puskesmas Diharapkan puskesmas kemang lebih meningkatkan kualitas pelayanan dari dimensi bukti fisik (tangible) bagi petugas laboratorium di puskesmas diharapkan mampu menjaga dan mempertahankan kebersihan lingkungan puskesmas dan menambah fasilitas dari segi ruang tunggu agar pasien nyaman pada saat menunggu hasil pemeriksaan laboratorium Dimensi kehandalan (reliability) bagi petugas laboratorium masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan dari segi kesesuaian jam datang petugas laboratorium dengan waktu kerja.

Dimensi daya tanggap (responsiveness) bagi petugas laboratorium diharapkan meningkatkan ketepatan waktu pemberian hasil pemeriksaan laboratorium dan mampu menjaga serta mempertahankan sikap tanggap terhadap pasien agar dapat membantu meningkatkan jumlah kunjungan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Dimensi jaminan (assurance) bagi petugas laboratorium diharapkan mampu meningkatkan bukti terjamin keamanan pasien. Dimensi empati (emphaty) bagi petugas laboratorium perlu meningkatkan sikap ramah dan komunikasi yang baik kepada pasien serta mampu merespon keluhan dan memberikan perhatian sesuai dengan kebutuhan pasien.

Meningkatkan kualitas pelayanan yang masih dirasa kurang baik dan mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, agar kepuasan pasien laboratorium dapat tercapai secara maksimal Bagi peneliti selanjutnya Saran untuk peneliti yang lain adalah hasil penelitian ini digunakan untuk acuan dalam melakukan penelitian. Penelitian menggunakan metode kuantitatif sehingga Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Pasien Laboratorium Di Puskesmas Kemang disajikan dalam bentuk pernyataan yang ada didalam kuesioner.

## **Ucapan Terima Kasih**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pembimbing serta puskesmas kemang yang telah memberikan izin sebagai tempat penelitian dan pada pihak yang telah memberi dukungan dan kontribusi terhadap penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Afifah, A. N., & Parinduri, S. K. (2022). STRATEGI MENGHILANGKAN KEJENUHAN ANAK SD TERHADAP SEKOLAH DARING DI DESA CIKARAWANG. *Jurma: Jurnal Program Mahasiswa Kreatif*, 6(1), 53-61.
- Azwar, A. (2010). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta (ID): Sinar Harapan.
- Azwar, A. 2014. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Penerbit PT. Bina Rupa Aksara. Jakarta.
- Azwar, Azrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binapura Aksara: Jakarta
- Cicilia, F., Mangiwa, S. T., Qalbi, R. N., & Widajadnja, I. N. (2018). Tingkat Kepuasan Dewi, Kumala. 2018. Analisis Pemantapan Mutu Internal Pemeriksaan Trigliserida Di Instalasi Laboratorium Patologi klinik RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Program Studi Analisis Kesehatan. Surakarta
- Emilia, S. (2016). Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas SindangJawa Kabupaten Cirebon. *Skripsi*, 1-123.
- Fuuzirahmah, D. A., Parinduri, S. K., & Nauli, H. A. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN MASYARAKAT TERHADAP PROTOKOL KESEHATAN PADA PELAKSANAAN POSYANDU DI ERA COVID 19 WILAYAH PUSKESMAS NANGGUNG TAHUN 2020. *PROMOTOR*, 5(3), 242-248.
- Gultom, J. R. (2008). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008. [Skripsi Ilmiah]. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Hadi, A. 2000. *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium Sesuai ISO/IEC 17025 :2000*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Hatiningtiya, B. R dan Dadang Iskandar. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan di RS MH Thamrin Purwakarta. *e-Proceeding of Management*. Vol 3 No. 3: 2834-2840.
- Junjungsari, Septo Pawelas Arso, Eka Yunila Fatmasari. Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Militus Di Puskesmas Mekar Wangi Kota Bogor Tahun 2019: Skripsi. Program Serjana Kesehatan Masyarakat. Bogor
- Kusuma Wardani, Diah. Skripsi. Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis Di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan tahun 2018: Semarang
- Mardiana, N., Chotimah, I., & Dwimawati, E. (2021). Faktor-faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Parung Selama Masa Pandemi Covid-19. *PROMOTOR*, 5(1), 59-74.
- Masyarakat Di Daerah Kerja Puskesmas Mamboro Terhadap Pelayanan Puskesmas Mamboro Tahun 2017. *MEDIKA TADULAKO, Jurnal Ilmiah Kedokteran*, Vol. 5 No. 1, 1-14
- Nasution, A., Maulana, A., & Kurniawan, D. (2019). BERSAMA MEMAJUKAN DESA. *Abdi Dosen: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 3(2), 99-104.
- Parinduri, S. K., & Chotimah, I. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUNJUNGAN IMUNISASI PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KAMPUNG CIBUNGBULANG DAN KAMPUNG LEUWEUNGKOLOT. *PROMOTOR*, 5(2), 148-155.
- Parinduri, S. K., Ikram, A., Amalia, N., Deliana, R., & Robby, P. A. (2022). Pendampingan Masyarakat Sadar Lingkungan (MASDARLING) Kelola Sampah Kelurahan Bojongkerta Kota Bogor 2021: Bantal Ecopyle. *Jurnal Buletin AI-Ribaath*, 19(1), 88-95.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2013
- Pertiwi, F. D., & Nasution, A. S. (2022). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KEJADIAN PNEUMONIA PADA BALITA DI PUSKESMAS SEMPLAK KOTA BOGOR 2020. *PROMOTOR*, 5(3), 273-280.
- Prihantoro, C. R. (2012). *Konsep Pengendalian Mutu*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Profil Dinas Kesehatan Jawa Barat (2019)
- Profil Kesehatan Indonesia (2018)
- Puskesmas Kemang. Data Kunjungan Laboratorium (2018)
- Puskesmas Pakuan Baru Kota Jambi Tahun 2020. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 1 - 5.
- Puti, W. C. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan kepuasan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam. [Skripsi Ilmiah]. Batam: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
- Putri, A., Parinduri, S. K., & Anggraini, S. (2022, May). FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUNJUNGAN PENDERITA HIPERTENSI DI POSBINDU WILAYAH KERJA PUSKESMAS TANAH SAREAL KOTA BOGOR TAHUN 2021. In *Prosiding Seminar Nasional Kesehatan Masyarakat Universitas Muhammadiyah Pontianak* (Vol. 1, No. 1).
- Rahmani, VF. (2009). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Bhakti Asih, Tangerang). [Skripsi Ilmiah]. Bogor: Fakultas Ekonomi dan Manajemen Institut Pertanian Bogor
- Rahmayati matondang, Maya. 2018. Skripsi. Faktot-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas Karadenan Kematan Cibinong Kabupaten Bogor tahun. Skripsi. Program Serjana Kesehatan Masyarakat: Bogor
- Rosita, betti. 2018. Analisis Lama Waktu Pelayanan Laboratorium Di Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat tahun 2018. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal): STIKes Perintis Padang*
- Rosnardi, R., Sugiarto, & Hafiz, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Di
- Salma Muallifah, Alfiyah. 2019. Gambaran Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat
- Setia, Lisa. 2016. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru Tahun 2016. Program Serjana Kesehatan Masyarakat. Kalimantan Selatan
- Shabrina, Fidyanti. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Analisis Waktu Tunggu Pada Pelayanan Unit Laboratorium Rumah Sakit Ibu Dan Anak Swasta: Kota Jakarta*
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta (ID): PT. Rineta Cipta.
- Suryana, Dian. Skripsi. 2017. Gambaran Sistem Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Internis Rumah Sakit Salak Bogor Tahun 2017 Skripsi. Program Serjana Kesehatan Masyarakat. Bogor Tentang Cara Penyelenggaraan Laboratorium Klinik Yang Baik
- Utami, P., Chotimah, I., & Parinduri, S. K. (2021). FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PELAKSANAAN USAHA KESEHATAN SEKOLAH (UKS) TINGKAT SD/MI DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS KARANGGAN KABUPATEN BOGOR TAHUN 2020. *PROMOTOR*, 4(5), 423-435.
- Wahana Komputer. 2009. *Solusi Mudah dan Cepat Menguasai SPSS 17.0 untuk Pengolahan Data Statistik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.