

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN DI BALAI LABORATORIUM KESEHATAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH TAHUN 2015****<sup>1</sup>Nurhalina, <sup>2</sup>Andris Dadang, <sup>3</sup>Riska Gustinawati**<sup>1</sup>Program Studi Analis Kesehatan Universitas Muhammadiyah Palangkaraya<sup>2</sup>Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah, Palangka Raya<sup>3</sup> Program Studi Analisis Kesehatan Universitas Muhammadiyah PalangkarayaEmail : [nurhalina@umpalangkaraya.ac.id](mailto:nurhalina@umpalangkaraya.ac.id)**ABSTRAK**

Balai Laboratorium Kesehatan (BLK) Provinsi Kalimantan Tengah merupakan satu-satunya pusat rujukan laboratorium kesehatan di Provinsi Kalimantan Tengah. Oleh karena itu dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya senantiasa diarahkan agar memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hasil observasi menunjukkan bahwa pada Tahun 2014 jumlah kunjungan konsumen di BLK relative menurun hingga 10 % jika dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Berdasarkan pendapat para ahli, bahwa kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi jumlah kunjungan konsumen ke pusat pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah menggambarkan tingkat kepuasan konsumen berdasarkan indikator tampilan fisik (*Tangible*), kompetensi (*Competence*), kesopanan (*Coursty*), keamanan (*Security*) dan indikator kemudahan akses (*Accessibility*).

Penelitian ini menggunakan rancangan *observational Study* dengan pendekatan survey. Populasi adalah seluruh konsumen Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah pada Tahun 2015, sedangkan sampel adalah konsumen yang berkunjung di BLK pada saat penelitian berlangsung. Teknik penarikan sampling menggunakan metode *Accidental Sampling* dan data dianalisis secara univariat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap penampilan fisik BLK adalah 3.12, kompetensi (3.23), kesopanan (3.22),) kemudahan akses (3.15), keamanan (3.26). Sehingga diperoleh rata-rata tingkat kepuasan konsumen BLK Provinsi Kalimantan Tengah pada Tahun 2015 adalah 3,20 pada interval 79,92 yang berarti mutu pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah mencapai kategori "baik" (B).

Kata kunci : Kepuasan Konsumen, *Tangible*, *Competence*, *Coursty*, *Security*, *Accessibility*, Laboratorium Kesehatan.

**PENDAHULUAN**

Laboratorium kesehatan adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan atau faktor

yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 364 Tahun 2003, laboratorium kesehatan harus memenuhi persyaratan meliputi lokasi, bangunan, prasarana, peralatan, ketenagaan dan kemampuan pemeriksaan laboratorium. Selain itu, pelayanan

laboratorium kesehatan berkewajiban untuk menghormati hak pengguna jasa, menyelenggarakan pelayanan laboratorium sesuai dengan standar pelayanan dan pedoman yang berlaku, menyediakan pelayanan laboratorium secara profesional dan menjaga mutu pelayanan laboratorium.

Balai Laboratorium Kesehatan (BLK) Provinsi Kalimantan Tengah adalah satu – satunya laboratorium kesehatan yang menjadi rujukan di Provinsi Kalimantan Tengah. Jenis pemeriksaan kesehatan yang tersedia adalah patologi klinik, urine lengkap, kimia klinik, mikrobiologi, sekret vagina / urethra, Imunoserologi, kimia air. Sedangkan pemeriksaan unggulannya adalah pemeriksaan kimia air dan pemeriksaan Basil Tahan Asam (BTA).

Berdasarkan laporan BLK Provinsi Kalimantan Tengah (2015), bahwa terjadi penurunan jumlah kunjungan konsumen selama 5 (lima) tahun terakhir. Dimana pada Tahun 2010, jumlah kunjungan konsumen mencapai 4.639 orang dan mengalami penurunan pada Tahun 2011 yakni 4.350 orang. Begitupula pada Tahun 2012, jumlah konsumen meningkat sebesar 4.080 orang dan mengalami penurunan kembali pada Tahun 2014 (3.780 orang).

Menurut Zaschock dalam Ilyas (2006), penurunan jumlah kunjungan terhadap pelayanan kesehatan berhubungan dengan beberapa faktor yaitu status kesehatan, pendidikan, pendapatan,

biaya dan penerimaan kesehatan, kualitas dan kuantitas pelayanan, risiko sakit dan lingkungan. Smet (1994), menyatakan bahwa terdapat faktor non fisiologis yang mendorong seseorang memutuskan untuk berkunjung kembali ke layanan medis yaitu kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang telah diterima.

Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan yang akan muncul setelah menggunakan pelayanan pada instansi tertentu (Kotler,2005). Kepuasan mengacu pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesi dan menjadi indikator penting dalam mengontrol mutu pelayanan serta keberlanjutan dari pemasaran jasa laboratorium, dimana apabila konsumen berkurang maka sebuah instansi akan mengalami kerugian (*failed*).

Suryawati (2006), menyatakan bahwa banyak variabel non medis ikut menentukan kepuasan pasien antara lain tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan pengalaman hidup konsumen. Karakteristik individu konsumen berpengaruh besar terhadap aspek kualitas pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan perasaan puas atau tidak puas, menyebabkan berbagai konsepsi kualitas pelayanan kesehatan.

Zeithaml (1990) mengemukakan ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu penampilan fisik (*tangible*), keterandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kemampuan (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), akses (*access*), komunikasi (*communication*), dan pemahaman terhadap konsumen (*understanding the customer*). Selain itu salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks kepuasan masyarakat dapat dijadikan bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong pada setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang kepuasan konsumen di BLK Provinsi Kalimantan Tengah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan tingkat kepuasan konsumen di BLK Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan indikator tampilan fisik (*Tangible*), kompetensi (*Competence*), kesopanan (*Coursty*), keamanan (*Security*) dan kemudahan akses (*Accessibility*). Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan

IPTEK dalam Bidang Kesehatan dan bagi unit terkait dapat meningkatkan kualitas pelayanan guna mendorong peningkatan derajat kesehatan masyarakat di Provinsi Kalimantan Tengah.

## **METODE PENELITIAN**

Rancangan penelitian ini adalah *Observational Study* dengan pendekatan survei, untuk menggambarkan tingkat kepuasan konsumen di BLK Provinsi Kalimantan Tengah berdasarkan indikator tampilan fisik (*Tangible*), kompetensi (*Competence*), kesopanan (*Coursty*), keamanan (*Security*) dan indikator kemudahan akses (*Accessibility*).

Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang berkunjung di BLK Provinsi Kalimantan Tengah pada Tahun 2015, sedangkan sampel adalah konsumen yang berkunjung pada saat penelitian berlangsung, dengan teknik penarikan sampel secara *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengolahan data menggunakan komputer dengan program SPSS 15.0 dan analisis data dilakukan secara deskriptif dengan menggunakan indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, yang dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Nilai Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Indeks Kepuasan	Interval	Kategori	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	Kurang Puas	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 - 62,50	Cukup Puas	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	Puas	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	Sangat Puas	A	Sangat Baik

Sumber : Kepmenpan No 25 Tahun 2004

## HASIL PENELITIAN

### 1. Tingkat Kepuasan Responden

Adapun gambaran kepuasan responden yang berkunjung di BLK Provinsi Kalimantan Tengah pada Tahun 2015 dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2.  
Tingkat Kepuasan Responden di Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2015

No	Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan Responden N=177									
		Sangat Puas		Puas		Cukup		Kurang		Tidak Puas	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	Penampilan fisik	56	31.6	88	49.7	32	18.1	1	0.6	0	0
2	Kompetensi	69	39.0	80	45.2	27	15.4	1	0.5	0	0
3	Kesopanan	74	41.9	71	39.9	30	17.0	2	0.3	0	0
4	Keamanan	73	43.5	77	41.4	26	14.9	1	0.2	0	0
5	Akses	58	33.0	89	50.1	29	16.2	1	0.8	0	0
	Rata-rata	66	37.3	81	45.8	29	16.4	1	0.6	0	0

Sumber : Data Primer, 2015

Tabel 2, menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat puas terhadap

aspek kesopanan (*Coursty*) (41.9 %) dan pada aspek keamanan (*security*)

(43.50%). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mayoritas responden puas terhadap penampilan fisik (*tangible*) (49.7 %), pada aspek kompetensi (*Competency*) (45.2 %) dan pada aspek aksesibility (50.1%). Berdasarkan semua indikator kepuasan

yang diukur dalam penelitian ini rata-rata mayoritas responden puas (45.8 %) dan tidak ada (0%) responden yang tidak puas terhadap pelayanan di BLK Provinsi Kalimantan-Tengah.

## 2. Indeks Kepuasan

Adapun indeks kepuasan responden terhadap pelayanan di BLK Provinsi Kalimantan Tengah dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.  
Indeks Kepuasan Responden di Balai Laboratorium Kesehatan  
Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2015

Indikator Kepuasan	Indeks Kepuasan	Interval	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
Penampilan Fisik	3,12	77,79	B	Baik
Kompetensi	3,23	80,60	B	Baik
Kesopanan	3,22	80,62	B	Baik
Keamanan	3,26	81,50	A	Sangat Baik
Akses	3,15	78,81	B	Baik
Rata-rata	<b>3,20</b>	<b>79,92</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data Primer, 2015

Tabel 3 menunjukkan bahwa mutu layanan berdasarkan kepuasan responden pada aspek penampilan fisik (*tangible*), kompetensi (*competency*), kesopanan (*coursty*) dan akses (*acces*) masing-masing termasuk dalam kategori 'B' (Baik) sedangkan pada aspek keamanan (*security*) mendapatkan nilai 'A' (Sangat Baik). Berdasarkan indikator di atas diperoleh rata-rata kepuasan responden terhadap layanan di BLK Provinsi Kalimantan Tengah Tahun 2015 adalah 3.20

pada interval 79.92, artinya layanan yang diberikan masuk dalam kategori "Baik".

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata indeks kepuasan responden di Balai laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah adalah 3,20 pada interval 79,2 dengan mutu layanan "B" artinya kinerja layanan masuk dalam kategori "Baik". Berdasarkan Observasi

terhadap 5 (lima) indikator kepuasan yang diukur dalam penelitian ini (penampilan fisik, kompetensi, kesopanan, keamanan dan akses), yang akan digambarkan pada uraian berikut.

### **Kepuasan Konsumen Terhadap Penampilan Fisik (*Tangible*)**

Tabel 3, menunjukkan bahwa indeks kepuasan responden terhadap indikator penampilan fisik di BLK Provinsi Kalimantan Tengah adalah 3,12 pada interval 77,79 dengan mutu layanan B, artinya kinerja layanan 'baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden "puas" (49.71 %) terhadap penampilan fisik (*tangible*) BLK Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan hasil observasi, tampilan fisik (*tangible*) BLK Provinsi Kalimantan Tengah cukup bersih baik di ruang pelayanan, ruang tunggu pasien dan ruang administrasi Dimana semua ruangan adalah Kawasan Tanpa Asap Rokok (KTR) sehingga memungkinkan pasien mendapatkan udara yang bersih dan bebas dari asap rokok. Selain itu semua ruangan dilengkapi dengan tempat sampah, yang terdiri dari sampah rumah tangga (warna hitam) dan sampah infeksius (warna kuning) sehingga semua sampah atau limbah dibuang pada tempatnya dan pada akhirnya tidak menimbulkan bau dan biakan lalat atau

serangga lainnya yang dapat mengganggu estetika.

Meskipun demikian masih terdapat responden yang kurang puas (0,56 %) terhadap penampilan fisik (*tangible*) BLK Provinsi Kalimantan Tengah. Berdasarkan hasil observasi, hal ini disebabkan karena kebersihan toilet yang kadang-kadang kurang diperhatikan sehingga mengganggu kenyamanan konsumen pada saat berkunjung.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Leni Agustina (2008), menunjukkan bahwa penampilan fisik tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap di Klinik Hariantary Meda Helvetia ( $p=0,145$ ). Berdasarkan hasil penelitian, pasien lebih mengutamakan ketepatan hasil pemeriksaan dan kesopanan karyawan dan daripada kondisi fisik klinik. Sejalan dengan penelitian Sri Monalita (2006), bahwa penampilan fisik tidak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSU Mmayjend.. H.A Thalib Kerinci.

Menurut Kotler (2005), fasilitas yang baik akan mempengaruhi perilaku pasien, pembentukan fasilitas yang benar akan menciptakan perasaan sehat, aman dan nyaman. Setiap pelayanan kesehatan dan pelayanan sosial mempunyai pandangan

yang mungkin menambahi atau mengurangi kepuasan pasien dan penampilan kerja.

### **Kepuasan Konsumen terhadap Indikator Kompetensi (*Competence*)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen terhadap kompetensi pegawai di BLK Provinsi Kalimantan Tengah sebesar 3,23 pada interval 80,60 dengan mutu layanan 'B', artinya kinerja layanan 'baik'. Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa "puas" (45,20 %) dengan kompetensi pegawai sedangkan yang merasa "kurang puas" sebesar 0.46 %. Berdasarkan hasil observasi pegawai senantiasa disiplin dalam hal waktu dan senantiasa menerapkan standar operasional prosedur serta menunjukkan profesionalisme dalam melakukan tindakan seperti menunjukkan kepedulian, komunikatif, empaty, cepat tanggap serta memberikan penjelasan sebelum melakukan tindakan dan kerap kali memberikan motivasi kepada pasien.

Penelitian Hayati (2003), menunjukkan bahwa kompetensi pegawai mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD Langsa. Sejalan dengan Nurirzka, dkk (2010), bahwa konsumen akan merasa puas bila produk jasa yang mereka dapatkan dari orang yang kompeten

dan terpercaya karena akan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan. Menurut Dutka (2008), kompetensi SDM dalam melayani pasien bukan hanya dilihat dari keahlian dan kemampuannya, namun dilihat juga dari kondisi emosionalnya. kompetensi SDM merupakan karakteristik seorang karyawan seperti motivasi, sifat, keahlian, persepsi diri peran sosial atau bahasa tubuh yang menghasilkan kinerja efektif atau superior.

### **Kepuasan Konsumen Terhadap Kesopanan (*Coursty*) Pegawai**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen berdasarkan indikator kesopanan (*coursty*) sebesar 3, 22 pada interval 80,62 dengan mutu layanan B, yang berarti kinerja layanan masuk dalam kategori 'baik' pada aspek kesopanan. Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa "sangat puas" (41,92 %) dan 1.24 % responden kurang puas dengan kesopanan pegawai . Berdasarkan observasi, pegawai senantiasa memberikan salam dan tersenyum kepada pasien dan menggunakan kata-kata yang sopan dalam berbicara. Selain itu pegawai senantiasa menggunakan pakaian yang sopan dalam bekerja, tidak merokok dan peduli terhadap pasien, misalnya mempersilahkan pasien duduk ketika akan melakukan tindakan, meminta ijin pasien pada saat

melakukan pengambilan sampel dan berterimakasih atas kunjungan pasien ketika pelayanan selesai.

Wandrati (1999), menemukan bahwa rendahnya kepuasan pasien rawat inap di RS Telogorejo Semarang karena sebagian besar pasien menilai perawat belum ramah (73 %), belum komunikatif (53 %), perawat kurang peduli dan kurang memiliki kemauan untuk melayani (61 %) pasien dengan baik. Sejalan dengan penelitian Ronaldo Jacobis (2013), menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan pasien rawat inap pada peserta JAMKESMAS di BLU RS .PROF.Dr.R.D Kandao Manado, pihak rumah sakit harus menunjukkan itikad baik, kesopanan dengan memberikan perhatian, ramah, sopan, meningkatkan pelayanan secara maksimal sehingga meningkatkan kepercayaan diri pasien.

Menurut Dutka (2008), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah *Attributes related to purchase* yang merupakan atribut-atribut yang berkaitan dengan pembelian atau proses pelayanan. Misalnya *Courtesy* yaitu kesopanan, perhatian dan keramahan yang dilakukan oleh karyawan badan usaha dalam melayani konsumennya. Konsumen akan merasa dihargai dan mendapatkan keyakinan bahwa akan mendapat pelayanan yang terbaik sehingga

memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada produsen untuk melakukan pelayanan secara berkelanjutan.

### **Kepuasan Konsumen Terhadap Indikator Keamanan (*Security*)**

Hasil penelitian menunjukkan indeks kepuasan responden terhadap keamanan di BLK Provinsi Kalimantan Tengah (3,26) pada interval 81,50 dengan mutu layanan "A", yang berarti kinerja layanan pada aspek ini 'sangat baik'. Pada Tabel 2 mayoritas responden sangat puas terhadap keamanan (43,50 %) di BLK Provinsi Kalimantan Tengah. Hasil observasi, menunjukkan bahwa *patient safety* merupakan prioritas di BLK Provinsi Kalimantan Tengah. Hal tersebut ditunjukkan dengan berbagai kebijakan yang menjamin keselamatan pasien diantaranya adalah penggunaan jarum suntik baru pada setiap konsumen dan penggunaan masker terutama pada pasien dengan BTA (+). Kebijakan-kebijakan tersebut dinilai cukup mengurangi kekhawatiran pasien terhadap penularan penyakit melalui jarum suntik dan melalui pernapasan/ udara. Selain itu segenap pegawai di lingkungan BLK Provinsi Kalimantan Tengah senantiasa menjaga kerahasiaan pasien sesuai dengan kode etik tenaga kesehatan.

Sejalan dengan penelitian A.A. Gede Muninjaya (2004), bahwa pada

umumnya konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, karena perhatian yang tinggi pada aspek jaminan keamanan dan kepercayaan pelayanan. Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian Laila Khairani (2010) bahwa jaminan keamanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Pasaman Barat.

Menurut Garvin dalam Tjiptono (1999), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan adalah sejauh mana produk sesuai dengan standar keamanan yang telah ditetapkan, sehingga konsumen akan merasa aman dan yakin dengan pelayanan yang akan diberikan. Konsumen yang merasa aman terhadap layanan publik yang diberikan akan menggunakan jasa layanan tersebut secara terus menerus.

### **Kepuasan Konsumen Terhadap Indikator Akses (*Accessibility*)**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen berdasarkan indikator akses di BLK Provinsi Kalimantan Tengah yaitu 3,15 pada interval 78,81, dengan mutu layanan "B" yang berarti kinerja layanan pada aspek ini adalah 'baik'. Tabel 2, menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa "puas" (50,1 %) terhadap jaminan keamanan yang

diberikan. Hasil observasi menunjukkan bahwa pada umumnya BLK Provinsi Kalimantan Tengah sangat mudah diakses oleh konsumen karena terletak di tengah-tengah Kota Palangka Raya. BLK juga menyediakan layanan informasi terkait pelayanan dan rujukan. Selain itu, biaya pemeriksaan relative lebih terjangkau jika dibandingkan dengan Laboratorium Kesehatan lainnya.

Menurut Budiastuti dalam Purwanto (2002), salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah akses (*access*) yang termasuk dalam *emotional factor*, dimana pelanggan akan merasa puas bila mereka dapat dengan mudah mengakses produk/ layanan jasa yang dibutuhkan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nike Adriani, dkk (2013), bahwa tidak ada hubungan kemudahan akses (*accessibility*) dengan kepuasan konsumen pada pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan 5 (lima) indikator kepuasan konsumen yang meliputi tampilan fisik (*Tangible*), kompetensi (*Competence*), kesopanan (*Courtesy*), keamanan (*Security*) dan indikator kemudahan akses (*Accessibility*), Indeks Kepuasan konsumen

di Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Tengah adalah adalah 3.20 pada interval 79.92. Hal ini menunjukkan bahwa mutu layanan BLK Provinsi Kalimantan Tengah masuk dalam kategori 'Baik'.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Leni .2008. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan di Klinik Hariantary Meda Helvetia*, (SKripsi) Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara
- A.Z. Nasution.2002. *Hukum Perlindungan Konsumen* . Jakarta : Diadit Media
- Dutka. 1994. *Atribut–Atribut Dari Konsumen Secara Universal*. Jakarta : Glora Aksara Pertama
- Firdaus, Z. 2010. *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Surakarta*. Jurnal Kesehatan Surakarta.
- Hidayah, T .2010. Balai Laboratorium Provinsi Jawa Tengah.Skripsi. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gede Muninjaya.A.A. 2004.*Kepuasan Pengguna Jasa Pelayanan Kesehatan Perjan Di Rumah Sakit Sanglah Denpasar. JMPK Fakultas Kedokteran Udayana*, Volume 7/No.03/ September / 2004.
- Hayati.2003. *Studi Kepuasan Pasien Ruang Rawat Inap di RSUD Langsa*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara : Medan
- Ilyas, Yaslis.2006. *Asuransi Kesehatan : review Utilisasi, Manajemen Klaim dan Fraud (Kecurangan Asuransi Kesehatan)*. Jakarta : FKM UI
- Jacobis, Roonaldo. 2012. *Faktor-faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien rawat Inap Peserta JAMKESMAS di BLU RS. Prof.Dr.R.D Kandou Manado. Journal EMBA Vol.1 Nomor 4 Desember 2013, Hal 619-629.*
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (KEPMENKES) Nomor 364/Menkes/SK/III/2003 Tentang Laboratorium Kesehatan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep / 25 / M.Pan / 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan instansi Pemerintah.
- Khairani, L. 2010. *Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Pasaman Barat*. Thesis. Universitas Andalas, Padang.
- Kotler, Philip.2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta : PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Monalita, Sri.2006. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Mayjend H.A Thalib Kerinci*.Skripsi. Universitas Sumatera Utara
- Nurirzka, dkk.2010. *Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* Vol.14 Nomor 1 maret 2011, hal : 11-19.
- Purwanto. 2009. *Evaluasi Hasil Belajar*. Surakarta: Pustaka Belajar.

Ratnamiasih, Inah. 2011. *Kompetensi SDM dan Mutu Pelayanan Rumah Sakit. Jurnal Trikonomika* Volume 11, Nomor 01, Juni 2012 Hal 499-57 ISSN 1411-514X

Smet, Bart. 1994. *Psikologi Kesehatan*. Jakarta : Grasindo

Sriatmi, A. 2003. *Analisa Faktor – faktor yang berhubungan terhadap pemanfaatan pelayanan Balai Laboratorium Kesehatan Semarang*. Thesi. Universitas Diponegoro, Semarang.

Suryawati, Chriswardani, dkk. 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah . Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan* Volume 1, Nomor 01, Desember 2007.

Tjiptono, Fandy.1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Bayumedia Publishing

Wandrarti.1999. *Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Telogorejo Semarang*.Thesis. Universitas Indonesia, Jakarta

Ziethaml (1990) *“Delivering Quality Services:Balancing Costumer Perception and Expectations, the free press, A Division of Macmillan Inc”*, New York.