

## **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) PAMBALAH BATUNG AMUNTAI**

**Nurul Fitriani<sup>1</sup>, Irza Setiawan<sup>2</sup>, Ahmad Baihaqi<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik  
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai  
Email : [fitriani07syakir@gmail.com](mailto:fitriani07syakir@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Rumah Sakit Pambalah Batung Amuntai merupakan fasilitas pelayanan kesehatan rujukan sekunder di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini bertujuan mengetahui kualitas pelayanan laboratorium terhadap masyarakat, mengingat masih adanya keluhan seperti lambannya pelayanan, lamanya waktu tunggu hasil pemeriksaan, dan kurangnya sarana prasarana. Penelitian dilakukan secara kuantitatif deskriptif melalui survei terhadap 96 responden dengan teknik pengambilan sampel acak. Data diperoleh melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan pedoman Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017. Hasil penelitian menunjukkan nilai indeks numerik sebesar 3,2262 dan nilai konversi IKM sebesar 80,90, sehingga mutu pelayanan tergolong kategori “Baik” (peringkat B). Nilai tertinggi terdapat pada unsur sarana dan prasarana (3,42), sedangkan terendah pada sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan (3,18). Disarankan agar RSUD Pambalah Batung meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan 9 unsur SKM, terutama pada mutu pelayanan sistem mekanisme prosedur yang masih mendapat skor rendah, guna menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

**Kata Kunci :** Indeks Kepuasan Masyarakat, Laboratorium Patologi Klinik, RSUD Pambalah Batung

### **ABSTRACT**

*Pambalah Batung Hospital Amuntai is a secondary referral health care facility in Hulu Sungai Utara Regency. This study aims to determine the quality of laboratory services to the community, considering that there are still complaints such as slow service, long waiting times for test results, and lack of infrastructure. The study was conducted quantitatively descriptively through a survey of 96 respondents with a random sampling technique. Data were obtained through questionnaires, observation, and documentation, and analyzed using the Community Satisfaction Index (IKM) guidelines based on PERMENPAN-RB No. 14 of 2017. The results showed a numerical index value of 3.2262 and an IKM conversion value of 80.90, so that the service quality is categorized as "Good" (rank B). The highest value is found in the elements of facilities and infrastructure (3.42), while the lowest is in the system, mechanism, and procedure of service (3.18). It is recommended that Pambalah Batung Regional Hospital improve the quality of service based on the 9 SKM elements, especially the quality of service systems, mechanisms, and procedures which still receive low scores, in order to maintain public trust in the services provided.*

**Keywords:** Public Satisfaction Index, Clinical Pathology Laboratory, RSUD Pambalah Batung

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang baik menjadi indikator keberhasilan lembaga, baik pemerintah maupun swasta, dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata. Dalam bidang pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut untuk memberikan layanan yang aman, berkualitas, dan efektif sesuai standar yang ditetapkan Undang-Undang No. 44 Tahun 2009. Sebagai institusi penyedia pelayanan kesehatan, rumah sakit dituntut terus berinovasi dan meningkatkan mutu layanan agar dapat memenuhi harapan masyarakat yang semakin tinggi. Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan hak setiap warga negara dan menjadi bagian penting dalam menciptakan masyarakat yang sehat dan produktif. Di tengah perkembangan teknologi dan persaingan yang ketat, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan baik dari sisi medis maupun non-medis, serta membangun komunikasi yang efektif dengan pasien guna mencapai kepuasan yang maksimal.

RSUD Pambalah Batung merupakan rumah sakit milik pemerintah daerah yang berkomitmen memberikan pelayanan terbaik, khususnya di bidang rawat jalan dan laboratorium. Upaya peningkatan mutu dilakukan dengan memperkuat sumber daya manusia, memanfaatkan teknologi informasi untuk promosi layanan, serta melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana diatur dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Laboratorium RSUD Pambalah Batung melayani pasien umum dan BPJS dengan tenaga kesehatan yang terlatih dan fasilitas yang relatif memadai. Namun, beberapa kendala seperti lamanya proses pemeriksaan, waktu tunggu yang relatif lama, serta keterbatasan sarana prasarana pada jenis pemeriksaan tertentu. (Republik Indonesia, 2017)

Untuk meneliti lebih dalam tentang “Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung Amuntai”. *Pertama*, penelitian dari Erna Wawansari (2020) dalam penelitiannya yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu” menekankan bahwa kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan sampel sebanyak 375 pasien, terdiri dari 170 laki-laki dan 205 perempuan dengan rentang usia 17–81 tahun. Lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan model SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, dijadikan acuan dalam mengukur kepuasan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi pada seluruh dimensi, dengan skor tertinggi pada empati (99,9%) dan skor terendah pada keandalan (98,8%). *Kedua*, penelitian dari Normuliyanti (2023) dalam penelitiannya berjudul “Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara” mengkaji kepuasan pasien terhadap layanan rawat inap. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap 98 responden. Instrumen penelitian disusun berdasarkan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017. Hasil survei menunjukkan nilai IKM sebesar 80,52, yang dikategorikan dalam mutu pelayanan “B” atau “Baik”. Meskipun secara umum masyarakat merasa puas, aspek penanganan keluhan, saran, dan masukan memperoleh skor terendah (nilai konversi 76,25), sehingga direkomendasikan agar RSUD Pambalah Batung lebih memprioritaskan perbaikan pada aspek tersebut demi meningkatkan kepercayaan publik dan mutu layanan. (Wawansari, 2020; Normuliyanti, 2023)

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memberikan layanan medis, keperawatan, rehabilitasi, serta penunjang lainnya kepada masyarakat. Rumah sakit umum sendiri memiliki fungsi melayani semua jenis penyakit tanpa batasan spesialisasi tertentu (Anonim, 2009a; Herlambang, 2016). Dalam Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 disebutkan bahwa rumah sakit

memiliki beberapa fungsi utama, di antaranya memberikan pelayanan kesehatan secara profesional, menyediakan layanan rujukan tingkat lanjut, menjadi pusat pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan, serta menjalankan penelitian yang bersifat ilmiah dan etis untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang kesehatan (Anonim, 2009b).

Laboratorium klinik merupakan bagian penting dari rumah sakit yang berperan dalam membantu proses diagnosis, pemantauan, dan pengobatan pasien melalui pemeriksaan berbagai spesimen. Jenis pemeriksaan yang dilakukan antara lain kimia klinik, hematologi, imunologi, bakteriologi, parasitologi, dan patologi anatomi (Permenkes No. 411/Menkes/Per/III/2010). Untuk menjamin mutu layanan laboratorium, diperlukan pemenuhan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagaimana diatur dalam Permenkes Nomor 129 Tahun 2012. Beberapa indikator utama dalam SPM laboratorium meliputi waktu tunggu hasil pemeriksaan yang tidak melebihi 120 menit, tidak terjadi pertukaran spesimen (100% akurasi), hasil pemeriksaan divalidasi oleh tenaga ahli patologi klinik, serta bebas dari kesalahan administrasi. Selain itu, tingkat kepuasan pasien terhadap layanan laboratorium harus mencapai minimal 80% (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, 2012).

Standar pelayanan publik secara umum bertujuan memberikan kepastian mutu bagi masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan Permen PANRB Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan meliputi beberapa unsur pokok, yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, tarif layanan, produk atau hasil pelayanan, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pelaksana layanan. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Menurut Mas'hum, Syarifuddin, dan Ramli (2020), serta Kotler dan Keller (2018), kepuasan pasien berkaitan erat dengan sejauh mana pelayanan yang diterima sesuai atau melampaui harapan mereka. Aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan antara lain kenyamanan fasilitas, hubungan interpersonal antara pasien dan petugas, kompetensi teknis petugas, serta keterjangkauan biaya (Oktafioni and Kadarisman, 2015)

Untuk mengukur dan meningkatkan mutu pelayanan publik, termasuk layanan rumah sakit, pemerintah mewajibkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Survei ini mencakup sembilan unsur, yaitu persyaratan layanan, sistem dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya, spesifikasi produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta kelengkapan sarana dan prasarana. Melalui survei ini, lembaga penyedia layanan dapat mengevaluasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat dan merumuskan langkah-langkah perbaikan secara berkelanjutan (Permen PANRB No. 14 Tahun 2017).

## **METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Pambalah Batung, berlokasi di Jl. Brigjen Hasan Basri, Desa Muara Tapus, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif-verifikatif. Populasi penelitian mencakup 2.150 pasien dan keluarga pasien selama Oktober hingga Desember 2024. Sampel ditentukan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat kesalahan 10%, menghasilkan 96 responden. Instrumen utama berupa angket tertutup dan observasi, serta data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dan dokumentasi resmi. Penelitian ini menggunakan *Skala Likert* menurut Sugiyono untuk mengukur tanggapan responden terhadap pelayanan. Nilai persepsi berkisar antara 1,00–4,00 yang dikonversi ke skala 25–100 dan diklasifikasikan dalam kategori mutu pelayanan: “tidak baik” (D), “kurang baik” (C), “baik” (B), dan “sangat baik” (A). Analisis data mengacu pada Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, dengan menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan sembilan unsur pelayanan, seperti prosedur, waktu pelayanan, kompetensi petugas, dan

kenyamanan. Nilai rata-rata tertimbang dikonversi ke dalam skala 25–100. Bobot unsur ditentukan sesuai relevansi layanan, dengan total bobot keseluruhan sebesar 1. Hasil ini digunakan untuk menilai mutu pelayanan laboratorium dan memberikan dasar evaluasi serta rekomendasi perbaikan. (Sugiyono, 2016, 2018)

## **PEMBAHASAN**

### **1. Hasil Analisis Data**

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Laboratorium Patologi Klinik RSUD Pambalah Batung didasarkan pada pengolahan data yang diperoleh melalui kuesioner. Pengukuran dilakukan terhadap sembilan unsur pelayanan yang menjadi indikator utama dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh laboratorium tersebut. Kesembilan unsur tersebut mencerminkan berbagai aspek pelayanan, mulai dari persyaratan, sistem, dan prosedur pelayanan, hingga sikap petugas, kompetensi, serta sarana dan prasarana yang tersedia, yang keseluruhannya dianalisis untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai mutu pelayanan yang dirasakan oleh pasien atau pengguna layanan.

#### **a. Perhitungan nilai skor kepuasan per unsur dari 9 unsur yang dinilai**

<b>Unsur Kepuasan</b>	<b>Nilai Per Unsur</b>
Persyaratan	307
Sistem, mekanisme prosedur	306
Waktu penyelesaian	324
Biaya/tarif	311
Produk spesifikasi jenis pelayanan	307
Kompetensi pelaksana	312
Pelaku pelaksanaan	309
Sarana dan prasarana	329
Penanganan pengaduan saran dan masukan	325

Berdasarkan hasil survei terhadap 96 responden, diperoleh skor kepuasan masyarakat pada sembilan unsur pelayanan Laboratorium RSUD Pambalah Batung. Unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai 307, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa persyaratan cukup jelas dan mudah dipenuhi. Sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai 306, menunjukkan prosedur pelayanan sudah baik meskipun masih perlu peningkatan efisiensi. Unsur waktu penyelesaian mendapat nilai 324, menunjukkan pelayanan cukup cepat dan sesuai harapan. Unsur biaya/tarif memperoleh 311, menandakan keterjangkauan tarif cukup baik. Spesifikasi jenis pelayanan mendapatkan nilai 307, kompetensi pelaksana sebesar 312, dan perilaku pelaksana sebesar 309, yang menunjukkan bahwa tenaga pelayanan dinilai cukup profesional dan ramah. Sarana dan prasarana mencatat skor tertinggi 329, sedangkan penanganan pengaduan memperoleh 325, menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan saluran dan tindak lanjut aduan.

#### **b. Perhitungan nilai rata-rata per unsur kepuasan dari 9 unsur yang dinilai**

<b>Unsur Kepuasan</b>	$\Sigma$ Nilai per unsur	<b>Nilai Per Unsur</b>
	$\Sigma$ Responden	

Persyaratan	307	96	3,19
Sistem, mekanisme prosedur	306	96	3,18
Waktu penyelesaian	324	96	3,37
Biaya/tarif	311	96	3,23
Produk spesifikasi jenis pelayanan	307	96	3,19
Kopetensi pelaksana	312	96	3,25
Pelaku pelaksanaan	309	96	3,21
Sarana dan prasarana	329	96	3,42
Penanganan pengaduan saran dan masukan	325	96	3,38

Berdasarkan hasil perhitungan nilai rata-rata per unsur dari sembilan unsur kepuasan yang dinilai terhadap pelayanan Laboratorium RSUD Pambalah Batung, diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi terdapat pada unsur sarana dan prasarana dengan skor 3,42, diikuti oleh unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan sebesar 3,38, serta waktu penyelesaian sebesar 3,37. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas terhadap fasilitas yang tersedia, kecepatan pelayanan, serta sistem penanganan keluhan yang responsif.

Sementara itu, unsur kompetensi pelaksana memperoleh nilai 3,25, menunjukkan bahwa petugas dianggap cukup kompeten dalam menjalankan tugasnya. Unsur biaya/tarif mendapatkan 3,23, pelaku pelaksana 3,21, persyaratan dan produk pelayanan masing-masing 3,19, serta sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 3,18. Meskipun semua unsur masih berada pada kategori “baik”, hasil ini menunjukkan adanya ruang perbaikan khususnya dalam prosedur pelayanan agar lebih efisien dan mudah dipahami oleh masyarakat.

**c. Perhitungan Nilai Rata-rata Tertimbang kepuasan dari 9 unsur yang dinilai**

Unsur Kepuasan	NRR Unsur x 0.11	Per	NRR Tertimbang
Persyaratan	3.19	0.11	0.3509
Sistem, mekanisme prosedur	3.18	0.11	0.3498
Waktu penyelesaian	3.37	0.11	0.3707
Biaya/tarif	3.23	0.11	0.3553
Produk spesifikasi jenis pelayanan	3.19	0.11	0.3509
Kompetensi pelaksana	3.25	0.11	0.3575
Pelaku pelaksanaan	3.21	0.11	0.3531
Sarana dan prasarana	3.42	0.11	0.3762
Penanganan pengaduan saran dan masukan	3.38	0.11	0.3718

Berdasarkan perhitungan nilai rata-rata tertimbang (NRR) dari sembilan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium RSUD Pambalah Batung, dapat diketahui bahwa unsur dengan nilai tertimbang tertinggi adalah sarana dan prasarana sebesar 0,3762, diikuti oleh penanganan pengaduan, saran dan masukan sebesar 0,3718,

serta waktu penyelesaian sebesar 0,3707. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas, penanganan keluhan, dan kecepatan layanan menjadi faktor utama yang paling memuaskan bagi masyarakat.

Unsur lainnya yang juga menunjukkan kepuasan cukup tinggi meliputi kompetensi pelaksana (0,3575), biaya/tarif (0,3553), dan pelaku pelaksanaan (0,3531). Sementara unsur persyaratan dan produk spesifikasi jenis pelayanan masing-masing memiliki NRR sebesar 0,3509. Nilai tertimbang terendah berada pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan sebesar 0,3498, yang menandakan perlunya peningkatan pada aspek tata kelola dan kemudahan prosedural. Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa pelayanan laboratorium berada pada kategori baik, namun tetap terdapat beberapa unsur yang perlu ditingkatkan guna mencapai tingkat kepuasan masyarakat yang optimal.

**d. Perhitungan Nilai Indeks**

Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017. Dalam perhitungan ini, nilai rata-rata tertimbang dari sembilan unsur pelayanan yang telah diukur melalui kuesioner dikonversi ke dalam skala 25–100 untuk mempermudah interpretasi hasil. Adapun rumus yang digunakan adalah: Nilai Konversi IKM =  $\sum \text{NRR Tertimbang} \times 25$ . Setelah nilai konversi diperoleh, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat pada Laboratorium Patologi Klinik RSUD Pambalah Batung selanjutnya disesuaikan dengan kategori mutu pelayanan dan kinerja unit layanan yang tercantum dalam tabel klasifikasi IKM.

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konverensi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
3,19	79,75	B	Baik
3,18	79,5	B	Baik
3,37	84,25	B	Baik
3,23	80,75	B	Baik
3,19	79,75	B	Baik
3,25	81,25	B	Baik
3,21	80,25	B	Baik
3,42	85,5	B	Baik
3,38	84,5	B	Baik

Nilai konversi untuk pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pambalah Batung dihitung berdasarkan rumus yang tercantum dalam Tabel 4.9, dengan hasil per unsur sebagai berikut: 79,75; 79,5; 84,25; 80,75; 79,75; 81,25; 80,25; 85,5; dan 84,5. Nilai-nilai tersebut mencerminkan hasil pengukuran dari sembilan unsur pelayanan yang dikonversikan ke dalam skala 25–100 sesuai dengan ketentuan dalam PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Secara keseluruhan, nilai konversi tersebut berada dalam kategori “Baik” dengan bobot indeks yang sesuai.

**2. Rekapitulasi Hasil Analisis IKM**

Unsur pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
-----------------	--------------------	-----------------------------	--------------------	----------------------------

Persyaratan	3,0644 – 3,532	3,19	76,61-88.30	79,75	B	Baik
Sistem, mekanisme prosedur	3,0644 – 3,532	3,18	76,61-88.30	79,5	B	Baik
Waktu penyelesaian	3,0644 – 3,532	3,37	76,61-88.30	84,25	B	Baik
Biaya/tarif	3,0644 – 3,532	3,23	76,61-88.30	80,75	B	Baik
Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,0644 – 3,532	3,19	76,61-88.30	79,75	B	Baik
Kompetensi pelaksana	3,0644 – 3,532	3,25	76,61-88.30	81,25	B	Baik
Pelaku pelaksana	3,0644 – 3,532	3,21	76,61-88.30	80,25	B	Baik
Saran dan prasarana	3,0644 – 3,532	3,42	76,61-88.30	85,5	B	Baik
Penanganan pengaduan saran dan masukan	3,0644 – 3,532	3,38	76,61-88.30	84,5	B	Baik

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa masing-masing unsur dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan laboratorium di RSUD Pambalah Batung memiliki kontribusi yang berbeda-beda terhadap kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Penilaian dilakukan dengan merujuk pada sembilan unsur pelayanan yang ditetapkan dalam PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017.

Unsur persyaratan pelayanan memperoleh nilai konversi 79,75, menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menilai persyaratan administrasi sudah sesuai dan mudah dipenuhi, meskipun tetap diperlukan penyederhanaan prosedur untuk pasien baru dan umum. Unsur sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai 79,5. Hal ini menunjukkan bahwa alur pelayanan, meskipun tergolong baik, masih perlu ditingkatkan efektivitasnya, terutama dalam hal waktu tunggu dan kejelasan informasi.

Unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi ketiga, yaitu 84,25. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan dianggap memadai oleh masyarakat. Untuk unsur biaya atau tarif, nilai yang diperoleh sebesar 80,75, mencerminkan bahwa tarif pelayanan dinilai wajar. Adapun produk spesifikasi layanan berada pada angka 79,75, menunjukkan bahwa jenis pemeriksaan yang tersedia cukup lengkap dan sesuai dengan kebutuhan medis.

Kompetensi pelaksana mendapatkan skor 81,25, membuktikan bahwa tenaga medis dan analis laboratorium dinilai kompeten oleh masyarakat. Perilaku pelaksana memperoleh skor 80,25, menandakan bahwa sikap ramah dan profesional dari petugas menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Sarana dan prasarana mendapatkan skor tertinggi, yaitu 85,5, menunjukkan bahwa fasilitas dan peralatan laboratorium sudah baik dan memadai. Sementara itu, unsur terakhir yaitu penanganan pengaduan, saran, dan masukan juga menunjukkan nilai tinggi yaitu 84,5, meskipun beberapa catatan perbaikan masih diperlukan, terutama dalam memperluas akses kanal aduan.

**3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan RSUD Pambalah Batung**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa terdapat sejumlah faktor utama yang secara signifikan memengaruhi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Pambalah Batung. Faktor-faktor tersebut mencerminkan persepsi dan pengalaman langsung masyarakat selaku pengguna layanan terhadap berbagai aspek pelayanan yang diberikan oleh pihak laboratorium.

*Pertama*, sembilan unsur survei kepuasan masyarakat sebagaimana tercantum dalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, saran, dan masukan. Kesembilan unsur ini merupakan indikator standar yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat karena secara langsung mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan.

*Kedua*, kedisiplinan waktu pelayanan juga berperan penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan. Disiplin waktu mencerminkan kesadaran dan kepatuhan petugas terhadap aturan serta ketentuan waktu yang berlaku. Di RSUD Pambalah Batung, keterlambatan dalam memberikan pelayanan sering kali menimbulkan keluhan dari masyarakat, khususnya terkait keterlambatan hasil pemeriksaan yang menyebabkan antrean panjang dan kegelisahan bagi pengguna layanan.

*Ketiga*, kenyamanan lingkungan serta ketersediaan sarana dan prasarana menjadi faktor pendukung penting lainnya. Lingkungan yang bersih, tertata, dan fasilitas laboratorium yang lengkap akan memberikan kenyamanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Sebaliknya, lingkungan yang tidak nyaman dapat menimbulkan rasa tidak betah, kekecewaan, bahkan keluhan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

*Keempat*, profesionalitas dalam memberikan pelayanan juga sangat memengaruhi persepsi publik terhadap kualitas layanan. Ketika petugas memberikan pelayanan secara profesional, adil, dan tidak diskriminatif, maka masyarakat akan merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Namun, jika terjadi perlakuan yang tidak profesional, maka dapat menurunkan kepuasan masyarakat dan berdampak negatif terhadap citra rumah sakit. Oleh karena itu, keempat faktor ini secara keseluruhan memiliki kontribusi signifikan terhadap pembentukan indeks kepuasan masyarakat di RSUD Pambalah Batung.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung (RSUD Amuntai) secara umum telah berjalan baik dan sesuai dengan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini terbukti dari hasil pengolahan data yang menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada angka 80,90, yang termasuk dalam kategori mutu pelayanan B (Baik). Nilai konversi dari sembilan unsur pelayanan berkisar antara 79,5 hingga 85,5, yang menggambarkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan laboratorium yang diberikan oleh rumah sakit.

Sembilan unsur dalam survei IKM meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan. Unsur-unsur ini terbukti berpengaruh terhadap persepsi dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dari hasil analisis, beberapa faktor yang paling

dominan memengaruhi tingkat kepuasan publik adalah kedisiplinan waktu pelayanan, kenyamanan lingkungan serta sarana dan prasarana, dan profesionalisme dalam pemberian pelayanan. Ketepatan waktu dan kesiapan petugas sangat menentukan kelancaran pelayanan, khususnya dalam proses pemeriksaan laboratorium yang berkaitan langsung dengan tindakan medis lanjutan. Kenyamanan lingkungan yang bersih, rapi, dan tertata turut menciptakan suasana yang mendukung kenyamanan pengunjung rumah sakit. Selain itu, sikap profesional petugas dalam melayani tanpa diskriminasi menjadi salah satu indikator utama dalam membangun citra pelayanan publik yang positif.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut. Pertama, kepada Kepala RSUD Pambalah Batung, disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan berdasarkan sembilan unsur survei kepuasan masyarakat. Meskipun nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 80,90 termasuk dalam kategori “Baik”, terdapat unsur dengan nilai terendah yaitu sistem mekanisme pelayanan. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan seperti penyusunan alur pelayanan yang lebih jelas, peningkatan kompetensi dan komunikasi petugas, serta penguatan koordinasi antar unit. Unsur dengan nilai tertinggi juga perlu dipertahankan melalui perbaikan sarana, peningkatan kenyamanan pasien, serta inovasi layanan. Kedua, kepada peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan kajian lanjutan mengenai IKM dengan pendekatan yang lebih luas agar hasil penelitian semakin komprehensif dan menjadi bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan publik. Ketiga, kepada pengunjung RSUD Pambalah Batung dan pembaca, diharapkan dapat terus memberikan kritik, saran, dan penilaian yang jujur sebagai masukan berharga guna meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit di masa mendatang.

**DAFTAR PUSTAKA**

Anonim (2009a) *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.

Anonim (2009b) 'Undang-Undang Nomor 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit'.

Herlambang, S. (2016) *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2012) *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2012*. Jakarta. Available at: <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/112182/permenkes-no-129-tahun-2012>.

Normuliyanti (2023) *Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Rawat Inap RSUD Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara*. Sekolah Tinggi Administrasi Amuntai.

Oktafioni, Y. and Kadarisman, Y. (2015) 'Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam', *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau* [Preprint].

Republik Indonesia (2017) 'Permen PAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik'. Jakarta: Kementerian PANRB.

Sugiyono (2016) *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono (2018) *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Wawansari, E. (2020) *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu*. Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang.