

**ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PENGGUNA  
JASA LAYANAN LABORATORIUM DI BALAI BESAR  
LABORATORIUM KESEHATAN MASYARAKAT  
BANJARBARU**

**Istuning Puji Rahayu<sup>1\*</sup>, Rosihan Adhani<sup>2</sup>, Eko Suhartono<sup>3</sup>,  
Roselina Panghiyangani<sup>4</sup>, M. Bakhriansyah<sup>5</sup>**

<sup>1-5</sup>Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Lambung Mangkurat

Email Korespondensi: istuningpr@gmail.com

Disubmit: 20 Juni 2024

Diterima: 25 September 2024

Diterbitkan: 01 Oktober 2024

Doi: <https://doi.org/10.33024/mahesa.v4i10.15717>

**ABSTRACT**

*Laboratories have a very important role in health services. The high quality of service in the laboratory is very crucial. The level of health services is strongly linked to patient satisfaction. Customer satisfaction survey data at Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru from 2021 to 2023 shows a value that has not reached the set quality standard, which is 90. Customer complaints include the response and friendliness of officers, facilities, and access to information. This research seeks to examine the relationship between service quality from the aspects of tangibility, reliability, responsiveness, access, courtesy, and communication with service user satisfaction at Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru. Quantitative analytical research with a cross-sectional design was conducted. The sampling process used probability sampling method taken by simple random sampling. The sample size was 131 respondents. Bivariate analysis using multiple logistic regression test. The test results indicated a significant relationship between tangibility, reliability, courtesy and communication with service user satisfaction at Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru indicated by a p-value <0.05 and there was no relationship between responsiveness and affordability with service user satisfaction at Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru indicated by a p-value >0.05. Multivariate analysis using multiple logistic regression reveals that there is a factor that is strongly related, namely the communication variable p value = 0.011. The Exp B value of 3.854 means that good communication 3.854 times can cause satisfaction.*

**Keywords:** Service Quality, Service User Satisfaction

**ABSTRAK**

Laboratorium berperan penting dalam layanan kesehatan. Mutu pelayanan yang tinggi di laboratorium menjadi sangat krusial. Mutu pelayanan kesehatan erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Data survei kepuasan pelanggan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru dari tahun 2021 hingga 2023 menunjukkan nilai yang belum mencapai standar mutu yang ditetapkan, yaitu 90. Keluhan pelanggan terdiri dari respon dan keramahan petugas, fasilitas, serta akses informasi. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis hubungan antara

mutu pelayanan dari aspek *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *access* (keterjangkauan), *courtesy* (keramahan), dan *communication* (komunikasi) dengan kepuasan pengguna jasa layanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru. Penelitian kuantitatif analitik dengan rancangan *cross sectional*. Metode sampling yang digunakan yaitu *probability sampling* yang diambil secara *simple random sampling*. Jumlah sampel sebanyak 131 responden. Analisis bivariat menggunakan uji regresi logistik berganda. Hasil uji menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara Bukti Fisik, kehandalan, keramahan, dan komunikasi dengan kepuasan pengguna jasa layanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru ditunjukkan dari nilai  $p < 0,05$  dan tidak ada hubungan antara daya tanggap dan keterjangkauan dengan kepuasan pengguna jasa layanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru ditunjukkan dari nilai  $p > 0,05$ . Analisis multivariat menggunakan analisis regresi logistik berganda, menunjukkan adanya faktor yang berhubungan kuat yaitu variabel komunikasi nilai  $p = 0,011$ . Nilai Exp B sebesar 3,854 artinya komunikasi yang baik 3,854 kali dapat menyebabkan kepuasan.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pengguna Jasa

## PENDAHULUAN

Era globalisasi telah menyebabkan kompetisi yang ketat di semua sektor, termasuk kesehatan. Untuk tetap eksis, kualitas pelayanan kesehatan dalam sebuah organisasi pelayanan kesehatan dan semua unsur di dalamnya harus selalu ditingkatkan. Laboratorium merupakan salah satu unit pelayanan kesehatan yang perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Laboratorium memegang peran yang sangat penting dalam layanan kesehatan. Laboratorium modern tidak hanya berfungsi dalam penegakkan diagnosis penyakit dan memantau kesehatan, tetapi juga terlibat dalam penelitian dan pengembangan ilmiah yang inovatif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang tinggi di laboratorium sangat penting untuk memastikan hasil yang akurat, pengambilan keputusan yang tepat, serta membangun kepercayaan masyarakat.

Kualitas pelayanan kesehatan sangat berhubungan dengan kepuasan pengguna jasa layanan. Dimana kepuasan tersebut merupakan parameter utama dari

pelayanan kesehatan yang berkualitas, sehingga dapat dijadikan ukuran keberhasilan mutu pelayanan di suatu fasilitas kesehatan. Jika layanan yang diterima melebihi harapan, maka kepuasan pelanggan akan tercapai (Pratiwi, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian Agarwal dan Dhingra (2023) dinyatakan ada hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan (Agarwal & Dhingra, 2023). Demikian juga pada penelitian lain disebutkan ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan dan kepuasan pelanggan (nilai  $p = 0,000$ ) serta dikatakan bahwa kepuasan akan meningkat 11,6 kali lebih besar pada mutu pelayanan yang baik (Chabibah & Kusumayanti, 2021).

Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru merupakan instansi yang menawarkan jasa pemeriksaan laboratorium. Sehingga, perlu bagi Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru untuk meningkatkan kualitas layanannya

sebagai upaya mewujudkan kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa layanan. Yang mana hal tersebut akan berdampak pada tercapainya penerimaan negara pada sektor non pajak. Menurut Tjiptono dalam Pratiwi (2016) instansi yang mempunyai kualitas pelayanan yang baik akan diikuti dengan terciptanya kepuasan pelanggan (Pratiwi & Susanto, 2016).

Kepuasan pelanggan merupakan munculnya rasa baik senang ataupun kecewa setelah menyandingkan hasil kerja yang diterima terhadap apa yang menjadi harapan (Triwibowo et al., 2023). Sehingga, pengukuran tingkat kepuasan pelanggan diperlukan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan. Pengukuran ini dapat digunakan untuk mengetahui dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang diharapkan oleh pelanggan (Sutrisna, 2022)

Berdasarkan data hasil survei kepuasan pelanggan selama 3 tahun berturut-turut yaitu tahun 2021 nilai survei kepuasan pelanggan adalah 82,15, tahun 2022 nilai survei kepuasan pelanggan adalah 79,87, dan tahun 2023 sampai dengan trimester 3 nilai survei kepuasan pelanggan adalah 88. Adapun nilai hasil survei hasil kepuasan pelanggan yang didapat selama 3 tahun berturut-turut masih belum mencapai standar yang ditetapkan berdasarkan standar mutu Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru yaitu sebesar 90 (BBTKLPP Banjarbaru, 2021, 2022, 2023). Dari hasil survey tersebut masih terdapat beberapa keluhan dari pengguna jasa layanan. Keluhan merupakan sebuah ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan (Indriyani & Mardiana, 2016).

Dari latar belakang dan beberapa hasil penelitian menunjukkan masalah tingkat

kepuasan pengguna jasa layanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru belum mencapai target ideal, dan masih terdapat keluhan dalam pelayanan laboratorium terkait respon petugas, keramahan petugas, fasilitas pelayanan dan akses informasi. Sehingga perlu diteliti hubungan antara mutu layanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru dilihat dari aspek *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *access* (keterjangkauan), *courtesy* (keramahan), dan *communication* (komunikasi) dengan kepuasan pengguna jasa layanan.

#### KAJIAN PUSTAKA

Kualitas pelayanan kesehatan yaitu penyediaan layanan kesehatan yang pelaksanaannya memenuhi kode etik dan standar pelayanan, dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pengguna jasa (Agustya et al., 2023).

Menurut Darmawanto (2015) Kualitas pelayanan adalah keseluruhan dari layanan yang diberikan kepada pelanggan dengan tujuan memenuhi harapan mereka secara optimal. *Service quality* yang digunakan dalam rangka mengukur kualitas layanan diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry merupakan unsur penting untuk penentuan kualitas jasa. Dimensi kualitas pelayanan tersebut yaitu, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *competency*, *courtesy*, *credibility*, *safety*, *access* (akses), *communication*, *understanding the customer* (kemampuan memahami pelanggan) (Darmawanto, 2015).

Bukti langsung merujuk pada aspek fisik dari pelayanan yang meliputi fasilitas yang tersedia, teknologi, sumber daya manusia, serta infrastruktur yang berkaitan

dengan informasi dan komunikasi. Ini menciptakan daya tarik pada konsumen yang sering kali berawal dari pengamatan visual. Sehingga, perusahaan harus dapat memastikan kesan positif mampu diberikan kepada konsumen melalui aspek fisik ini (Setiadi & Manafe, 2021). Ada tiga kriteria *tangible* (bukti fisik) yang digunakan, yakni: (1) kondisi fisik, seperti kondisi bangunan serta akomodasi penting yang dibutuhkan (2) peralatan, yang mengacu pada akomodasi tambahan dalam upaya memudahkan transaksi (3) bahan komunikasi, yang melibatkan penampilan dan sikap pemberi layanan pada saat bertugas (Amalia et al., 2020).

Kehandalan yaitu sikap pada saat memberikan pelayanan yang dapat menepati janji pelayanan tepat waktu, tepat hasil (akurat), dan memberikan kepuasan. Hal ini melibatkan kemampuan dalam proses pemberian layanan yang diharapkan dengan konsistensi serta dapat diandalkan secara akurat (Purwaningrum, 2020). Reliabilitas, yang diukur melalui beberapa indikator, mencakup: a) Pemenuhan janji-janji layanan, b) Kemampuan untuk menangani masalah konsumen dengan dapat diandalkan, c) Penyampaian layanan dengan keakuratan sejak awal, d) Penyelesaian layanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan, dan e) pencatatan atau dokumentasi tanpa adanya kesalahan.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*), yang diukur melalui beberapa indikator, mencakup: a) memberikan informasi kepada konsumen mengenai waktu layanan yang pasti, b) memberikan pelayanan dengan cepat kepada pelanggan, c) berkemauan untuk membantu pelanggan, dan d) mau merespons permintaan pelanggan (Thandia, 2016).

Keramahan dalam KBBI memiliki arti sifat yang ramah, keakraban dalam bergaul serta kebaikan hati. Sedangkan menurut Firmansyah (2019) ramah merupakan sikap mau menerima secara baik terhadap orang lain melalui bahasa tubuh, intonasi suara, sikap terbuka, ekspresi wajah, dan faktor lainnya. Sikap atau perilaku pegawai memiliki peran krusial dalam mencapai kepuasan pelanggan dalam pelayanan. Tidak dapat disangkal bahwa keramahan petugas saat memberikan layanan sangat penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan (Firmansyah et al., 2019).

Pohan dalam Sari (2023) menyebutkan bahwa dimensi akses (keterjangkauan) suatu layanan kesehatan yaitu kemudahan dalam memperoleh layanan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa harus mempertimbangkan kondisi geografis, sosial, ekonomi, organisasi, atau bahasa (Sari, 2023). Dimensi *access* meliputi kemudahan akses secara fisik, waktu, dan biaya (Wulandari et al., 2019). Dalam konteks pelayanan kesehatan, akses sering kali merujuk pada kemampuan untuk mencapai layanan, penyedia, dan instansi kesehatan. Beberapa pakar mengatakan bahwasanya akses adalah hal penting dari pelayanan kesehatan, dikarenakan layanan hanya dapat diakses jika terdapat akses yang memadai. Para ahli juga menyadari bahwa cara penyedia layanan dalam melayani dapat dipengaruhi oleh karakteristik individu pengguna layanan, juga dapat dikatakan, keterkaitan antara pengguna dan sumber daya layanan kesehatan mempengaruhi keterjangkauan (*access*) layanan (Fitri et al., 2016).

Komunikasi interpersonal merupakan sebuah komunikasi yang dilakukan baik melalui tatap muka (*face to face*) seperti kegiatan

percakapan antar satu orang dengan orang yang lain atau juga dapat dilakukan lewat media seperti penyampaian pesan-pesan pada saluran tertentu yang dilakukan secara personal. Dalam komunikasi interpersonal didalam prosesnya memuat beberapa aspek antara lain keterbukaan, empati, dukungan, perilaku positif, serta kesamaan yang pada akhirnya akan dapat menyebabkan sikap saling memahami serta menghargai (Handayani & Pandanwangi, 2021). Kecakapan dalam komunikasi dapat diartikan sebagai kemampuan petugas pemberi layanan dalam menyampaikan pesan dengan baik berdasarkan pengetahuannya. Dengan pengetahuan yang dimilikinya, seseorang dapat berinteraksi dengan lingkungan sekitarnya, menggunakan bahasa dan makna yang efektif dalam berkomunikasi untuk mencapai tujuan (Herawati et al., 2022).

Kepuasan pelanggan adalah elemen penting dalam menilai kualitas layanan dengan mengukur respon pelanggan setelah menerima jasa. Kualitas pelayanan yang baik secara otomatis akan menghasilkan kepuasan pelanggan (Dewi Arisanti, 2020). Menurut Mar'at dalam Arifin (2019) Perasaan puas setiap individu berbeda, namun ekspresi kepuasan di antara sekelompok individu bisa serupa karena pengaruh lingkungan dan komunitas tertentu (Arifin et al., 2019). Kepuasan pelanggan di pengaruhi berbagai faktor diantaranya adalah *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan),

*responsiveness* (daya tanggap), *courtesy* (keramahan), *access* (keterjangkauan) dan *communication* (komunikasi).

## METODOLOGI PENELITIAN

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analitik dengan menggunakan desain *cross-sectional*. Lokasi penelitian ini di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru. Pemilihan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *probability sampling*. Sampel penelitian ini sebesar 131 pengguna jasa layanan laboratorium Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru. Analisis data menggunakan analisis regresi logistik berganda.

Pada penelitian ini instrument yang digunakan adalah kuesioner dengan skala likert. Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 27. Penelitian ini telah memperoleh pengesahan dari Lembaga Komisi Etik Penelitian Kesehatan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat No. 030/KEPK-FKIK ULM/EC/III/2024 tanggal 04 Maret 2024.

## HASIL PENELITIAN

Dari hasil pengumpulan data, diperoleh data mengenai karakteristik subjek penelitian diperoleh data karakteristik subjek penelitian, yang tercantum pada Tabel 1

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Frekuensi	
	Jumlah (n)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
1. Pria	75	57%
2. Wanita	56	43%
<b>Umur</b>		
1. 17-24 tahun	25	19,08%
2. 25-34 tahun	39	29,77%
3. 35-49 tahun	46	35,11%
4. 50-64 tahun	19	14,50%
5. > 65 tahun	2	1,53%
<b>Pendidikan</b>		
1. Tidak Sekolah	0	0%
2. Sekolah Dasar (SD)	1	0,76%
3. Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP)	0	0%
4. Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA)	14	10,69%
5. DIPLOMA	19	14,50%
6. S1 (Sarjana)	83	63,36%
7. S2 (Magister)	10	7,63%
8. S3 (Doktoral)	4	3,05%
<b>Asal</b>		
1. Dalam kota (perjalanan $\pm$ 1-2 Jam)	94	72%
2. Luar kota (perjalanan > 2 jam)	37	28%
<b>Jenis instansi pengirim sampel</b>		
1. Instansi pemerintah	34	25,95%
2. Perusahaan / swasta	67	51,15%
3. Individu/perorangan	30	22,90%
<b>Jumlah kunjungan melakukan pemeriksaan ke Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru dalam 1 tahun</b>		
1. 1 kali	41	31%
2. >1 kali	90	69%

Adapun hubungan antara *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *access* (keterjangkauan), *courtesy* (keramahan) dan *communication* (komunikasi) dengan kepuasan pengguna jasa layanan di

Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru dapat dilihat melalui hasil analisis bivariat yang diolah dengan menggunakan analisis regresi logistik berganda. Hasil analisis tersebut dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Analisis Bivariat

Variabel	Kepuasan				Exp B	95% CI For Exp (B)		Nilai p
	Puas		Tidak Puas			Lower	Upper	
	n	%	n	%				
<b>Bukti Fisik</b>								
1. Baik	92	93,9%	25	75,8%	4,907	1,558	15,451	0,007*
2. Tidak Baik	6	6,1%	8	24,2%				
<b>Kehandalan</b>								
1. Baik	80	81,6%	20	60,6%	2,889	1,216	6,864	0,016*
2. Tidak Baik	18	18,4%	13	39,4%				
<b>Daya Tanggap</b>								
1. Baik	89	90,8%	28	84,8%	1,766	0,547	5,706	0,342
2. Tidak Baik	9	9,2%	5	15,2%				
<b>Keterjangkauan</b>								
1. Baik	92	93,9%	29	87,9%	2,115	0,558	8,015	0,270
2. Tidak Baik	6	6,1%	4	12,1%				
<b>Keramahan</b>								
1. Baik	87	88,8%	21	63,6%	4,519	1,753	11,649	0,002*
2. Tidak Baik	11	11,2%	12	36,4%				
<b>Komunikasi</b>								
1. Baik	88	89,8%	22	66,7%	4,400	1,659	11,671	0,003*
2. Tidak Baik	10	10,2%	11	33,3%				

Analisis multivariate diolah dengan menggunakan analisis regresi

logistik berganda. Dari hasil analisis multivariat (table 3).

Tabel 3. Analisis Multivariat

No	Variabel	B	Sig	Exp (B)	95% CI	
					Lower	Upper
1.	Keramahan	1,337	0,012	3,808	1,335	10,862
2.	Komunikasi	1,349	0,011	3,854	1,354	10,972
3.	Kehandalan	0,251	0,671	1,285	0,404	4,092
4.	Bukti Fisik	1,021	0,167	2,775	0,652	11,808

Tabel 3 merupakan hasil pemodelan akhir analisis multivariat yang dilakukan dengan menggunakan analisis regresi logistik berganda. Dari hasil analisis multivariat (table 3), didapatkan hasil berdasarkan hasil analisis multivariat tahap akhir nilai signifikansi variabel komunikasi sebesar 0,011 dan variabel keramahan diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,012.

Nilai signifikansi tersebut <0,005 sehingga  $H_0$  ditolak yang berarti komunikasi dan keramahan

memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa layanan laboratorium di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru. Sementara itu variabel komunikasi merupakan faktor yang paling berhubungan dengan nilai signifikansi 0,011 dan nilai Exp (B) 3,854.

Nilai koefisien regresi bernilai positif ini berarti bahwa variabel komunikasi memiliki hubungan yang searah terhadap kepuasan pengguna jasa layanan laboratorium di

Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru. Besarnya hubungan komunikasi ditunjukkan dengan Eksponen Beta (Exp B) sebesar 3,854 artinya komunikasi

yang baik akan 3,854 kali menyebabkan pengguna jasa layanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru merasa puas.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Bukti Fisik (*Tangible*) Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Laboratorium Di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru

Dari penelitian ini diperoleh hasil antara bukti fisik dengan kepuasan memiliki hubungan yang bermakna. Hal ini seiring dengan studi yang dilakukan oleh Tonis dan Wiranata (2020) yang menunjukkan adanya hubungan antara *tangible* (bukti fisik) dengan kepuasan (Tonis & Ricky Wiranata, 2020).

Penelitian ini dilakukan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru, didapatkan bahwa semakin bukti fisik baik, maka responden akan semakin merasa puas. Sejalan dengan penelitian Natassa dan Dwijayanti (2019) menyebutkan bahwasanya antara bukti fisik dengan kepuasan pasien memiliki hubungan. Serta terdapat hasil analisis nilai POR (*Prevalence Odds Ratio*) sebesar 4,598 yang berarti bahwa bukti fisik yang tidak baik memiliki risiko 5 kali menyebabkan rasa tidak puas bagi pasien jika dibandingkan dengan bukti fisik yang baik (Natassa & Dwijayanti, 2019).

Elemen bukti fisik yang digunakan dalam penyediaan layanan sangat berpengaruh dalam membentuk harapan dan kepuasan pelanggan (Yulianto, 2021). Lingkungan fisik yang lebih baik, seperti fasilitas yang terawat dan desain interior yang menarik, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara positif (Rahman et al., 2019).

Hal ini menunjukkan pentingnya bukti fisik penampilan

luar yaitu bangunan laboratorium tampak menarik dan terawat, laboratorium menyediakan ruangan untuk menunggu yang nyaman, tersedia air minum dan *snack*, toilet yang tersedia bersih dan wangi, tersedia tempat cuci tangan yang bersih, laboratorium memiliki peralatan yang lengkap, *customer service* dan karyawan berpenampilan bersih dan rapi, laboratorium memiliki informasi yang jelas dalam mempengaruhi kepuasan pengguna jasa layanan.

### Hubungan Keandalan (*Reliability*) Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Laboratorium Di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru

Dari penelitian ini diperoleh hasil antara keandalan dengan kepuasan terdapat hubungan yang bermakna. Hasil ini selaras dengan studi yang dilakukan oleh Ampu dan Fitriyaningsih (2020) bahwa antara *reliability* (keandalan) dengan kepuasan pasien ada hubungan yang bermakna (p-value 0,000) (Ampu & Fitriyaningsih, 2020). Keandalan adalah salah satu dimensi yang paling signifikan terkait dengan kepuasan pasien, layanan kesehatan dapat diandalkan 7.6 kali lebih mungkin puas dibandingkan dengan yang tidak (Sinaga et al., 2020).

Keandalan (*reliability*) mempunyai dua elemen penting, yaitu kesanggupan dalam menyediakan layanan seperti yang dijanjikan dan sejauh mana layanan itu dapat diberikan dengan tepat atau akurat (Maryana & Christiany, 2022). *Reliability* (keandalan),

merupakan suatu keadaan ketika pemberi layanan pada laboratorium dapat mengerjakan dengan baik serta sesuai dengan standar operasional prosedur. *Reliability* (kehandalan) ini adalah hal yang penting bagi pengguna jasa berbagai bidang industri.

#### **Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Laboratorium Di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru**

Dari penelitian ini diperoleh hasil antara daya tanggap dengan kepuasan tidak terdapat hubungan yang bermakna. Terlihat dari hasil penelitian dilapangan responden yang mengatakan daya tanggap baik dan merasa puas sebesar 90,8%, sementara itu responden yang mengatakan daya tanggap baik tetapi tidak puas sebesar 84,8%.

Selaras dengan hasil studi yang dilakukan oleh Safitri dkk (2022) bahwa antara *responsiveness* (daya tanggap) dengan kepuasan tidak terdapat hubungan yang bermakna (Safitri et al., 2022). Hui, dkk (2023) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa tidak ada hubungan yang bermakna antara daya tanggap dan kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan responden dalam penelitian ini tidak menganggap daya tanggap sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka. Faktor-faktor lain di luar dimensi daya tanggap mungkin memiliki pengaruh yang besar pada kepuasan pengguna jasa (Mei Hui et al., 2023).

#### **Hubungan Keterjangkauan (*Access*) Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Laboratorium Di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru**

Dari penelitian ini diperoleh hasil bahwa antara keterjangkauan

(*access*) dengan kepuasan tidak terdapat hubungan yang bermakna. Hasil studi di lapangan, responden yang menyatakan keterjangkauan baik dan merasa puas sebesar 93,9%, sedangkan keterjangkauan baik tetapi tidak puas sebesar 87,9%. Seiring dengan hasil studi Marampa, dkk (2022) yang menyebutkan bahwa antara akses/keterjangkaun dengan kepuasan pasien tidak terdapat hubungan (Marampa et al., 2022).

Berbeda dengan teori yang disampaikan oleh para ahli bahwa kepuasan dipengaruhi oleh oleh salah satu aspek penting yaitu *access* (keterjangkauan). Hal ini disebabkan oleh masih adanya keluhan terkait mahalnya biaya pemeriksaan, serta susahny memperoleh informasi terkait pelayanan melalui aplikasi *Whats App*. Persepsi biaya layanan adalah prediktor paling signifikan dari kepuasan pasien. Biaya layanan kesehatan sebagai salah satu penentu kepuasan pasien yang paling penting. Persepsi kewajaran biaya layanan dilaporkan sebagai fakto rpenentu kepuasan pasien yang paling penting (Pouragha & Zarei, 2016).

Menurut Pohan dalam Sari (2023) variabel keterjangkauan (*access*) dalam layanan kesehatan merupakan hal penting yang masyarakat harus mampu capai, tanpa dipengaruhi berbagai hal seperti kondisi geografis, sosial, ekonomi, organisasi, serta bahasa (Sari, 2023). Dimensi *access* meliputi kemudahan akses secara fisik, waktu, dan biaya (Wulandari et al., 2019). Dalam hal pelayanan kesehatan, keterjangkauan atau akses dapat diartikan sebagai kemudahan dalam mendapatkan pelayanan, penyedia layanan, serta institusi pelayanan kesehatan. Beberapa ahli menyatakan bahwa akses merupakan faktor pelengkap yang utama dalam pelayanan kesehatan, karena pelayanan hanya

dapat dimanfaatkan jika akses menuju proses pelayanannya baik. Para ahli juga menyatakan bahwa karakter pemakai jasa mempengaruhi karakteristik penyedia layanan dalam melayani. Dapat dikatakan bahwa interaksi antara pengguna dan sumber daya layanan kesehatan dapat membentuk akses ke pelayanan (Fitri et al., 2016).

#### **Hubungan Keramahan (*Courtesy*) Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Laboratorium Di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru**

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa antara keramahan dengan kepuasan terdapat hubungan yang bermakna. Kondisi penelitian di lapangan didapatkan bahwa responden yang menyatakan keramahan baik dan merasa puas sebesar 88,8%. Sejalan dengan penelitian Aggraeni (2021) yang menyatakan bahwa antara keramahan petugas dengan kepuasan pelanggan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan (Anggaraeni, 2021).

Dimensi keramahan mencakup sikap ramah dalam komunikasi dan perilaku. Gaya bicara yang lembut serta sopan, ekspresi wajah yang ramah, senyum saat menyapa dan memberikan salam merupakan sebuah keramahan dalam melakukan komunikasi. Hal tersebut dapat terwujud melalui penggunaan kalimat yang baik, lembut dan sopan. Sehingga kepuasan pasien dapat ditingkatkan melalui keramahan yang mana hal ini dapat memperlancar proses komunikasi dan Kerjasama dengan pasien (Masnunah et al., 2017).

#### **Hubungan Komunikasi (*Communication*) Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Laboratorium Di Balai Besar**

#### **Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru**

Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa antara komunikasi dengan kepuasan terdapat hubungan yang bermakna. Kondisi penelitian di lapangan didapatkan bahwa responden yang menyatakan komunikasi baik dan merasa puas sebesar 89,8%. Sejalan dengan penelitian Rusnoto, dkk (2019) pada penelitiannya didapatkan hasil terdapat hubungan antara komunikasi dengan kepuasan (Rusnoto et al., 2019).

Komunikasi adalah elemen utama yang mendasar pada pelayanan kesehatan. Kemampuan berkomunikasi secara interpersonal dianggap krusial untuk keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas profesionalnya (Khairani et al., 2021). Dalam penelitiannya tentang pengaruh komunikasi terhadap kepuasan konsumen Ramadahnie dan Suparman (2021) diperoleh hasil bahwa terdapat hasil korelasi sebesar 0,638 antara komunikasi dengan kepuasan pelanggan. Hal ini berarti komunikasi berpengaruh kuat, (Ramadahnie & Suparman, 2021).

#### **Hubungan Antara Bukti Fisik (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Keramahan (*Courtesy*) Dan Komunikasi (*Communication*) Dengan Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Laboratorium Di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru**

Dari hasil uji statistik secara simultan didapatkan hasil yaitu variabel yang paling dominan dalam hubungannya dengan kepuasan pengguna jasa layanan adalah variabel *communication* (komunikasi). Variabel *communication* (komunikasi) berhubungan dengan kepuasan pengguna jasa layanan di Balai Besar

Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru dengan nilai  $p$  0,011 dan nilai  $Exp B$  sebesar 3,854 yang artinya pada responden yang menyatakan komunikasi baik akan menyebabkan pengguna jasa layanan merasakan puas pada pelayanan laboratorium di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru 3,854 kali dibandingkan dengan responden yang menyatakan komunikasi tidak baik. Hal ini disebabkan pengguna jasa layanan laboratorium di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru menghargai kemudahan dalam menghubungi Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru jika mereka memiliki pertanyaan, masalah, atau umpan balik.

Kepuasan salah satunya dipengaruhi oleh komunikasi interpersonal (Benedica, 2019). Dalam hal ini, komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh customer service memegang peranan penting dalam memberikan kepuasan kepada pengguna jasa (Lugina & Safira, 2022).

Komunikasi efektif memainkan peran penting dalam mencapai kepuasan dalam pelayanan kesehatan. Dalam praktiknya, komunikasi efektif tidak hanya sekedar menyampaikan informasi, tetapi juga melibatkan penyampaian perasaan dan sikap dari penerima dan pemberi informasi (Subroto et al., 2021).

## KESIMPULAN

Ada hubungan yang bermakna antara *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *courtesy* (keramahan) dan *communication* (komunikasi) terhadap kepuasan pengguna jasa layanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru. Sedangkan variabel yang paling berhubungan adalah

variabel *communication* (komunikasi). Sementara itu, tidak ada hubungan yang bermakna antara *responsiveness* (daya tanggap) dan *access* (keterjangkauan) dengan kepuasan pengguna jasa layanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Masyarakat Banjarbaru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, R., & Dhingra, S. (2023). Factors influencing cloud service quality and their relationship with customer satisfaction and loyalty. *Heliyon*, 9(4). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e15177>
- Agustya, F. I., Sakti, D. A. K., & Pribadi, F. A. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Palang . *Manajemen Informasi Kesehatan*, 71-83.
- Amalia, N. M., DWP, S., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan BUMDES. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170-180. <https://doi.org/10.15294/baej.v1i2.42191>
- Ampu, M. N., & Fitriyaningsih. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien pengguna bpjs di desa suanae ( puskesmas eban) tahun 2020. *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora*, 2(5), 167-174.
- Anggaraeni, N. M. (2021). Pengaruh Waktu Tunggu, Keramahan Petugas Dan Kompetensi Petugas Terhadap Kepuasan Pelanggan Uptd Puskesmas li Negara (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia) . *Jurnal Ilmu*

- Hukum, *Humaniora Dan Politik*, 1(2), 225-234.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Octaviana Putri, A., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2). <https://doi.org/10.20527/jpkm.i.v6i2.7457>
- BBTKLPP Banjarbaru. (2021). *Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan*.
- BBTKLPP Banjarbaru. (2022). *Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan*.
- BBTKLPP Banjarbaru. (2023). *Laporan Hasil Survey Kepuasan Pelanggan*.
- Benedica, E. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelanggan Department Store Matahari Cabang Rawamangun Jakarta. *Jurnal Dinamika Pendidikan*, 12(3), 198-204.
- Chabibah, A. N., & Kusumayanti, A. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Platform Halodoc Di Jabodetabek Tahun 2021. *Jurnal Keperawatan Dan Kebidanan*, 4(2), 146-157.
- Darmawanto, A. T. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Badan Di Kantor Pelayanan Pajak Madya Malang. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Pembangunan JIEP*, 15(1), 14-26.
- Dewi Arisanti, M. R. R. M. R. H. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2019. *PROMOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 10(1), 83-94.
- Firmansyah, C. S., Noprianty, R., & Karana, I. (2019). Perilaku Caring Perawat Berdasarkan Teori Jean Watson di Ruang Rawat Inap. *Jurnal Kesehatan Vokasional*, 4(1), 33. <https://doi.org/10.22146/jkes.vo.40957>
- Fitri, A., Najmah, & Ainy, A. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Mata Provinsi Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 7(1), 22-31.
- Handayani, M., & Pandanwangi, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 1(1), 9-15.
- Herawati, S., Saktiendi, E., & Raihanah, A. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi KAI Access terhadap Kepuasan Konsumen PT Kereta Api Indonesia (Persero). *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(6), 1391-1406. <https://doi.org/10.55927/fjmr.v1i6.1436>
- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 1-13.
- Khairani, M., Salviana, D., & Abu Bakar. (2021). Kepuasan Pasien Ditinjau dari Komunikasi Perawat-Pasien. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 12(1), 9-17.

- <https://doi.org/10.29080/jpp.v12i1.520>
- Lugina, J. A., & Safira, M. R. (2022). Hubungan Komunikasi Interpersonal Customer Service Dengan Service Quality Bank Mandiri Pasar Jombang. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 22(2), 1004. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v22i2.2197>
- Marampa, T. junianti rimba, Nurhayani, N., & Marzuki, D. S. (2022). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan puskesmas batua kota makassar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 223-234. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.21372>
- Maryana, & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), 105-112.
- Masnunah, Z., Rachmawati, D. A., & Sugiyanta, S. (2017). Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan dengan Minat Berobat Kembali di Poli Interna RSD Kalisat Jember (The Relationship between Patient's Satisfaction Index on Assurance of Service Quality and Utility at Internal Medicine). *Pustaka Kesehatan*, 5(2), 306-310.
- Mei Hui, T., Mei Ling, G., & Seng Huat, T. (2023). Understanding Customer Satisfaction Towards Delivery Services of E-Commerce. *International Journal of Business and Technology Management*, 446-458. <https://doi.org/10.55057/ijbt.m.2023.5.1.34>
- Natassa, J., & Dwijayanti, S. S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Di Unit Rawat Inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak . *Health Care: Jurnal Kesehatan*, 8(2), 29-42.
- Pouragha, B., & Zarei, E. (2016). The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching hospitals in Iran. *Materia Socio-Medica*, 28(1), 21-25.
- Pratiwi, S., & Susanto. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Sultan Immanudin Pangkalan Bun Kalimantan Tengah. In *Jurnal Asosiasi Dosen Muhammadiyah Magister Administrasi Rumah Sakit* (Vol. 2, Issue 2).
- Purwaningrum, ratna. (2020). Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pertamina Bintang Amin Bandar Lampung Tahun 2018. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan*, 7(1), 357-367.
- Rahman, N. A. A., Morshidi, D. N. N. H. A., Hussein, N., & Rusdi, S. D. (2019). Relationship of Service Quality, Food Quality, Price, Physical Environment and Customer Satisfaction: An Empirical Evidence of a Fast Food Restaurant in Malaysia . *Malaysians Journal Of Business and Economics*, 2(2), 197-211.
- Ramadahnje, G. A., & Suparman, D. (2021). Pengaruh Komunikasi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada "Pt.Citra Van Titipan Kilat (Tiki) Sukabumi" . *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 159-178.
- Rusnoto, R., Purnomo, M., & Utomo, T. P. (2019). Hubungan Komunikasi Dan Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu*

- Keperawatan Dan Kebidanan*, 10(2), 343-349.
- Safitri, D., Anastasya, R., Layli, R., & Gurning, F. P. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *FLORONA: Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1(2), 94-103.
- Sari, N. L. (2023). Tinjauan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan. *Indonesian Journal Of Health Information Management*, 3(3), 1-9.
- Setiadi, K. P., & Manafe, L. A. (2021). Penerapan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada pt etos suryanusa. *Kalianda halok gagas*, 4(1), 22-33. <https://doi.org/10.52655/khg.v4i1.7>
- Sinaga, M., Ginting, C. N., Nasution, A. N., & Girsang, E. (2020). Prediction of Inpatient Satisfaction with Service Quality with SEM Method. *Proceedings of the International Conference on Health Informatics, Medical, Biological Engineering, and Pharmaceutical*, 126-132. <https://doi.org/10.5220/0010291301260132>
- Subroto, P., Kurniawan, M. I., Adam, S., & Kurniawati, M. F. (2021). Pengaruh Komunikasi Efektif pada Kepuasan Pasien di Instalasi Fisioterapi RSUD dr. H. Soemarno Sosroatmodjo Kuala Kapuas. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 4665-4676.
- Sutrisna, A. F. (2022). Customer satisfaction analysis of laboratory service quality with importance performance analysis method in uptd. Abiansemal puskesmas i. *Meditory: The Journal of Medical Laboratory*, 10(2). <https://doi.org/10.33992/meditory.v10i2.2278>
- Thandia, M. (2016). peningkatan reliabilitas, daya tanggap, dan jaminan pada kualitas layanan starindo healthy group. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(1), 1-7.
- Tonis, M., & Ricky Wiranata. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015. *Journal of Hospital Administration and Management*, 1(1), 44-53.
- Triwibowo, V. W., Hardisman, & Lestari, Y. (2023). Analisis Kepuasan Pelanggan Eksternal Terhadap Pelayanan Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Universitas Andalas. *JIK JURNAL ILMU KESEHATAN*, 7(1), 169. <https://doi.org/10.33757/jik.v7i1.651>
- Wulandari, R. D., Ridho, I. A., Supriyanto, S., Qomaruddin, M. B., Damayanti, N. A., Laksono, A. D., & Rassa, A. N. F. (2019). Pengaruh Pelaksanaan Akreditasi Puskesmas terhadap Kepuasan Pasien. *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 15(3), 228-236. <https://doi.org/10.30597/mkmi.v15i3.6195>
- Yuliarto, R. T. (2021). Analysis Of The Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 10(1), 62. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2021.v10.i01.p04>