

# JGOP



## JOURNAL OF GOVERNMENT AND POLITICS

VOLUME 4, NOMOR 1 JULI 2022

ISSN 2774-728X (PRINT) ISSN: 2686-3391 (ONLINE)



JGOP.FISIP@UMMAT.AC.ID

In Cooperation With



Daftar Isi (Table of Content)  
Journal of Government and Politics  
**JGOP**

Analisis Komunikasi Politik Dalam Percepatan  
Pembangunan Ibu Kota Nusantara (IKN) Menuju Kota  
Berkelanjutan

Hairunnisa, Wisda Aprilia Syaka 1-15

Best Practice Kebijakan Pembangunan Ibu Kota Negara  
(IKN) Di Kalimantan Timur, Indonesia

Hariati, Annisa Saskia Saputri 16-28

Dinasti Politik Pada Pilkada Di Indonesia Dalam  
Perspektif Demokrasi

Heriyanto 29-46

Praktik Citizenship Dalam Melanggengkan Pelayanan  
Kesehatan Melalui Posyandu Sebagai Potret Dari New  
Public Service Studi Kasus Pada Posyandu Tanjung Kota  
Madiun Dan Posyandu Delima Kota Malang

Tia Subekti, Irza Khurunin, Intan Rahmawati 47-63

Implementasi Program Desa Mandiri Di Desa Sebunga,  
Kabupaten Sambas Kalimantan Barat

Debbie Yuari Siallagan, Heri Yanto, M. Awaluddin 64-77

Kualitas Pelayanan Publik dan Kepuasan Pelanggan  
Laboratorium Pemeriksa COVID-19: Studi kasus di  
Laboratorium Biohazard Badan POM

Muhammad Erdiansyah, Fitra Yovita Delviona, Dilin Rahayu Nataningtyas 78-90

Peran Mediasi Ethical Behavior pada Pengembangan  
Organizational Citizenship Behaviors Auditor Publik

Elaine Violche Acanthus, Putri Mega Desiana 91-110

Akselerasi Pengembangan Sumber Daya Manusia di  
Lingkungan Badan Narkotika Nasional

Dindin Supratma 111-120

Integrasi Manajemen Talenta dengan Pengembangan  
Kompetensi ASN

Rahmat Suparman, Sherwin Mikhael Soantahon 121-132



Journal of Government and Politics (JGOP) ISSN:2686-3391  
Vol. 4 No. 1 Juli 2022

## Journal of Government and Politics (JGOP)

<http://journal.ummat.ac.id/index.php/jsip>



### **Kualitas Pelayanan Publik Dan Kepuasan Pelanggan Laboratorium Pemeriksa Covid-19: Studi Kasus Di Laboratorium Biohazard Badan POM**

Muhammad Erdiansyah<sup>1</sup>, Fitra Yovita Delviona P<sup>2</sup>, Dilin Rahayu Nataningtyas<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional, Badan Pengawas Obat dan Makanan, Indonesia

#### Info Artikel

#### Sejarah Artikel:

Diterima: 27-10-2021

Disetujui: 28-07-2022

Dipublikasikan :

**29-07-2022**

#### Kata Kunci :

*Competence; training,  
development; human  
resources*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan dalam kasus Laboratorium Biohazard. Demonstrasikan profil dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dilakukan menggunakan metode kuisioner untuk pengumpulan data dan statik deskriptif serta analisis korelasi dan regresi linier untuk pengolahan data. Nilai rerata dari tiga variabel yang digunakan dalam penelitian berada dalam rentang 4.00 hingga 5.00 dengan standar deviasi lebih kecil dari 1. Ketiga variabel kualitas pelayanan juga berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis regresi variabel pelayanan penerimaan sampel dan ketepatan pemenuhan timeline uji memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan koefisien regresi secara berurutan 0.389 dan 0.597. Namun pengaruh dari variabel kecepatan pelaporan hasil uji tidak signifikan secara statistik dengan koefisien regresi 0.032. Manfaat Laboratorium Biohazard yang menjadi perhatian dan paling dirasakan oleh pelanggan adalah aplikasi 3T (39.2%) dan kapasitas pengujian (23.5%). Hasil studi mengindikasikan tingginya kepuasan pelanggan mencerminkan kualitas pelayanan dari Laboratorium Biohazard telah memadai.

---

**Service Quality and Customer Satisfaction of COVID-19 Testing Laboratory: A Case Study in Biohazard Laboratory Badan POM**

---

*Abstract*

*The objective of this study is to measure and assess the influence of public service quality on customer satisfaction in the Biohazard laboratory. The questionnaire method and descriptive statistics, as well as correlation analysis and linear regression for data processing, were utilized to demonstrate the profile and influence of service quality on customer satisfaction. The mean of the three variables considered in this study is 4.00 on a 5-point scale, with a standard deviation of less than one. Additionally, customer satisfaction is positively correlated with the three service quality variables. According to regression analysis, the sample acceptance service variable and accuracy of the fulfillment of testing timeline has a significant impact on customer satisfaction, with regression coefficients of 0.389 and 0.597, respectively. The impact regarding the speed of providing test result variable, on the other hand, is not statistically significant, with a regression coefficient of 0.032. The most important benefits of the Biohazard laboratory to customers are the application of 3T (39.2 percent) and testing capacity (23.5 percent). The study's findings indicate that high customer satisfaction represents an appropriate level of service quality at the Biohazard laboratory.*

## **PENDAHULUAN**

Pandemi COVID-19 yang disebabkan oleh virus SARS-COV-2 telah menjangkit kurang lebih 220 juta jiwa yang tersebar di 224 negara di seluruh dunia tak terkecuali Indonesia ([covid.go.id](https://covid.go.id)). Di Indonesia sendiri terdapat sekitar 140 ribu korban jiwa akibat pandemi. Tidak hanya di sektor kesehatan masyarakat saja yang terdampak namun di sektor lain juga mengalami hal yang sama, terutama di sektor perekonomian khususnya dari sisi pariwisata, perdagangan serta investasi (Nasution et al., 2020). Dalam hal ini, pemerintah terus meningkatkan kinerja untuk melewati pandemi melalui berbagai strategi penting yang baik yang bersifat preventif (pencegahan), kuratif (pengobatan), promotive (pemberdayaan), maupun strategi pemberian jaring pengaman sosial (Wahidah et al., 2020).

Sebagai tindakan pencegahan meluasnya penyebaran virus SARS-COV-2, kebutuhan akan laboratorium pemeriksa spesimen COVID-19 secara molekuler dengan menggunakan real-time PCR menjadi krusial. Selain karena hasil pengujian menggunakan alat ini memiliki sensitivitas dan spesifisitas yang tinggi (Binnicker, 2020), hal ini diperlukan untuk memahami dan mengelola pandemi yang tepat (Smithgall et al., 2020) dan membatasi penyebaran dan dengan tepat serta sebagai acuan dalam merawat pasien baik yang bergejala ringan maupun pasien yang terinfeksi parah (Tang et al., 2020).

Di Provinsi DKI Jakarta pada awal pandemi (bulan April 2020) terdapat 4000 jumlah kasus terkonfirmasi positif ([data.jakarta.go.id](https://data.jakarta.go.id)) dimana jumlah laboratorium yang beroperasi juga masih terbatas. Maka dari itu, Laboratorium Biohazard Pusat Pengembangan Pengujian Obat dan Makanan Nasional (PPPOMN) yang merupakan produk inovasi pelayanan publik baru di lingkungan Badan Pengawas Obat dan Makanan Nasional dikhususkan untuk memeriksa sampel spesimen yang dikirim oleh fasilitas kesehatan yang ada di wilayah DKI Jakarta dan sekitarnya.

Sebagai salah satu produk pelayanan publik, faktor utama yang perlu diperhatikan adalah optimalnya pelaksanaan pelayanan sehingga memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayan publik yang bersangkutan (Rezha et al., 2013; Widyarto et al., 2018). Dalam konteks Laboratorium Biohazard yang dimaksud masyarakat adalah fasilitas kesehatan yang mengirim sampel spesimen dan pegawai atau masyarakat umum yang melakukan pengambilan sampel di laboratorium secara langsung.

Kualitas memberikan peranan penting untuk meningkatkan serta mempertahankan prestasi dari suatu fasilitas pelayan publik. Tingkat kualitas pelayanan diukur berdasarkan sudut pandang dari masyarakat atau pelanggan dan harus sesuai dengan keinginan mereka. Hal ini menyebabkan fasilitas pelayanan publik mengalami hambatan dalam menentukan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan jika hanya bergantung pada intuisi (Suranti & Yupianti, 2019). Oleh karena itu, diperlukan adanya pengukuran tingkat pelayanan yang disesuaikan dengan tipe barang atau jasa yang disediakan oleh fasilitas pelayanan publik. Dalam kasus laboratorium pemeriksa spesimen COVID-19, tingkat pelayanan dapat diukur dari tiga variabel pelayanan, antara lain kepuasan pelanggan pada proses penerimaan sampel, kecepatan penyelesaian pengujian, dan kecepatan pelaporan hasil diterima oleh pelanggan. Berdasar uraian tersebut, maka dalam publikasi ini akan dibahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan Laboratorium Biohazard terhadap kepuasan masyarakat dan variabel pelayanan publik yang berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat tersebut dengan menggunakan metode survei.

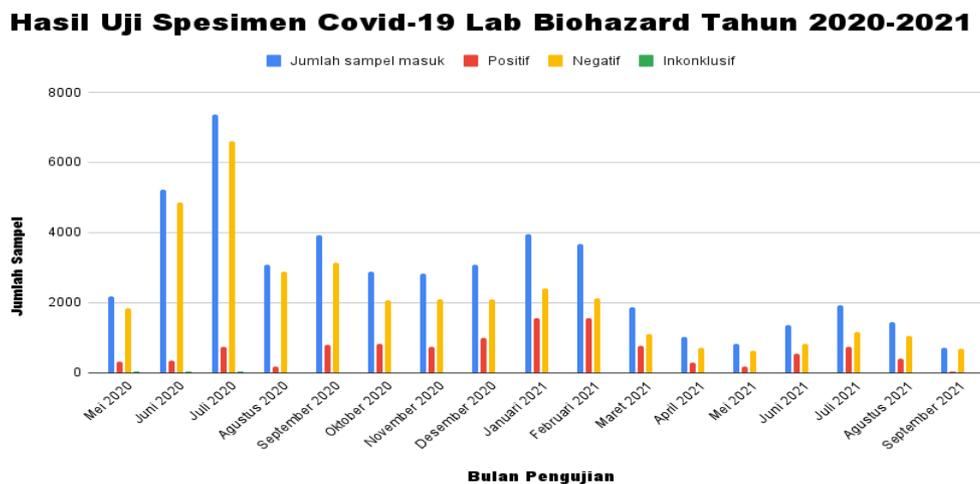
#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan pada pelayanan pengujian sampel COVID-19 di Laboratorium Biohazard, PPPOMN, Badan Pengawas Obat dan Makanan Nasional dengan menggunakan metode kuisioner sebagai instrumen penelitian untuk pengumpulan data. Survei dalam penelitian ini dilakukan untuk 55 responden yang dipilih secara acak yang berasal dari fasyankes, fasilitas pelayanan kesehatan, (Puskesmas, Rumah Sakit, dan Klinik Pelayanan Kesehatan) atau instansi pemerintah lain yang pernah mengirimkan sampel spesimen ke Laboratorium Biohazard. Kepuasan pelanggan diukur menggunakan 3 variabel kualitas pelayanan (dinotasikan dengan X) yang terdiri dari pelayanan penerimaan sampel ( $X_1$ ), ketepatan pemenuhan *timeline* uji ( $X_2$ ), dan kecepatan pelaporan hasil ( $X_3$ ). Setiap dimensi kualitas pelayanan digunakan sebagai variabel bebas untuk mengevaluasi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan (Y). Pada akhir survei responden diminta untuk menilai tingkat kepuasan secara keseluruhan terhadap kualitas pelayanan laboratorium. Semua item diukur dengan skala Likert dengan rentang 1 hingga 5, dengan 1 = sangat tidak puas dan 5 = sangat puas. Hubungan dan pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dievaluasi menggunakan analisis regresi dan korelasi. Perbedaan rerata antara nilai variabel kualitas pelayanan dengan nilai tingkat kepuasan secara keseluruhan digunakan sebagai *gap-score* untuk melihat ruang perbaikan pada variabel dalam studi. Kemudian pengujian signifikansi semua variabel X terhadap Y secara simultan dilakukan

dengan ANOVA Test uji F (serentak). Uji t juga dilakukan untuk melihat signifikansi *gap-score* antara variabel X dan Y. Seluruh pengolahan data dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% menggunakan software Microsoft Excel 2016.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Laboratorium Biohazard Badan POM hingga studi ini dibuat telah menguji 47,352 sampel dengan distribusi seperti terlihat pada Gambar 1. Seiring pandemi COVID-19 berlalu jumlah sampel yang diterima dan jumlah fasilitas fasyankes pengirim sampel berkurang. Hal ini disebabkan karena seiring waktu jumlah laboratorium pemeriksa spesimen juga semakin bertambah terutama di wilayah DKI Jakarta. Meskipun demikian, kualitas pelayanan tetap menjadi perhatian utama dari manajemen Laboratorium Biohazard. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengukuran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.



**Gambar 1.** Diagram Hasil Uji Spesimen Covid-19 Laboratorium Biohazard Tahun 2020-2021

Dari variabel-variabel kualitas pelayanan yang diujikan pada survei didapatkan nilai rerata untuk pelayanan penerimaan sampel (4.75), kesesuaian pengerjaan sampel dengan *timeline* uji (4.67), kecepatan pelaporan hasil ke aplikasi *New All Record* (NAR) (4.67) dan tingkat kepuasan secara keseluruhan (4.69). Nilai standar deviasi (SD) yang diperoleh untuk masing-masing variabel lebih kecil dari 1 mengindikasikan tidak terdapat sebaran respon. Seluruh variabel memperoleh nilai rerata lebih besar dari 4.00 dari 5.00 dan nilai standar deviasi lebih kecil dari 1 membuktikan bahwa Laboratorium Biohazard telah memberikan tingkat pelayanan yang tinggi.

**TABEL 1.**

## NILAI RERATA VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Variabel kualitas pelayanan	Mean	SD
<b>Pelayanan penerimaan sampel</b>	4.75	0.58
<b>Ketepatan pemenuhan <i>timeline</i> uji</b>	4.67	0.70
<b>Kecepatan pelaporan hasil ke Aplikasi NAR</b>	4.67	0.70
<b>Tingkat kepuasan secara keseluruhan</b>	4.69	0.66

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Walaupun nilai rerata yang diperoleh sudah melebihi *cut-off*, namun berdasarkan nilai *gap-score* yang diperoleh masih terdapat ruang untuk perbaikan dimana penyampaian jasa pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan pelanggan ditandai dengan *gap score* bernilai negatif (Astuti & Rinawati, 2015). Dua dari tiga *gap score* variabel kualitas pelayanan memiliki nilai negatif, yaitu ketepatan pemenuhan *timeline* uji dan kecepatan pelaporan hasil ke aplikasi NAR, namun tidak signifikan secara statistik pada tingkat kepercayaan 95% (*t-test*). Sedangkan variabel pelayanan penerimaan sampel memiliki *gap score* positif dan signifikan secara statistik menunjukkan variabel ini sudah sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

**TABEL 2.**

## NILAI GAP-SCORE VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Variabel kualitas pelayanan	Gap	p-value
<b>Pelayanan penerimaan sampel</b>	0.05	0.09
<b>Ketepatan pemenuhan <i>timeline</i> uji</b>	-0.02	0.28
<b>Kecepatan pelaporan hasil ke Aplikasi NAR</b>	-0.02	0.27

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Arah dan kekuatan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dianalisa menggunakan analisis korelasi (Bujang & Baharum, 2016). Korelasi antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan ditunjukkan pada Tabel 3. Nilai korelasi yang diperoleh dari seluruh variabel kualitas pelayanan lebih besar dari 0.70, dengan rentang koefisien korelasi antara 0.73 hingga 0.94. Hasil tersebut mengindikasikan terdapat korelasi positif yang kuat dari seluruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan

pelanggan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa asosiasi antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan hanya berbeda besaran nilainya namun memiliki arah yang sama (Gogtay & Thatte, 2017).

**TABEL 3.**

**KORELASI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN**

<i>Correlation</i>	Pelayanan penerimaan sampel	Ketepatan pemenuhan <i>timeline</i> uji	Kecepatan pelaporan hasil ke aplikasi NAR	Tingkat kepuasan secara keseluruhan
<b>Pelayanan penerimaan sampel</b>	1			
<b>Ketepatan pemenuhan <i>timeline</i> uji</b>	0.84	1		
<b>Kecepatan pelaporan hasil ke aplikasi NAR</b>	0.73	0.83	1	
<b>Tingkat kepuasan secara keseluruhan</b>	0.89	0.94	0.80	1

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan juga dievaluasi menggunakan analisis regresi (Tabel 4). Nilai koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 0.92 menandakan 92% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel variabel kualitas pelayanan, pelayanan penerimaan sampel ( $X_1$ ), ketepatan pemenuhan *timeline* uji ( $X_2$ ) dan kecepatan pelaporan hasil ke aplikasi NAR ( $X_3$ ). Sedangkan 8% lainnya ditentukan oleh variabel lain yang tidak diukur dalam model survei ini. Uji signifikansi F menunjukkan nilai

*P-value* lebih kecil dari nilai  $\alpha = 0.05$ , sehingga bisa dikatakan variabel kualitas pelayanan ( $X_i$ ) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ). Namun, jika dilihat dari masing-masing variabel kualitas pelayanan, kecepatan pelaporan hasil ke aplikasi NAR tidak berpengaruh signifikan secara statistik ( $P\text{-value} = 0.632$ ), nilai koefisien dari variabel tersebut juga memiliki nilai yang paling rendah (0.032) dibandingkan dengan dua variabel lain. Variabel kualitas penerimaan sampel memiliki nilai koefisien 0.389 dan ketepatan pemenuhan *timeline* uji memiliki nilai koefisien 0.597, keduanya berpengaruh signifikan. Nilai koefisien regresi yang lebih tinggi menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang lebih tinggi pula. Hasil ini selaras dengan hasil analisis korelasi, dimana variabel kecepatan pelaporan hasil ke aplikasi NAR juga menjadi variabel dengan nilai koefisien korelasi paling rendah (0.80). Sedangkan variabel ketepatan pemenuhan *timeline* uji dengan nilai koefisien korelasi paling tinggi (0.94), diikuti oleh pelayanan penerimaan sampel (0.89). Berdasarkan Tabel 4 didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:  $Y = -0.095 + 0.389 X_1 + 0.596 X_2 + 0.032 X_3$

**TABEL 3.**

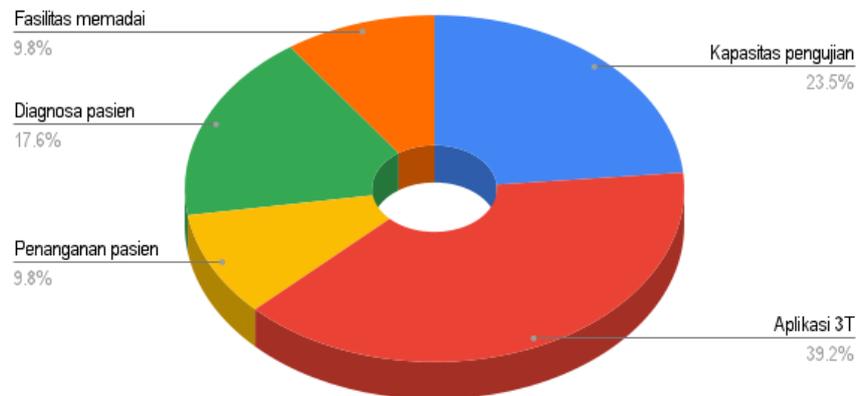
ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA DARI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Regression Statistics	
<b>Multiple R</b>	0.959
<b>R Square</b>	0.920
<b>Standard Error</b>	0.191
<b>Observations</b>	55

ANOVA	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value
<b>Intercept</b>	-0.095	0.220	-0.434	0.666
<b>Pelayanan penerimaan sampel</b>	0.389	0.083	4.696	0.000
<b>Ketepatan pemenuhan <i>timeline</i> uji</b>	0.597	0.084	7.069	0.000
<b>Kecepatan pelaporan hasil ke aplikasi NAR</b>	0.032	0.067	0.482	0.632

Sumber: Data Primer Diolah 2021

Dari hasil di atas dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang diberikan Laboratorium Biohazard memberikan manfaat atau pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Secara deskriptif, letak kebermanfaatan tersebut dapat dilihat dalam diagram di bawah ini (Gambar 2). Pada diagram tersebut dapat dilihat bahwa Laboratorium Biohazard turut andil dalam percepatan penanganan COVID-19.



**Gambar 1.** Diagram Manfaat Pelayanan Laboratorium (data primer diolah, 2021)

Menurut responden survey manfaat paling besar dari kehadiran Laboratorium Biohazard adalah aplikasi 3T yaitu *Tracking* (pelacakan), *Tracing* (penelusuran) dan *Testing* (Pengujian) sebesar 39,2%. Hal ini sesuai dengan peran laboratorium dalam memutus rantai penularan COVID-19. Kemudian secara berturut-turut sebesar 23,5% dan 17,6% adalah kapasitas pengujian sampel dan peran pengujian tersebut dalam membantu diagnosa pasien. Sedangkan fasilitas memadai untuk pengambilan swab sampel dan membantu penanganan pasien di fasilitas kesehatan menyumbang masing-masing 9,8%.

## PEMBAHASAN

Secara umum, tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai dari sudut pandang pemberi layanan namun sebaliknya dari sudut pandang penerima layanan, dan atribut untuk menilai kualitas ini bersifat relatif (Purbasari dan Purnamasari, 2018). Oleh karena itu untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel kualitas pelayanan publik dilakukan analisis korelasi dan regresi. Metode serupa juga diterapkan oleh Fitriansyah & Hurriyati, 2016, Rezha et al., 2013 dan Utami & Wibowo, 2013.

### **Pengaruh pelayanan penerimaan sampel terhadap kepuasan pelanggan**

Nilai koefisien regresi variabel pelayanan penerimaan sampel ( $X_1$ ) adalah 0.389 dimana jika terdapat peningkatan pada variabel ini maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat. Berdasarkan analisis *gap-score* variabel ini juga memberikan nilai positif dan signifikan dimana diartikan *outcome* dari variabel ini sudah sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Pelayanan Variabel menggambarkan kedisiplinan dan keterampilan yang dimiliki petugas pelayanan penerimaan sampel dalam melayani Fasyankes yang mengirim spesimen COVID-19 ke Laboratorium Biohazard. Kedisiplinan digambarkan dalam keberadaan dan konsistensi waktu kerja seorang petugas pelayanan di tempat penerimaan sampel. Keterampilan digambarkan dari kecakapan dan keramahan seorang petugas penerima sampel dalam memberikan pelayanan kepada fasyankes pengirim sampel.

### **Pengaruh ketepatan pemenuhan *timeline* uji terhadap kepuasan pelangga**

Nilai koefisien regresi variabel kesesuaian pengerjaan sampel dengan *timeline* uji ( $X_2$ ) adalah 0.596 dimana jika terdapat peningkatan pada variabel ini maka dapat pula meningkatkan kepuasan pelanggan. Berdasarkan analisis *gap-score* variabel ini bernilai negatif, artinya terdapat ruang perbaikan pelayanan untuk memenuhi harapan dari pengguna layanan, meskipun tidak signifikan pada tingkat kepercayaan 95%. Variabel ini merupakan gambaran target waktu pelayanan pengujian sampel yang dapat dipenuhi oleh Laboratorium Biohazard. *Timeline* pengujian yang diterapkan di Labaoratorium Biohazard adalah *one day service* (sampel diuji di pagi hari dan keluar hasil di sore hari) untuk sampel *cito* dalam kasus *emergency* dan 3 hari untuk *timeline* pengujian rata-rata sampel diluar kasus *emergency*.

### **Pengaruh kecepatan pelaporan hasil ke aplikasi NAR terhadap kepuasan pelanggan**

Nilai koefisien regresi variabel kecepatan pelaporan hasil ( $X_3$ ) adalah 0.032 dimana jika terdapat peningkatan pada variabel ini, kepuasan pelanggan pun akan bertambah. Berdasarkan analisis *gap-score* variabel ini juga bernilai negatif meskipun tidak signifikan pada tingkat kepercayaan 95%, artinya masih perlu peningkatan layanan untuk memenuhi harapan atau ekspektasi pelanggan. Variabel ini mendeskripsikan kedisiplinan waktu pelaporan hasil uji dari Laboratorium Biohazard melalui aplikasi NAR milik Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Pemeriksa spesimen COVID-19 wajib melaporkan hasil pemeriksaan ke dalam sistem NAR dan mengirimkan laporan jumlah rekapan hasil

pemeriksaan dalam waktu 1x24 jam setelah spesimen selesai diperiksa sesuai yang tercantum pada KMK HK.01.07/MENKES/4642/2021.

Dalam form survei, responden juga menambahkan beberapa saran yang perlu ditingkatkan oleh Laboratorium Biohazard, diantaranya adalah tambahan jam kerja pelayanan yang semula 5 hari kerja agar bisa ditambah menjadi 6 hari kerja. Selain tambahan jam kerja responden juga menyarankan untuk penambahan kapasitas sampel. Untuk kapasitas sampel, Laboratorium Biohazard mampu menguji 300 sampel per hari hal ini disesuaikan dengan ketersediaan SDM penguji dan alat *real-time* PCR yang tersedia. Selain kedua hal tersebut, perbaikan sarana misalnya pada tempat pengambilan swab sampel dan digitalisasi layanan yang bisa diakses oleh masyarakat umum terutama bagi fasilitas kesehatan yang akan mengirim sampel juga diperlukan. Saran-saran tersebut sangat membangun dan bisa dijadikan dasar dalam perbaikan kebijakan layanan yang ada di Laboratorium Biohazard.

Keterbatasan dari studi ini adalah jumlah responden sehingga untuk studi selanjutnya diperlukan studi lanjutan dengan jumlah responden lebih besar agar diperoleh hasil pengukuran kualitas pelayanan dari Laboratorium Biohazard yang lebih *reliable*. Lebih banyak variabel kualitas pelayanan dapat digunakan agar diperoleh data yang lebih komprehensif dan valid sehingga akurasi dan konsistensi dari survey terjaga (Taherdoost, 2016). Kinerja suatu lembaga penyedia layanan publik di berbagai variabel kualitas tidak sepenuhnya bisa memenuhi harapan pelanggan. Sehingga hal ini penting untuk fokus pada model perbaikan untuk kepentingan pelanggan terlebih dahulu kemudian mempertimbangkan keinginan pelanggan untuk meningkatkan layanan (Izadi et al., 2017).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan adalah strategi penting bagi penyedia layanan publik untuk meningkatkan mutu pelayanan. Metode statistika sederhana menggunakan teknik analisis korelasi, regresi linear berganda, uji signifikansi F ANOVA dan uji t dapat memenuhi kebutuhan pengukuran tingkat kepuasan tersebut. Dari analisis yang telah dilakukan, kepuasan pelanggan Laboratorium Biohazard dipengaruhi oleh variabel pelayanan penerimaan sampel, kesesuaian pengerjaan sampel dengan timeline uji, dan kecepatan pelaporan hasil ke sistem pelaporan nasional, NAR. Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi mengindikasikan Laboratorium Biohazard telah memberikan kualitas pelayanan yang baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, M. A. P. & Rinawati, D. I., 2015 “Analisis Kualitas Layanan Rumah Susun Sewa (Rusunawa) Mahasiswa Undip Menggunakan Metode Gabungan Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano”, *Industrial Engineering Online Journal*, Vol 4, No. 4, h. 1–9. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/ieoj/article/download/9891/9610>
- Binnicker, M. J., 2020 “Challenges and controversies to testing for COVID-19”, *Journal of Clinical Microbiology*, Vol. 58, No. 11, h. 1–7. <https://doi.org/10.1128/JCM.01695-20>
- Bujang, M. A. & Baharum, N., 2016 “Sample Size Guideline for Correlation Analysis”, *World Journal of Social Science Research*, Vol. 3, No. 1, h. 37–46. <https://doi.org/10.22158/wjssr.v3n1p37>
- Fitriansyah, K. A. & Hurriyati, R., 2016 “Analisis Kinerja Interpersonal Relationship Terhadap Customer Loyalty (Survei pada Pelanggan Telkom Speedy di Kota Bandung)”, *Journal of Business Management Education (JBME)*, Vol. 1, No. 1, h. 1–5. <https://doi.org/10.17509/jbme.v1i1.2272>
- Gogtay, N. J. & Thatte, U. M., 2017 “Principles of correlation analysis”, *Journal of Association of Physicians of India*, Vol 65 (MARCH), h. 78–81.
- Izadi, A., Jahani, Y., Rafiei, S., Masoud, A. & Vali, L., 2017 “Evaluating health service quality: using importance performance analysis”, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, Vol. 30, No. 7, h. 656–663. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-02-2017-0030>
- Nasution, D. A. D., Erlina & Muda, I., 2020, “Dampak Pandemi COVID-19 terhadap Perekonomian Dunia”, *Jurnal Benefita*, Vol. 2, No. 2, h. 212–224. <https://doi.org/10.22216/be.v5i2.5313>
- Rezha, F., Rochmah, S. & Siswidiyanto., 2013 “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kota Depok)”, *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, Vol. 1, No. 5, h. 981–990.

- Smithgall, M. C., Whittier, S. & Fernandes, H., 2020 “Laboratory Testing of Severe Acute Respiratory Virus Coronavirus 2”, *Advances in Molecular Pathology*, Vol. 3 (January), h. 13–19.
- Suranti, D. & Yupianti., 2019 “Implementasi Fuzzt Servqual dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Penyuluh Pertanian”, *Jurnal Teknologi Dan Sistem Komputer*, Vol. 7, No. 4, h. 147–153. <https://doi.org/10.14710/jtsiskom.7.4.2019.147-153>
- Taherdoost, H., 2016 “Validity and Reliability of the Research Instrument ; How to Test the Validation of a Questionnaire / Survey in a Research”, *International Journal of Academic Research in Management*, Vol. 5, No. 3, h. 28–36.
- Tang, Y., Schmitz, J. E., Persing, D. H. & Stratton, C. W., 2020 “Laboratory Diagnosis of COVID-19: Current Issues and Challenges”, *Journal of Clinical Microbioly*, Vol. 58, No. 6, h. 1–9.
- Utami, S. S. & Wibowo, E., 2013 “Pengaruh Modal Kerja Terhadap Pendapatan Dengan Lama Usaha Sebagai Variabel Moderasi (Survei Pada Pedagang Pasar Klithikan Notoharjo Surakarta)”, *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, Vol. 13, No. 2, h. 171–180. <https://media.neliti.com/media/publications/23473-ID-pengaruh-modal-kerja-terhadap-pendapatan-dengan-lama-usaha-sebagai-variabel-mode.pdf>
- Wahidah, I., Septiadi, M. A., Rafqie, M. C. A., Hartono, N. F. S. & Athallah, R., 2020 “Pandemik COVID-19: Analisis Perencanaan Pemerintah dan Masyarakat dalam Berbagai Upaya Pencegahan”, *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, Vol. 11, No. 3, 179–188. <https://doi.org/10.29244/jmo.v11i3.31695>
- Widyarto, W. O., Djamal, N. & Adhim, F., 2018 “Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Fuzzy-Service Quality (F-Servqual) dan Index Potential Gain Customer Value (IPGCV)”, *Jurnal Sistem Dan Manajemen Industri*, Vol. 2, No. 2, h. 101. <https://doi.org/10.30656/jsmi.v2i2.769>