

PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI LABORATORIUM RSUD BUDHI ASIH TAHUN 2023

Elni Pikana , Enny Khotimah, Septiani

Teknologi Laboratorium Medis, Universitas Binawan

Korespondensi : elnivikana54@gmail.com , ennykesehatan17@gmail.com,
septiani@binawan.ac.id

Abstract (English)

A health service is said to be of good quality if it can satisfy the users of the service and the procedures for its implementation are in accordance with the code of ethics and standards that have been set. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality based on the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy to satisfaction. patients in the Budhi Asih Hospital laboratory in 2023. A quantitative descriptive research method with a cross sectional approach. Data analysis used univariate and bivariate analysis with chi-square test. Based on the research results, it is known that there is a relationship between service quality from physical evidence ($p=0.001$), reliability ($p=0.001$), responsiveness ($p=0.001$), assurance ($p=0.001$), empathy ($p=0.002$). quality that has the greatest OR value (38.85) means that getting service from officers with good guarantees has 39 times the chance to feel satisfied.

Article History

Submitted: 20 Januari 2024

Accepted: 31 Januari 2024

Published: 1 Februari 2024

Key Words

laboratory, patient satisfaction, service quality

Abstrak (Indonesia)

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan berdasarkan variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap kepuasan pasien di laboratorium RSUD Budhi Asih Tahun 2023. Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan uji peneitian *chi-square*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa ada hubungan mutu pelayanan dari bukti fisik ($p=0,001$), kehandalan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,001$), jaminan ($p=0,001$), empati ($p=0,002$) Indikator jaminan sebagai dimensi mutu yang memiliki nilai OR paling besar (38.85) artinya memperoleh pelayanan dari petugas dengan jaminan yang baik berpeluang 39 kali untuk merasa puas.

Sejarah Artikel

Submitted: 20 Januari 2024

Accepted: 31 Januari 2024

Published: 1 Februari 2024

Kata Kunci

kepuasan pasien, laboratorium, mutu pelayanan

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh masyarakat¹. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara lengkap².

Keberadaan pelayanan kesehatan sangatlah penting dalam pembangunan Negara demi mewujudkan masyarakat yang sehat. Berbagai pelayanan kesehatan baik primer, tersier, baik milik pemerintah maupun swasta didirikan setiap daerah untuk mewujudkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan, adanya berbagai jenis pelayanan kesehatan dalam suatu daerah memberikan kesehatan bagi masyarakat untuk memilih pelayanan kesehatan yang dibutuhkan dan sesuai dengan keinginannya untuk dapat menjadi pelayanan kesehatan dan loyalitas masyarakat, maka penting bagi setiap pelayanan kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan³.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal yang penting dan selalu diperhatikan oleh masyarakat, berbagai lembaga independen, maupun pemerintah sendiri. Memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat merupakan salah satu syarat pokok pelayanan kesehatan. Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila dapat memuaskan para pemakai jasa pelayanan dan tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar yang telah ditetapkan⁴. pelayanan dibentuk berdasarkan 5 dimensi *Service Quality* yaitu tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, Jaminan, Empati. 5 dimensi tersebut yang mempengaruhi adanya kepuasan pasien.

Pelayanan laboratorium merupakan sarana pelayanan kesehatan yang melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit dan kondisi kesehatan. kualitas pelayanan di Laboratorium Kesehatan sangat mempengaruhi kepuasan

pasien. apabilakualitas pelayanan yang diberikan itu bermutu maka kepuasan pasien akan tercapai⁵. Pasien diminta melakukan umpan balik untuk peningkatan mutu pelayanan laboratorium tersebut. hasil kepuasan pasien berguna untuk mutu pelayanan kesehatan. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang pada rumah sakit tersebut.

Berdasarkan hasil Penelitian yang dilakukan oleh cut Adelina miranda didapatkan bahwa dari *Uji bivariate* menunjukkan bahwa seluruh variabel mempunyai hubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan karena nilai p value 0.05⁶. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayu wahyuni hasil penelitian dalam pengembangan pelayanan kesehatan sehingga tercapai derajat kesehatan yang optimal.semua variabel independen mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan kesehatan di RSU Full Bethesda Kabupaten Deli Serdang, (*Tangible* p=0,013, *Reliability* p=0,012, *Responsiveness* p=0,006, *Assurance* p=0,016 dan *Empaty* p=0,012)⁷. Penelitian yang dilakukan oleh Antonius Rino Vanchapo hasil penelitian menggunakan uji korelasi *spearmanrank (rho)* diperoleh nilai p-value = 0,048. Hal ini menunjukan nilai p=0,048 masih lebih kecil dari batas kritis $\alpha=0,05$, dipastikan ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap dipuskesmas Kronjo Tahun 2022⁸.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penelitian sebelumnya meneliti tentang mutu pelayanan pasien rawat jalan belum ada yang meneliti tentang kepuasan pasien di laboratorium oleh karena itu penulis tertarik dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Laboratorium RSUD Budhi Asih Tahun 2023”

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yaitu menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di laboratorium RSUD Budhi Asih Tahun 202.

Desain Penelitian ini menggunakan penelitian analitik yaitu penelitian yang

bertujuan untuk mencari keterkaitan antara faktor-faktor. Dengan pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan *cross sectional* dimana variabel bebas dan terikat akan diamati pada periode yang bersamaan, sehingga dapat mengetahui hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Budhi Asih. Adapun teknik pengambilan sampel menggunakan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e = Batas toleransi kesalahan 5%

sehingga diperoleh 50 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan incidental sampling yaitu pengambilan sampel secara kebetulan di laboratorium RSUD Budhi Asih. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner, dimana kuisisioner ini didapatkan dari penelitian sebelumnya dan sudah diuji validitas⁹. yang meliputi data 10 pernyataan mutu pelayanan dan 2 pernyataan tingkat kepuasan dengan skala Likert.

Pengumpulan data diawali dengan mengajukan surat permohonan izin penelitian kepada direktur rumah sakit setempat, pendataan calon responden, memberikan lembar persetujuan responden, penjelasan tentang pengisian kuesioner, kemudian responden mengisi kuesioner.

Setelah kuesioner dikumpulkan dan diperiksa, kemudian dilakukan pengolahan data. Tujuannya adalah untuk memperoleh beberapa penyajian data dengan kesimpulan bisa dimengerti, karena data yang diperoleh berupa data mentah sehingga belum memberikan informasi¹⁰. Adapun pengolahan data yang dilakukan adalah Editing, Coding program SPSS (Statistical Product and Service Solution), Tabulating, Scoring. dilanjutkan pengujian hipotesis analisa univariat dan bivariate

HASIL

Berikut hasil dari 50 responden :

1. Analisis Univariat
Untuk mengetahui distribusi karakteristik responden, pelayanan Puskesmas (variabel dependen) dan tingkat kepuasan (variabel independen).

Karakteristik Responden		N	(%)
Jenis Kelamin	Pria	18	36%
	Wanita	32	64%
Usia	20-30	12	24%
	31-40	10	20%
	41-70	28	56%
Pendidikan	Tidak Sekolah	1	2%
	SD	6	12%
	SMP	7	14%
	SMA	22	44%
	Sarjana	14	28%

N = 50 Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Dari data diatas sebagian besar responden berjenis kelamin wanita sejumlah 32 (64%) responden, pada rentang usia 41-70 tahun sejumlah 28 (56%) responden, berpendidikan terakhir SMA sejumlah 22 (44%) responden.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Aspek Bukti Fisik Mutu Pelayanan

Bukti Fisik	N	Persentase (%)
Baik	36	72%
Kurang Baik	14	28%
Total	50	100%

Pada Tabel 2. dapat dilihat bahwa dari 50 responden dalam penelitian, 36 (72%) responden menyatakan baik dan 14 (28%) responden menyatakan bukti fisik dari mutu pelayanan kurang baik

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Aspek Kehandalan Mutu Pelayanan

Kehandalan	N	Persentase (%)
Baik	34	68%
Kurang Baik	16	32%
Total	50	100%

Pada Tabel 3. dapat dilihat bahwa dari 50 responden dalam penelitian 34 (68%)

responden menyatakan baik dan 16 (32%) responden menyatakan kehandalan dari mutu pelayanan kurang baik.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Aspek Daya Tanggap Mutu Pelayanan

Daya Tanggap	N	Persentase (%)
Baik	38	76%
Kurang Baik	12	24%
Total	50	100%

Pada Tabel 4. dapat dilihat bahwa dari 50 responden dalam penelitian 38 (76%) responden menyatakan baik dan 12 (24%) responden menyatakan daya tanggap dari mutu pelayanan kurang baik .

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Aspek Jaminan Mutu Pelayanan

Jaminan	N	Persentase (%)
Baik	35	70%
Kurang Baik	15	30%
Total	50	100%

Pada Tabel 5. dapat dilihat bahwa dari 50 responden dalam penelitian 35 (70%) responden menyatakan baik dan 15 (30%) responden menyatakan jaminan dari mutu pelayanan kurang baik.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Aspek Kepedulian Mutu Pelayanan

Kepedulian	N	Persentase (%)
Baik	35	70%
Kurang Baik	15	30%
Total	50	100%

Pada Tabel 6. dapat dilihat bahwa dari 50 responden dalam penelitian 35 (70%) responden menyatakan baik dan 15 (30%) responden menyatakan empati dari mutu pelayanan kurang baik.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	N	Persentase (%)
Puas	41	82%
Kurang Puas	9	18%
Total	50	100%

Pada Tabel 7. dapat dilihat bahwa dari 50 responden dalam penelitian 41 (82%) responden menyatakan Puas dan 9 (18%) responden menyatakan kepedulian dari mutu pelayanan kurang Puas.

Berdasarkan data diatas menunjukkan Sebagian responden menyatakan ke 5 dimensi pelayanan adalah baik.

2. Analisis Bivariat

Pada analisis ini menggunakan analisis *Chi-Square* untuk melihat hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dari dimensi bukti fisik

Tabel 8. Hubungan Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien

No.	Tingkat Kepuasan	Dimensi Bukti Fisik				Total	p-Value	
		Kurang		Baik				OR
		N	%	N	%			
1.	Kurang Baik	2	4%	7	14%	9	18%	0,001
2.	Baik	34	68%	7	14%	41	82%	17,00
Total		36	72%	14	28%	50	100%	

Hasil dari Tabel 8. Dengan Uji *chi-square* didapatkan *p-value* 0,001 <0,05, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien, dengan nilai Odds Ratio (OR) 17,00 yang artinya pasien berpeluang 17 kali unntuk merasa puas, dibandingkan pasien yang tidak merasa puas.

Tabel 9. Hubungan Kehandalan Terhadap Kepuasan Pasien

No.	Tingkat Kepuasan	Dimensi Kehandalan				Total	p-Value	
		Kurang		Baik				OR
		N	%	N	%			
1.	Kurang Baik	2	4%	7	14%	9	18%	0,001
2.	Baik	32	64%	9	18%	41	82%	12,44
Total		34	68%	16	32%	50	100%	

Hasil dari Tabel 9. Dengan Uji *chi-square* didapatkan *p-value* 0,001 <0,05, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien, dengan nilai Odds Ratio (OR) 12,44 yang artinya pasien berpeluang 12 kali untuk merasa puas,

dibandingkan pasien yang tidak merasa puas.

Tabel 10. Hubungan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien

No.	Tingkat Kepuasan	Dimensi Daya Tanggap				Total		p-Value	OR
		Kurang Baik				N	%		
		N	%	N	%				
1.	Kurang Baik	2	4%	7	14%	9	18%	0,001	
2.	Baik	36	72%	5	10%	41	82%	25,20	
Total		38	76%	12	24%	50	100%		

Hasil dari Tabel 10. Dengan Uji *chi-square* didapatkan *p-value* 0,001 <0,05, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara daya tanggap dengan kepuasan pasien, dengan nilai Odds Ratio (OR) 25,20 yang artinya pasien berpeluang 25 kali untuk merasa puas, dibandingkan pasien yang tidak merasa puas.

Tabel 11. Hubungan Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien

No.	Tingkat Kepuasan	Dimensi Jaminan				Total		p-Value	OR
		Kurang Baik				N	%		
		N	%	N	%				
1.	Kurang Baik	1	2%	8	16%	9	18%	0,001	
2.	Baik	34	68%	7	14%	41	82%	38,85	
Total		35	70%	15	30%	50	100%		

Hasil dari Tabel 10. Dengan Uji *chi-square* didapatkan *p-value* 0,001 <0,05, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien, dengan nilai Odds Ratio (OR) 38,85 yang artinya pasien berpeluang 39 kali untuk merasa puas, dibandingkan pasien yang tidak merasa puas.

Tabel 12. Hubungan Empati Terhadap Kepuasan Pasien

No.	Tingkat Kepuasan	Dimensi Empati				Total		p-Value	OR
		Kurang Baik				N	%		
		N	%	N	%				
1.	Kurang Baik	2	4%	7	14%	9	18%	0,002	
2.	Baik	33	66%	8	16%	41	82%	14,43	
Total		35	70%	15	30%	50	100%		

Hasil dari Tabel 11. Dengan Uji *chi-square* didapatkan *p-value* 0,002 <0,05, dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara

empati dengan kepuasan pasien, dengan nilai Odds Ratio (OR) 14,43 yang artinya pasien berpeluang 14 kali untuk merasa puas, dibandingkan pasien yang tidak merasa puas.

PEMBAHASAN

1. Univariat

Gambaran karakteristik Responden, dari hasil penelitian sebagian besar responden berjenis kelamin wanita sejumlah 32 (64%) responden, pada rentang usia 41-70 tahun sejumlah 28 (56%) responden, berpendidikan terakhir SMA sejumlah 22 (44%) responden.

usia dapat mempengaruhi permintaan permintaan pelayanan kesehatan. Dan semakin bertambahnya usia maka semakin berkembang pula daya tangkap dan pola pikirnya¹¹. Karakteristik Pendidikan dapat mempengaruhi persepsi dan harapan kepuasan pasien.

Gambaran tingkat kepuasan, Sebagian responden merasa puas sebanyak 41 (82%). Kepuasan merupakan suatu keadaan

dimana keinginan, harapan dan kebutuhan dipenuhi¹².

Gambaran dimensi mutu pelayanan Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Sebagian responden mengatakan pelayanan baik yaitu dimensi mutu pelayanan bukti fisik sebanyak 72%, keandalan sebanyak 68%, Daya Tanggap sebanyak 76%, Jaminan sebanyak 70%, dan Empati sebanyak 70%.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Selvy Afriosa, Ibnu Baidillah, 2021¹². Dengan hasil mayoritas responden mengatakan baik yaitu dimensi *Tangibles* sebanyak 90,7%, *Emphaty* sebanyak 85,2%, *Assurance* sebanyak 75,0%, *Reliability* sebanyak 58,3%, *Responsiveness* sebanyak 56,5%.

Pelayanan kesehatan yang bermutu dinilai dari pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien, memenuhi tingkat kebutuhan dan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan serta meningkatkan kinerja petugas¹.

2. Bivariat

- a. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan mutu pelayanan dimensi Bukti Fisik. Berdasarkan hasil uji statistik uji *Chi-square* didapatkan *p-value* $0.001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan mutu pelayanan. Dengan nilai odds ratio (OR) 17,00 artinya pasien berpeluang 17 kali untuk merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Diki M, Almasyhuri¹³ dengan *p-value* $0,000 < 0,05$. Bukti fisik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu, tersedianya ruang tunggu, lokasi pengambilan darah bersih, petugas laboratorium berpakaian rapi dan sopan.
- b. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan mutu pelayanan dimensi Keandalan. Berdasarkan hasil uji *Chi-square* didapatkan *p-value* $0.001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan mutu pelayanan. Dengan nilai odds ratio (OR) 12,44 artinya pasien berpeluang 12 kali untuk merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hasnidar at al¹⁴ dengan *p-value* $0,036 < 0,05$. Keandalan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu, keterampilan petugas dan ketepatan waktu layanan, petugas memberikan informasi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh pasien.
- c. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Mutu Pelayanan dimensi Daya Tanggap. Berdasarkan hasil uji *Chi-square* didapatkan *p-value* $0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan mutu pelayanan. Dengan nilai odds ratio (OR) 25,20 artinya pasien berpeluang 25 kali untuk merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Salfia at al¹⁵ dengan *p-value* $0,000 < 0,05$. Daya Tanggap yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu, prosedur penerimaan pasien dan administrasi cepat dan tidak berbelit-belit, petugas laboratorium bersedia dalam menangani masalah kesehatan pasien.
- d. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Mutu Pelayanan dimensi Jaminan. Berdasarkan hasil uji statistik uji *Chi-square* didapatkan *p-value* $0,001 < 0,05$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan mutu pelayanan. Dengan nilai odds ratio (OR) 38,85 artinya pasien berpeluang 39 kali untuk merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rizalia Wardiah¹⁶ dengan *p-value* $0,007 < 0,005$. Jaminan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu, petugas laboratorium memproses hasil pemeriksaan kurang dari 2 jam, petugas laboratorium memproses informasi tentang pasien secara rahasia.
- e. Hubungan Tingkat Kepuasan dengan Mutu Pelayanan dimensi Empati. Berdasarkan hasil uji *Chi-square* didapatkan *p-value* $0,002 < 0,05$ maka dapat disimpulkan ada hubungan antara tingkat kepuasan dengan mutu pelayanan. Dengan nilai odds ratio (OR) 14,43 artinya pasien berpeluang 14 kali untuk merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Nurhasma at al¹⁷ dengan *p-value* $0,000 < 0,05$. Empati yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu, petugas laboratorium bersikap peduli terhadap pasien saat memberikan pelayanan, petugas laboratorium sangat bertanggung jawab terhadap pelayanan pasien dalam situasi dan kondisi apapun.

SIMPULAN dan SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka kesimpulannya sebagai berikut :

1. Dari 50 responden, menunjukkan karakteristik Sebagian pasien berusia 41-70 tahun sebanyak 56%, berjenis kelamin Wanita sebanyak 64%, dan berpendidikan terakhir SMA sebanyak 44%
2. Berdasarkan distribusi tingkat kepuasan, mayoritas responden merasa puas sebanyak 82%
3. Berdasarkan distribusi frekuensi mutu pelayanan, Sebagian responden menyatakan baik yaitu dimensi bukti fisik

sebanyak 72%, kehandalan sebanyak 68%, daya tanggap sebanyak 76%, jaminan 70%, empati 70%

4. Analisa Bivariat, hubungan antara tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan :
 - a. Dimensi bukti fisik 0,001 *p-value* <0,05, artinya ada hubungan. dengan nilai OR 17,00
 - b. Dimensi kehandalan 0,001 *p-value* <0,05, artinya ada hubungan. dengan nilai OR 12,44
 - c. Dimensi daya tanggap 0,001 *p-value* <0,05 artinya ada hubungan. dengan nilai OR 25,20
 - d. Dimensi jaminan 0,001 *p-value* <0,05, artinya ada hubungan. dengan nilai OR 38,85
 - e. Dimensi empati 0,002 *p-value* <0,05, artinya ada hubungan. dengan nilai OR 14,43

Indikator jaminan sebagai dimensi mutu yang memiliki nilai OR paling besar (38,85) artinya pasien yang memperoleh pelayanan dari petugas dengan jaminan yang baik berpeluang 39 kali untuk merasa puas.

Saran

Hasil penelitian diharapkan menjadi informasi serta gambaran tingkat kepuasan pasien dan pelayanan kesehatan di RSUD Budhi Asih. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan pembelajaran materi rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan kesehatan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan kontribusinya kepada :

1. Ibu Enny Khotimah, AMAK., SE., MM. selaku Dosen Pembimbing 1
2. Ibu Septiani S.Pt., M.Pkim. selaku Dosen Pembimbing 2
3. Bapak Slamet selaku kepala laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Budhi Asih
4. Seluruh Pasien Laboratorium RSUD Budhi Asih selaku responden yang telah membantu mengisi kuesioner penelitian.
5. Orang tua penulis Bapak Andy Effendy Rangkuti dan Alm.ibu Eti Ruhyeti, Ibu Erlina serta kakak dan adik yang tiada henti-hentinya memberikan semangat,

dukungan dan nasehat kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

1. Permenkes RI. Undang-undang No. 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Jakarta; 2009.
2. Kemenkes RI. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit. Jakarta; 2009.
3. Setiawan S. Loyalitas Pelanggan Jasa: Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggannya. Bogor: IPB Press; 2011.
4. Azwar A. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang: Binarupa Aksara Publisher; 2010.
5. Hartini, 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Klinik Dkk Klaten Tahun 2012. Surakarta : Fakultas Ilmu Kesehatan, Fakultas Farmasi, Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi.
6. Cut Adelina Miranda 2019 . Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan UPTD Puskesmas Langsa Kota. Mahasiswa S2IKM Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia.
7. Ayu Wahyuni 2020. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di RSUD Bethesda Kabupaten Deli Serdang. Mahasiswa S1 Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan.
8. Antonius Rino Vanchapo, S.Kep., M.MKes Magfiroh, S.Kep 2022. Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien. Penerbit. Tata Mutiara Hidup Indonesia.
9. Pangerapan, T. D. (2018) 'Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado.', Jurnal Kedokteran Klinik.
10. Notoatmodjo (2014) Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
11. Supranto (2001) Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
12. Ismainar, H. (2015) 'Administrasi Kesehatan Masyarakat: bagi Perekam Medis dan Informatika Kesehatan', Deepublish.
13. Selvy Afriozza, Ibnu Baidillah Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap

- Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sepatan (2021), Stikes Yatsi
14. Diki M, Almasyhuri, Setiani LA. Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Rumah Sakit
 15. Sekarwangi Cibadak Kabupaten Sukabumi. J Ilm Ilmu Terap Univ Jambi. 2020;4(2):174–86.
 16. Hasnidar, Sarti S, Rahman S. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Masa Social Distancing di RSUD Batara Guru Kabupaten Luwu. SEIKO Jurnal Management Busness. 2021;4(2):477–86.
 17. Salfia SY, Saimin J. Hubungan Mutu 2P0e.layanan Terhadap Kepuasan Pasien : Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana 2021. J Manaj Dan Adm Rumah Sakit Indones [Internet]. 2021;5(2). Available from: <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARS>.
 18. Rizalia Wardiah. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD dr. Rasidin Padang. J Hum Care [Internet]. 2021;6(1):225–31. Available from: [Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien RS Rasidin Padang.pdf](#)
 19. Nurhasma, Andi Syamsul Rijal RA. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUP dr. Tadjuddin Chalid Makassar. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2021;07 (2) : 90–100.