



COMMUNITY SATISFACTION INDEX ON PUBLIC SERVICE PERFORMANCE OF UPTD LABKESDA SAMARINDA

Eko Prasetya Budi^{1✉}, Ratno Adrianto² Ike Anggraini³

^{1,2,3}Public Health, Faculty of Public Health, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

Abstrak

Survei kepuasan layanan publik merupakan instrumen penting untuk mengevaluasi kualitas dan kinerja lembaga pemerintah dalam memberikan layanan publik. Unit Pelayanan Terpadu Daerah (UPTD) Labkesda Kota Samarinda secara berkala melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menilai persepsi publik, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyampaian layanan, serta memastikan kepatuhan terhadap standar kualitas layanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh UPTD Labkesda Samarinda selama semester pertama tahun 2025 dan untuk mengidentifikasi elemen layanan yang memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas dan efisiensi keseluruhan layanan laboratorium kesehatan masyarakat. Metode Penelitian/ Metode Pelaksanaan: Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan dengan metode survei terstruktur. Responden menilai sembilan elemen layanan menggunakan skala Likert empat poin, dan hasilnya diolah untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil: Hasil survei menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat mencapai 87,28, yang dikategorikan sebagai "Memuaskan." Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menganggap layanan tersebut efektif, profesional, dan sesuai dengan harapan mereka. Kesimpulan/Pelajaran yang Dipetik: Temuan menunjukkan bahwa UPTD Labkesda Samarinda telah berhasil mempertahankan tingkat kepuasan publik yang tinggi melalui kualitas layanan yang konsisten, staf yang kompeten, dan fasilitas yang memadai. Upaya berkelanjutan dalam pengembangan staf, optimasi proses, dan mekanisme umpan balik masyarakat sangat penting untuk menjaga dan lebih meningkatkan hasil layanan. **Kata Kunci:** Community Satisfaction Index, Public Service Quality, UPTD Labkesda Samarinda, Performance Evaluation

Abstract

Public service satisfaction surveys are an essential instrument for evaluating the quality and performance of government institutions in delivering public services. The Regional Health Laboratory Unit (UPTD Labkesda) of Samarinda City periodically conducts Community Satisfaction Surveys (CSS) to assess public perceptions, identify strengths and weaknesses in service delivery, and ensure compliance with the service quality standards established under Ministerial Regulation of PANRB No. 14 of 2017 on Guidelines for Conducting Community Satisfaction Surveys. Objective: The study aims to measure the level of community satisfaction with the services provided by UPTD Labkesda Samarinda during the first semester of 2025 and to identify service elements that require improvement to enhance the overall quality and efficiency of public health laboratory services. Research Methods/ Implementation Methods: A descriptive quantitative approach was employed using a structured survey method. Respondents rated nine service elements using a four-point Likert scale, and the results were processed to obtain the Community Satisfaction Index (CSI) Results: The survey results show that the Community Satisfaction Index reached 87.28, categorized as "Satisfactory." This indicates that most respondents perceive the services as effective, professional, and aligned with their expectations. Conclusion/Lesson Learned: The findings reveal that UPTD Labkesda Samarinda has successfully maintained a high level of public satisfaction through consistent service quality, competent staff, and adequate facilities. Continuous efforts in staff development, process optimization, and community feedback mechanisms are essential to sustain and further improve service outcomes.

Keywords: Survei Kepuasan Masyarakat, Evaluasi Kinerja, Kualitas Pelayanan, UPTD Laboratorium

LATAR BELAKANG

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator penting dalam mengukur kinerja pemerintahan yang baik (*good governance*). Sebagai institusi yang bertugas melayani kepentingan masyarakat, unit pelayanan teknis daerah dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan. (Rochmah & Rosy, 2022). Unit Pelaksana Teknis Daerah Laboratorium Kesehatan Daerah (UPTD Labkesda) Samarinda sebagai salah satu instansi pelayanan kesehatan memiliki peran strategis dalam memberikan layanan pemeriksaan laboratorium bagi masyarakat, baik untuk keperluan diagnostik, pemantauan kesehatan, maupun pemenuhan persyaratan administratif.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Konsep kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan publik telah lama menjadi fokus kajian, dimana kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya (Kotler & Keller, 2016) (Mensah et al., 2022). Dalam konteks pelayanan kesehatan laboratorium, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai dimensi seperti kecepatan pelayanan, keakuratan hasil pemeriksaan, kompetensi petugas, fasilitas yang memadai, serta aksesibilitas layanan. (Parasuraman et al., 1988); Zeithaml et al., 2018

Penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium kesehatan telah dilakukan di berbagai daerah. Studi yang dilakukan oleh Rahmawati dan Sari (2020) pada laboratorium kesehatan di Jawa Timur menemukan bahwa dimensi

kehandalan dan daya tanggap petugas menjadi faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan pasien. Sementara itu, penelitian Kusuma et al. (2021) mengidentifikasi bahwa waktu tunggu hasil pemeriksaan dan komunikasi petugas menjadi aspek krusial dalam pelayanan laboratorium.

Pemerintah Indonesia melalui Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik telah menetapkan standar pengukuran kepuasan masyarakat yang mencakup sembilan unsur pelayanan, yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana (PAN RB, 2017). Standar ini menjadi acuan bagi seluruh instansi pemerintah dalam mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Meskipun berbagai penelitian tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium kesehatan telah dilakukan, namun kajian spesifik tentang kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan UPTD Labkesda Samarinda masih terbatas. Padahal, sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Timur dengan jumlah penduduk yang terus meningkat, kebutuhan akan layanan laboratorium kesehatan yang berkualitas semakin tinggi. Evaluasi terhadap kepuasan masyarakat menjadi penting untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pelayanan yang ada, sehingga dapat dijadikan dasar perbaikan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap

kinerja pelayanan publik UPTD Labkesda Samarinda berdasarkan indikator Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB. Secara khusus, penelitian ini akan mengidentifikasi dimensi pelayanan yang telah memenuhi harapan masyarakat serta aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi manajemen UPTD Labkesda Samarinda dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPTD Labkesda Kota Samarinda Jl. Pelita No.31 Kelurahan Sungai Pinang Dalam Kecamatan Sungai Pinang, Kota Samarinda, Provinsi Kalimantan Timur. Pengumpulan data dilakukan pada unit pelayanan Laboratorium Klinik dan Unit Layanan Medical Check Up.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penerima layanan (pemohon) dari setiap jenis pelayanan pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Samarinda. Berdasarkan data periode survei sebelumnya dan perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, populasi penerima layanan pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Samarinda dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 400 orang.

Penentuan jumlah sampel menggunakan tabel Krejcie dan Morgan (1970). Berdasarkan tabel tersebut, dengan populasi sebanyak 400 orang, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebanyak 196

orang. Pemilihan responden dilakukan secara acak (*random sampling*) dari setiap jenis pelayanan yang tersedia. Pada penelitian kali ini menggunakan data periode semester 1 (Januari – Juni 2025) dengan jumlah responden sebanyak 93 orang.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Metode survei digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Samarinda sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis data hasil survei berdasarkan persepsi responden terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan, sehingga diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang dapat dijadikan bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan.

2.5 Desain Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner elektronik berbasis aplikasi SKM Pemerintah Kota Samarinda yang dapat diakses melalui laman ekianpuas.samarinda.go.id dengan menggunakan kode QR (*Quick Response*). Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan yang disusun berdasarkan unsur-unsur pengukuran kepuasan masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Samarinda dan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Adapun kesembilan

unsur pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sebagai hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dan penunjang utama dalam mencapai tujuan penyelenggaraan pelayanan. Sarana merujuk pada benda bergerak (komputer, mesin), sedangkan prasarana merujuk pada benda tidak bergerak (gedung, ruangan).

2.6 Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis statistik deskriptif sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Tahapan analisis data dilakukan sebagai berikut:

Pengolahan Data

Data hasil kuesioner diolah dengan tahapan: (1) melakukan rekapitulasi hasil jawaban responden untuk setiap unsur pelayanan; (2) memberikan nilai pada setiap jawaban responden dengan skala Likert 1-4, yaitu: Tidak Baik = 1, Kurang Baik = 2, Baik = 3, dan Sangat Baik = 4.

Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Perhitungan IKM dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dimana nilai penimbang diperoleh dari jumlah bobot dibagi jumlah unsur ($1/9 = 0,11$). Nilai IKM kemudian dikalikan dengan 25 untuk memudahkan interpretasi, sehingga rumus lengkapnya adalah:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \text{Rata-rata dari seluruh nilai rata-rata per unsur} \times 25$$

Perhitungan dan penginputan data dasar melalui aplikasi berbasis website milik Pemerintah Kota Samarinda yaitu <https://e-kianpuas.samarindakota.go.id/>

2.6.3 Kategori Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai IKM dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan interpretasi mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan sebagaimana Tabel 1.

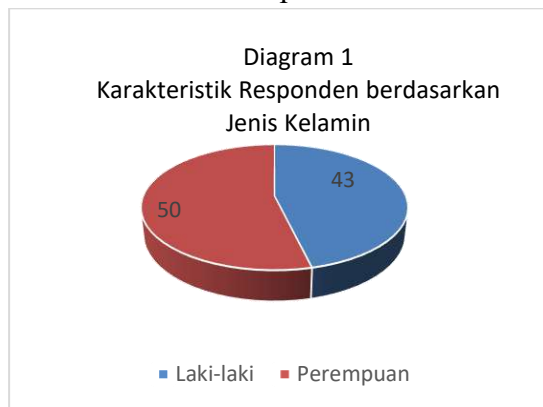
| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan | Nilai Persepsi |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|----------------|
| 1 | 1,00 - 2,5996 | 25,00 - 64,99 | - D | Tidak Baik | 1 |
| 2 | 2,60 - 3,064 | 65,00 - 76,60 | - C | Kurang Baik | 2 |
| 3 | 3,0644 - 3,532 | 76,61 - 88,30 | - B | Baik | 3 |
| 4 | 3,5324 - 4,00 | 88,31 - 100,00 | - A | Sangat Baik | 4 |

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan | Nilai Persepsi |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|----------------|
| 1 | 1,00 - 2,5996 | 25,00 - 64,99 | - D | Tidak Baik | 1 |

Sumber : Permenpan RB Nomoor 14 Tahun 2017

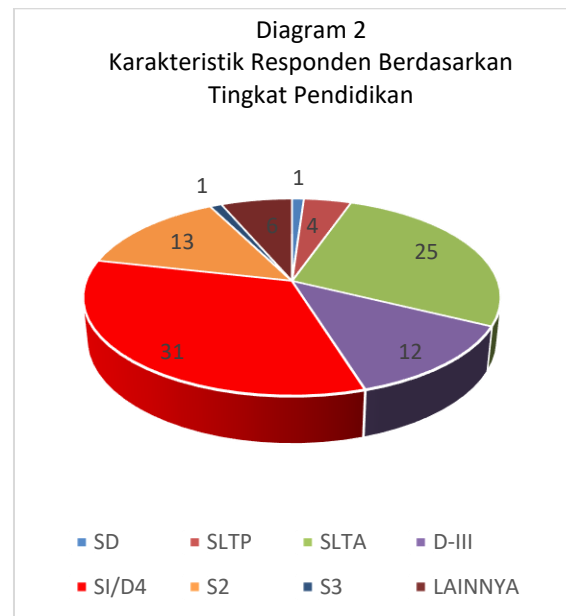
3. HASIL PENELITIAN

3.1 Karakteristik Responden



Berdasarkan hasil penelitian yang disajikan pada Diagram 1, diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 50 orang atau sebesar 53,76%, sedangkan responden laki-laki berjumlah 43 orang atau sebesar 46,24%. Komposisi ini menunjukkan distribusi yang cukup seimbang antara responden laki-laki dan

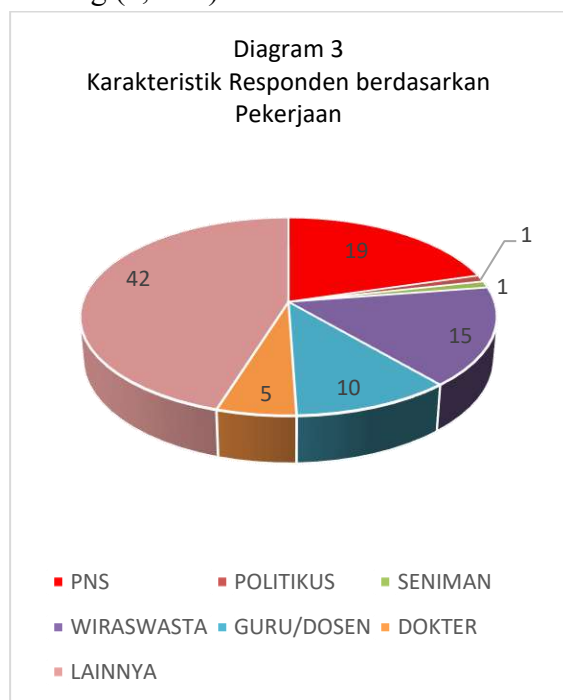
perempuan, dengan selisih yang tidak terlalu signifikan yaitu sekitar 7,52%.



Sumber :Data Primer UPTD Labkesda Kota Samarinda

Berdasarkan Diagram 2, karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

menunjukkan variasi yang cukup beragam. Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SI/D4 dengan jumlah 31 orang atau sebesar 33,33%, diikuti oleh responden dengan pendidikan SLTA sebanyak 25 orang (26,88%). Responden dengan pendidikan S2 berjumlah 13 orang (13,98%), sedangkan responden berpendidikan D-III sebanyak 12 orang (12,90%). Sementara itu, responden dengan latar belakang pendidikan SLTP berjumlah 4 orang (4,80%), dan kategori lainnya sebanyak 6 orang (6,45%). Responden dengan tingkat pendidikan terendah yaitu SD ke bawah dan S3 masing-masing hanya 1 orang (1,08%).



Sumber :Data Primer UPTD Labkesda Kota Samarinda

Berdasarkan Diagram 3, karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan distribusi yang cukup bervariasi. Kategori "Lainnya" mendominasi dengan jumlah terbesar yaitu 42 orang atau sebesar 45,16%, yang mengindikasikan adanya keragaman profesi di luar kategori yang telah ditentukan. Responden yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) menempati urutan kedua dengan jumlah 19 orang (20,43%), diikuti oleh Wiraswasta sebanyak 15 orang (16,13%), dan Guru/Dosen sebanyak 10 orang (10,75%). Sementara itu, responden yang berprofesi sebagai Dokter berjumlah 5 orang (5,38%), sedangkan Politikus dan Seniman masing-masing hanya 1 orang (1,08%).

FIndeks Kepuasan Masyarakat
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|------------------|-----------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM per unsur | 328 | 339 | 325 | 288 | 322 | 321 | 326 | 350 | 323 |
| NRR per unsur | 3.527 | 3.645 | 3.495 | 3.097 | 3.462 | 3.452 | 3.505 | 3.763 | 3.473 |
| NRR tertimbang | 0.392 | 0.405 | 0.388 | 0.344 | 0.385 | 0.384 | 0.389 | 0.418 | 0.386 |
| IKM Unit Layanan | 87,28 (Baik) | | | | | | | | |

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Samarinda, diperoleh nilai untuk masing-masing unsur pelayanan sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan

| No | Unsur Pelayanan | Nilai |
|----|------------------------------------------|-------|
| 1 | Persyaratan | 328 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 339 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 325 |
| 4 | Biaya/Tarif | 288 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 322 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 321 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 326 |
| 8 | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 350 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 323 |

Unsur Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif (Ismiyati, 2023). Dari hasil analisis diperoleh data nilai rata-rata pada unit layanan Laboratorium klinik sebesar 3.61 yang berarti mutu layanan sangat baik, sedangkan pada unit layanan Medical Check Up dengan nilai rata-rata sebesar 3.37 yang bermakna mutu layanan baik.

Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tata cara ataupun ketentuan-ketentuan yang diberlakukan atau

dibakukan bagi pemberi maupun penerima layanan (Fitriani et al., 2025). Dari hasil analisis diperoleh data nilai rata-rata pada unit layanan Laboratorium klinik sebesar 3.61 yang berarti mutu layanan sangat baik, sedangkan pada unit layanan Medical Check Up dengan nilai rata-rata sebesar 3.37 yang bermakna mutu layanan baik.

Unsur Waktu Pelaksanaan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (Fajriyani et al., 2024). Dari hasil analisis diperoleh data nilai rata-rata pada unit layanan Laboratorium klinik sebesar 3.61 yang berarti mutu layanan sangat baik, sedangkan pada unit layanan Medical Check Up dengan nilai rata-rata sebesar 3.23 yang bermakna mutu layanan baik.

Unsur Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (Muslim, 2021). Dari hasil analisis diperoleh data nilai rata-rata pada unit layanan Laboratorium klinik sebesar 3.06 yang berarti mutu layanan kurang baik, sedangkan pada unit layanan Medical Check Up dengan nilai rata-rata sebesar 2.63 yang bermakna mutu layanan kurang baik.

Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis

pelayanan (Sun'an et al., 2024). Dari hasil analisis diperoleh data nilai rata-rata pada unit layanan Laboratorium klinik sebesar 3.61 yang berarti mutu layanan sangat baik, sedangkan pada unit layanan Medical Check Up dengan nilai rata-rata sebesar 3.26 yang bermakna mutu layanan baik.

Unsur Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman (Ananda et al., 2025). Dari hasil analisis diperoleh data nilai rata-rata pada unit layanan Laboratorium klinik sebesar 3.50 yang berarti mutu layanan baik, sedangkan pada unit layanan Medical Check Up dengan nilai rata-rata sebesar 3.31 yang bermakna mutu layanan baik.

Unsur Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Pasien senantiasa mengharapkan kualitas pelayanan yang terbaik, termasuk perilaku petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Komunikasi yang kurang antara petugas kesehatan dengan pasien menimbulkan persepsi bahwa petugas kurang ramah dan kurang perhatian (Rismaniar et al., 2022). Dari hasil analisis diperoleh data nilai rata-rata pada unit layanan Laboratorium klinik sebesar 3.67 yang berarti mutu layanan sangat baik, sedangkan pada unit layanan Medical Check Up dengan nilai rata-rata sebesar 3.34 yang bermakna mutu layanan baik.

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan

tindak lanjut. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan merupakan prosedur dalam memberikan umpan balik terhadap pengaduan dan tindak lanjut. Keluhan dan pengaduan yang ditangani dengan baik merupakan bentuk perhatian penyelenggara pelayanan terhadap pelanggan yang menjadi indikator dari kualitas pelayanan (Widayati & Jatmiko, 2022). Dari hasil analisis diperoleh data nilai rata-rata pada unit layanan Laboratorium klinik sebesar 3.72 yang berarti mutu layanan sangat baik, sedangkan pada unit layanan Medical Check Up dengan nilai rata-rata sebesar 3.67 yang bermakna mutu layanan sangat baik.

Unsur Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (Ananda et al., 2025). Dari hasil analisis diperoleh data nilai rata-rata pada unit layanan Laboratorium klinik sebesar 3.61 yang berarti mutu layanan sangat baik, sedangkan pada unit layanan Medical Check Up dengan nilai rata-rata sebesar 3.26 yang bermakna mutu layanan baik.

Unsur Pelayanan dengan Nilai Terendah Rendahnya nilai pada unsur Biaya/Tarif (288) mengindikasikan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap aspek pembiayaan pelayanan. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain: (1) kurangnya transparansi informasi mengenai rincian biaya/tarif layanan; (2) persepsi masyarakat bahwa pelayanan rujukan pemeriksaan laboratorium masuk kedalam konsep pembiayaan BPJS / gratis.

Permasalahan pada unsur ini perlu menjadi prioritas utama perbaikan karena aspek biaya merupakan salah satu faktor krusial dalam kepuasan pelayanan publik.

Unsur Pelayanan dengan Nilai Tertinggi Nilai tertinggi pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (350) menunjukkan bahwa UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Samarinda telah memiliki sistem penanganan keluhan yang responsif dan efektif. Hal ini merupakan kekuatan yang perlu dipertahankan karena mekanisme pengaduan yang baik dapat menjadi sarana perbaikan berkelanjutan.

Perilaku Pelaksana yang memperoleh nilai 31 mengindikasikan bahwa sikap dan etika petugas dalam memberikan pelayanan dinilai baik oleh masyarakat. Aspek ini mencerminkan profesionalisme petugas dalam berinteraksi dengan pengguna layanan, yang meliputi kesopanan, keramahan, dan kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat.

Nilai Sarana dan Prasarana sebesar 30 menunjukkan bahwa fasilitas fisik dan peralatan yang tersedia dinilai memadai untuk mendukung proses pelayanan. Namun demikian, aspek ini tetap memerlukan pemeliharaan dan pembaruan secara berkala agar dapat terus mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Samarinda mencapai nilai 87,28 yang termasuk dalam kategori "Baik" (interval 76,61–88,30). Nilai tersebut diperoleh dari survei terhadap 97 responden pengguna layanan pemeriksaan Laboratorium Klinik

dan Medical Check Up. Analisis terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan mengidentifikasi bahwa unsur biaya/tarif masih berada pada kategori "Kurang Baik", sehingga memerlukan perhatian khusus dalam hal transparansi dan sosialisasi informasi. Berdasarkan temuan tersebut, UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Samarinda perlu meningkatkan transparansi informasi terkait struktur biaya/tarif pelayanan melalui publikasi dan sosialisasi yang komprehensif pada berbagai kanal resmi, baik secara konvensional maupun digital, agar mudah diakses dan dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat pengguna layanan.

Saran

5.2.1 Peningkatan Kualitas Pelayanan

Instansi pelayanan publik perlu melaksanakan evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan terhadap dimensi-dimensi pelayanan yang masih menunjukkan tingkat kepuasan rendah berdasarkan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Evaluasi ini hendaknya dilakukan secara sistematis dan terukur dengan melibatkan seluruh stakeholder terkait.

Saran bagi Peneliti Selanjutnya

Pengembangan Variabel Penelitian

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, inovasi pelayanan, atau faktor eksternal seperti kondisi sosial ekonomi masyarakat. Selain itu penelitian juga dapat melakukan Perluasan Cakupan Penelitian Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan wilayah atau jenis layanan publik yang diteliti, sehingga dapat dilakukan studi

komparatif antar wilayah atau antar jenis pelayanan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

Ucapan Terimakasih

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanawataalla yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada: Bapak Ratno Adrianto dan Ibu Ike Anggraini yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan berharga dalam penyusunan penelitian ini. Kepada UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kota Samarinda beserta seluruh pegawai dan responden yang telah memfasilitasi dan berpartisipasi dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih yang mendalam penulis sampaikan kepada kedua orang tua dan keluarga tercinta atas segala doa, dukungan, dan pengorbanan yang tiada henti. Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan kebersamaan selama proses penyelesaian penelitian ini.

REFERENCES

- Ananda, R., Maharja, R., Heriyati, & Mubarak, H. M. (2025). *JURNAL. Jurnal Promotif Preventif*, 8(2), 252–261.
- Fajriyani, D., Anwar, K., & Munawir, A. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Terakreditasi SNI ISO / IEC 17025 : 2017 (Studi Kasus di BUSKIPM). *Ranah Research*, 7(1), 322–330.
- Fitriani, N., Setiawan, I., & Baihaqi, A. (2025). INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD). *Jurnal Pelayanan Publik*, 2(4), 1419–1428.
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru : Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Mensah, J., Oppong, P. K., & Addae, M. (2022). Effect of Packaging on Perceived Quality and Brand Loyalty : The Mediating Role of Brand Association in Over-the-Counter Market. *Journal Bussines and Management*, 10, 297–313. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2022.101018>
- Muslim, E. A. (2021). STANDART PELAYANAN MINIMAL UPT PUSKESMAS TURI. *Standar Pelayanan Minimal BLUD Puskesmas Turi*.
- PAN RB. (2017). No Title. *Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Rismaniar, Zaman, C., & Anggreny, D. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Kesehatan Terhadap Pasien di Puskesmas Sekar Jaya Kabupaten Ogan Komering Ulu. *Jurnal Kesehatan Saemakers Perdana*, 5(1). <https://doi.org/10.32524/jksp.v5i1.404>

- Rochmah, E., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Fasilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 10(1), 61–72. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma/article/view/7278>
- Sun'an, M., Soleman, M. M., & Nurlaila, N. (2024). Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Kesehatan di Provinsi Maluku Utara : Studi Kasus RSUD . Chasan Boesoiri (Level of Public Satisfaction in Health Services in North Maluku Province : Case Study of RSUD . Chasan Boesoiri). *SIMO Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 5(2), 285–296.
- Widayati, I., & Jatmiko, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo Isro'ani Widayati 1 , Wahyu Jatmiko 2. *JIABI Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 6(2)