

Kepuasan Pengguna Laboratorium Pendidikan

Dwi Cahyaningrum¹, Sulistyawati², Hanif Tegar Muktiana Sari³

¹ Laboratorium Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

² Laboratorium Gizi, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

³ Laboratorium Kesehatan Lingkungan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro

Jl Jacob Rais Tembalang Semarang

Corresponding Author: siduik@gmail.com

Received: 2nd February 2022; Revised: 23th November 2023; Accepted: 15th December 2023;

Available online: 15th January 2024; Published regularly: January 2024

Abstract

Customer satisfaction is a person's feeling of pleasure or disappointment that comes from a comparison between his impression of a product's performance and his expectations. The customer is dissatisfied if the customer feels that the product or service received is not as expected. This study aimed to measure the level of customer satisfaction in the FKM Undip laboratory and determine which factors contributed to the dissatisfaction. This research is cross-sectional with a quantitative approach. Customer satisfaction refers to the servqual (service quality) method, namely the assessment of officer service, equipment and materials, and facilities and infrastructure. The results showed that the users gave the highest rating of very satisfied with the service of the officers, namely in terms of mastery of tools and materials (57.9%). However, there are users who give very dissatisfied ratings on friendliness, courtesy, and attitude in the service of officers, even though the number is small (1.8%). The conclusion of this study is that overall users express satisfaction with the laboratory services of FKM Undip. The conclusion of this study is that overall users express satisfaction with the laboratory FKM Undip services.

Keywords: Satisfaction, user, laboratory

Abstrak

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau tidak senang seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja produk dan harapannya. Pengguna tidak puas bila pengguna merasa produk atau pelayanan yang diterima tidak sesuai yang diharapkan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna laboratorium FKM Undip dan mengetahui atribut apa saja yang menjadi ketidakpuasan. Penelitian ini bersifat cross sectional dengan pendekatan kuantitatif. Kepuasan pelanggan mengacu pada metode servqual (servis quality) yaitu penilaian terhadap pelayanan petugas, penilaian terhadap peralatan, bahan dan penilaian terhadap sarana prasarana di laboratorium. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian sangat puas paling tinggi pada pelayanan petugas yaitu dalam hal penguasaan terhadap alat dan bahan (57,9%). Namun ada pengguna yang memberikan penilaian sangat tidak puas pada keramahan, kesopanan dan sikap dalam pelayanan petugas meskipun jumlahnya sedikit (1,8%). Kesimpulan penelitian ini adalah secara keseluruhan pengguna menyatakan puas terhadap pelayanan laboratorium FKM Undip.

Kata kunci : Kepuasan, Pengguna, Laboratorium.

PENDAHULUAN

Menurut Lovelock and Wirtz (2011) kepuasan merupakan sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapat. Kepuasan pelanggan adalah respon yang menunjukkan apakah produk dan pelayanan yang didapat sesuai yang diharapkan oleh pelanggannya (Ratna K, 2022). Menurut Djaslim Saladin (2003), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau tidak senang seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja produk dan harapannya. Menurut Philip Kotler dan Kevin

Lane Keller (2007), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Menurut Tjiptono (2012), kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai yang diharapkan serta terpenuhi dengan baik.

Seorang pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan nilai dari produsen, distributor, atau penyedia jasa. Nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, system atau hal yang bersifat emosi. Jika nilai bagi pelanggan adalah kenyamanan maka pelanggan akan puas apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar nyaman. Pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dengan pelanggan lain, hal ini akan membawa keuntungan bagi perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu pelanggan maupun produsen sama-sama diuntungkan jika kepuasan terjadi. Jika produk atau pelayanan yang diterima tidak sesuai yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang besar dalam pertumbuhan dan perkembangan suatu perusahaan atau institusi. Kepuasan pelanggan harus menjadi salah satu tujuan setiap perusahaan atau institusi (Handi I, 2007). Kepuasan pelanggan adalah asset strategis Perusahaan atau institusi yang harus dioptimalkan. Perusahaan / Institusi berkembang dengan memenuhi harapan kepuasan pelanggan yang dikombinasikan dengan kualitas, nilai dan penanganan keluhan (M Hult, 2023).

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dilakukan agar dapat diketahui faktor apa dari pelayanan laboratorium yang membuat pelanggan tidak puas (Suprpto,2011). Metode pengukuran tingkat kepuasan yang sering digunakan adalah Metode *servqual* (*servis quality*). Metode *servqual* adalah pengukuran terhadap lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Untuk dimensi *tangible*, beberapa atributnya adalah penampilan karyawan, peralatan, fasilitas fisik dan materi promosi. Beberapa atribut dari dimensi *assurance* adalah keramahan, kejujuran, kompetensi, dan reputasi. Beberapa atribut *responsiveness* atau daya tanggap adalah waktu yang diperlukan petugas untuk memberikan informasi dengan jelas, dan bertindak cepat pada saat dibutuhkan. Beberapa atribut *reliability* atau keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan. Beberapa atribut *empathy* adalah kemudahan dalam melakukan komunikasi yang baik, hubungan, memahami kebutuhan pelanggan dan perhatian pribadi (Kusumapraja, 2022).

Mengukur tingkat kepuasan pelanggan tidak mudah seperti mengukur berat badan responden. Data yang diperoleh bersifat subyektif, sesuai dengan jawaban responden menurut pengalaman mereka. Hal ini disebut *soft measure*, sebab ukuran-ukuran ini berfokus pada persepsi dan sikap. Pengukuran dengan *soft measure* ini menggunakan kuesioner kepuasan pelanggan untuk menentukan persepsi dan sikap pelanggan tentang mutu barang dan jasa yang dibeli. Kuesioner kepuasan pelanggan paling tepat digunakan di industry yang menjual jasa. Organisasi atau perusahaan harus menyusun kuesioner kepuasan pelanggan secara akurat sehingga dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang kualitas dan jasa (Suprpto,2011).

Laboratorium Fakultas Kesehatan Masyarakat mempunyai 7 sub laboratorium sesuai dengan bidang ilmu kajiannya yaitu laboratorium Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Laboratorium Kesehatan Lingkungan, Laboratorium Gizi, Laboratorium Epidemiologi dan Entomologi, Laboratorium Audio Visual dan Aids, Laboratorium Administrasi Kebijakan Kesehatan dan Laboratorium Biostatistik. Laboratorium FKM Undip didukung oleh 5 (lima) orang Pranata Laboratorium Pendidikan (PLP). Laboratorium FKM Undip terus berbenah untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi penggunaannya yaitu dosen, mahasiswa dan masyarakat umum. Salah satu upaya untuk perbaikan berkelanjutan adalah dengan melakukan survey kepuasan pelayanan pada pengguna/pelanggan laboratorium. Belum pernah dilakukannya survey kepuasan pelanggan di laboratorium mendorong penulis untuk melakukan penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna laboratorium FKM Undip dan mengetahui faktor faktor apa saja yang menjadi ketidakpuasan.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini bersifat *cross sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner google,form kepada pengguna laboratorium. Populasi target dalam penelitian ini adalah dosen dan mahasiswa pengguna laboratorium Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro di tahun 2022. Pengolahan data dilakukan dengan analisa deskriptif yaitu distribusi prosentase untuk masing-masing pertanyaan setiap atribut. Tahapan penelitian dimulai dengan menyusun kuesioner kepuasan pelanggan dengan mengacu pada Metode *servqual (servis quality)* yaitu penilaian terhadap pelayanan petugas, penilaian terhadap peralatan dan bahan serta penilaian terhadap sarana dan prasarana. Kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan penilaian (skor) 1 sampai dengan 5, dimana skor 5 apabila pelanggan merasa sangat puas, 4 adalah puas, 3 adalah netral, 2 adalah tidak puas dan skor 1 adalah sangat tidak puas (Handi I, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini tingkat kepuasan pengguna laboratorium diperoleh dari hasil pengisian kuesioner kepuasan pengguna yang disusun berdasarkan metode *servqual (servis quality)* yaitu penilaian terhadap pelayanan petugas, penilaian terhadap peralatan dan bahan serta penilaian terhadap sarana dan prasarana.

1. Penilaian terhadap pelayanan petugas

Berdasarkan hasil penelitian ada 114 pengguna laboratorium yang mengisi kuesioner penilaian terhadap pelayanan petugas (PLP). Kuesioner penilaian terhadap pelayanan petugas (PLP) meliputi 7 (tujuh) atribut yaitu keramahan, kesopanan dan sikap dalam pelayanan, penampilan dan kerapian dalam berpakaian, respon/ kecepatan dalam pelayanan, inisiatif dalam membantu, penguasaan terhadap alat dan bahan, kualitas layanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktivitas tugas/pekerjaan dan kemudahan akses komunikasi petugas laboratorium.

Tabel 1. Penilaian terhadap pelayanan petugas

No	Atribut	Tingkat Kepuasan (%)					Total %
		Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas	Sangat tidak puas	
1	Keramahan, kesopanan dan sikap dalam pelayanan	46,5	36,8	14	0,9	1,8	100,0
2	Penampilan dan kerapian dalam berpakaian	48,2	50,9	0,9	0	0	100,0
3	Respon/ kecepatan dalam pelayanan	38,6	52,6	7,9	0,9	0	100,0
4	Inisiatif dalam membantu	42,1	43,9	13,2	0,8	0	100,0
5	Penguasaan terhadap alat dan bahan	57,9	36,8	5,3	0	0	100,0
6	Kualitas layanan secara keseluruhan dalam menunjang kelancaran aktivitas tugas/pekerjaan	44,7	46,5	7	1,8	0	100,0
7	Kemudahan akses komunikasi petugas laboratorium	42,1	47,4	8,8	0,85	0,85	100,0

Dari Tabel 1 dapat dilihat bahwa pada penilaian terhadap pelayanan petugas atribut penguasaan terhadap alat dan bahan memberikan prosentase sangat puas yang paling tinggi yaitu 57,9%. Penelitian

sebelumnya yang dilakukan oleh Poltekkes Kemenkes Tanjung Pinang juga menyatakan pengetahuan dan kemampuan petugas laboratorium memberikan penilaian sangat puas paling tinggi. PLP FKM Undip berusaha terus meningkatkan kompetensi dengan mengikuti pelatihan baik untuk teknis pengoperasian peralatan maupun manajemen laboratorium. Setiap pengadaan peralatan baru pasti disertai dengan pelatihan dari distributor peralatan. Hal ini sesuai dengan Iqbal bahwa pelatihan sangat penting untuk karyawan dengan tujuan memutakhirkan keterampilan dan kemampuan karyawan sejalan dengan perubahan teknologi. Pelatihan adalah sebuah investasi jangka panjang bagi institusi yang pengukurannya bukan semata mata dari keuntungan finansial institusi, tetapi juga dari kemampuan dan karakter karyawan (M. Iqbal, 2007). PLP FKM Undip telah bekerja lebih dari 10 (sepuluh) tahun sehingga mempunyai pengalaman penguasaan peralatan yang tidak diragukan lagi. Peningkatan pelayanan bagi pengguna selalu dilakukan, salah satunya dengan pengadaan peralatan laboratorium kategori 3 seperti *Microplate reader* dan PCR (*polymerase chain reaction*) untuk pengembangan pemeriksaan biomolekuler.

Namun masih ada pengguna yang memberikan penilaian sangat tidak puas terhadap Untuk pelayanan petugas dalam hal keramahan, kesopanan dan sikap dalam pelayanan sebesar 1,8%. Meskipun prosentasenya sedikit, namun hal ini harus mendapatkan perhatian dari pengelola laboratorium. Penelitian sejenis yang dilakukan sebelumnya oleh Syukri, 2018 menyatakan bahwa beberapa atribut yang perlu ditingkatkan dengan prioritas pertama antara lain kemudahan teknisi laboratorium untuk dihubungi, keberadaan teknisi laboratorium, keramahan teknisi laboratorium, akses internet yang baik, atribut kondisi laboratorium yang nyaman, serta kemudahan mahasiswa dalam memperoleh pelayanan.

Banyak studi menyatakan bahwa kegagalan perusahaan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan 30% adalah karena faktor teknologi dan system, dan 70% adalah karena faktor manusia, Perilaku dasar yang harus ditingkatkan dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan antara lain sopan, empati, tersenyum, ramah, pada pelanggan. Sebanyak 70% pelanggan yang berpindah bukan karena masalah harga atau mutu produk, tetapi disebabkan tidak menyukai cara pelayanan dari petugas (Handi I, 2007).

Dalam konteks pelayanan, peran sumber daya manusia sangat besar. Berhasil atau tidaknya pelayanan sangat tergantung pada sumber daya manusianya. Apabila pelayanan yang diberikan dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan, pelanggan akan terus menggunakan produk atau jasanya.(M Iqbal, 2007). Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Firdha, 2020).

2. Penilaian terhadap peralatan dan bahan

Berdasarkan hasil penelitian ada 114 pengguna laboratorium yang mengisi kuesioner penilaian terhadap peralatan dan bahan. Kuesioner penilaian terhadap peralatan dan bahan meliputi 9 (sembilan) atribut yaitu manual prosedur alat dan bahan, kemudahan penggunaan alat dan bahan, kestabilan dan ketahanan alat dan bahan, tingkat akurasi dan ketepatan yang dihasilkan, kemampuan alat dan bahan dalam membantu tugas/pekerjaan, tingkat keamanan pada alat dan bahan, kelengkapan alat dan bahan, penataan alat dan bahan serta kemudahan peminjaman alat dan bahan.

Tabel 2. Penilaian terhadap peralatan dan bahan

No	Atribut	Tingkat Kepuasan (%)					Total (%)
		Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas	Sangat tidak puas	
1	Manual prosedur alat dan bahan	38,6	55,3	6	0,4	0	100,0
2	Kemudahan penggunaan alat dan bahan	42,1	50,9	4	3	0	100,0
3	Kestabilan dan ketahanan alat dan bahan	39,5	47,4	11,4	0,85	0,85	100,0

4	Tingkat akurasi dan ketepatan yang dihasilkan	34,2	56,1	7,9	1,8	0	100,0
5	Kemampuan alat dan bahan dalam membantu tugas/pekerjaan	44,7	50	5,3	0	0	100,0
6	Tingkat keamanan pada alat dan bahan	41,2	52,6	3,1	3,1	0	100,0
7	Kelengkapan alat dan bahan	26,3	55,3	14,9	3,5	0	100,0
8	Penataan alat dan bahan	34,2	55,3	9,6	0,9	0	100,0
9	Kemudahan peminjaman alat dan bahan	30,7	61,4	5,9	2	0	100,0

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa pada penilaian terhadap peralatan dan bahan, nilai prosentase sangat puas yang paling tinggi pada pengguna yaitu pada atribut kemampuan alat dan bahan dalam membantu tugas/pekerjaan sebesar 44,7%. Laboratorium Fakultas Kesehatan Masyarakat setiap tahun mempunyai program pengadaan peralatan laboratorium. Pengadaan ini diprioritaskan untuk peralatan yang sering digunakan untuk kegiatan praktikum dan penelitian dan pengembangan keilmuan baru. Secara bertahap laboratorium mengupayakan memenuhi kebutuhan pengguna baik dari segi kualitas dan jumlah peralatan. Hal ini sesuai dengan Handi (2007) bahwa peralatan yang canggih, dapat memberikan kesan kepada pelanggan bahwa laboratorium tersebut memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi.

Namun masih ada pengguna yang menyatakan sangat tidak puas terhadap peralatan dan bahan dalam hal kestabilan dan ketahanan alat dan bahan sebanyak 0,85%. Laboratorium FKM Undip memiliki banyak pengukuran dengan peralatan yang beragam mulai dari peralatan kategori 1 sampai peralatan kategori 3. Menurut Permen PAN RB Nomor 03 Tahun 2010, peralatan kategori 3 adalah peralatan yang pengoperasian dan perawatannya sulit, risiko penggunaan tinggi, akurasi atau kecermatan pengukurannya tinggi, serta system kerja yang rumit yang pengoperasiannya membutuhkan pelatihan khusus / tertentu dan bersertifikat (MenPAN RB, 2010). Ada beberapa pengukuran masih menggunakan peralatan yang sederhana dan sebagian besar sudah menggunakan instrument yang lebih canggih. Penggunaan peralatan yang sederhana ini biasanya membutuhkan peralatan pendukung dan prosedur yang lebih kompleks sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pengguna laboratorium.

3. Penilaian sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil penelitian ada 114 pengguna laboratorium yang mengisi kuesioner penilaian terhadap sarana dan prasarana. Kuesioner penilaian terhadap sarana dan prasarana meliputi 4 (empat) atribut yaitu kenyamanan laboratorium, kebersihan ruang laboratorium, keamanan di laboratorium dan akses informasi laboratorium.

Tabel 3. Penilaian sarana dan prasarana

No	Atribut	Tingkat Kepuasan (%)					Total (%)
		Sangat puas	Puas	Kurang puas	Tidak puas	Sangat tidak puas	
1	Kenyamanan laboratorium	45,6	48,2	4	2,2	0	100,0
2	Kebersihan ruang laboratorium	50,9	46,5	2	0,6	0	100,0
3	Keamanan di laboratorium	43,9	50,9	4	1,2	0	100,0
4	Akses Informasi laboratorium	36	57,9	5,1	1	0	100,0

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa pada penilaian terhadap sarana dan prasarana, nilai prosentase sangat puas yang paling tinggi pada pengguna yaitu pada atribut kebersihan ruang laboratorium sebesar 50,9%. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan laboratorium sudah memuaskan pengguna laboratorium meskipun ada yang kurang puas (2%) dan tidak puas (0,6%). FKM Undip menggunakan jasa *cleaning service* kontrak, dimana laboratorium setiap hari dibersihkan. Pembersihan ruangan laboratorium meliputi pengepelan lantai, pengelapan meja praktikum, dan pembersihan kaca-kaca jendela. serta pembuangan sampah. Untuk menjaga kebersihan ruangan laboratorium, setiap pengguna laboratorium wajib untuk membersihkan bekas penelitian baik itu peralatan maupun sisa-sisa bahan. Dan wajib menata kembali kursi-kursi yang telah digunakan. Hal ini ada dalam tata tertib penggunaan laboratorium yang telah disosialisasikan kepada pengguna. Tugas PLP untuk memastikan dilaksanakannya tata tertib tersebut oleh pengguna laboratorium.

Kebersihan ruang laboratorium merupakan tanggung jawab bagi semua yang bekerja di laboratorium. Sehingga pengguna tidak ada yang menilai sangat tidak puas (0%) terhadap sarana dan prasarana di laboratorium FKM Undip yang meliputi kenyamanan laboratorium, kebersihan ruang laboratorium, keamanan di laboratorium dan akses informasi laboratorium. Akses laboratorium sangat dibutuhkan untuk mempermudah pengguna dalam memperoleh informasi. Penyebaran informasi melalui *web* dapat menjadi sarana komunikasi dengan calon pengguna laboratorium. Dengan penyebaran informasi tersebut para penerima informasi akan mengetahui sesuatu yang ingin ia ketahui sebelumnya dan dapat bermanfaat sebagai sarana penyampai pesan kepada orang lain (Zaenal M, 2018).

Laboratorium FKM Undip terus berbenah agar pengguna laboratorium merasa puas bahkan sangat puas bekerja di laboratorium, baik pada aspek pelayanan petugas, peralatan dan bahan serta sarana prasarana di laboratorium. Untuk meningkatkan pelayanan kepada pengguna, laboratorium FKM Undip telah menerapkan prinsip 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin). Prinsip 5 R adalah prinsip manajemen yang dapat menjadi tolok ukur bagaimana partisipasi pekerja secara total. 5R ini bertujuan menciptakan lingkungan kerja yang rapi, bersih, konsisten, bermutu tinggi, disiplin diri, mudah dikelola, nyaman bagi karyawan dan pengguna, serta mampu mendukung terciptanya efisiensi kerja dan produktivitas (Indo-Asia, 2022).

Laboratorium Fakultas Kesehatan Masyarakat menjadwalkan kegiatan kalibrasi peralatan laboratorium setiap tahun sekali dengan pengajuan peralatan yang berbeda secara bergantian. Hal ini untuk mendukung tingkat akurasi dan ketepatan hasil pengukuran. ISO IEC 17025-2017 mengamanatkan bahwa laboratorium harus memverifikasi peralatan yang sesuai dengan persyaratan yang ditentukan sebelum ditempatkan atau dikembalikan ke layanan. Peralatan yang digunakan untuk pengukuran harus mampu mencapai akurasi pengukuran dan atau ketidakpastian pengukuran yang diperlukan untuk memberikan hasil yang valid (ISO IEC, 2017).

Setiap peralatan yang ada di laboratorium FKM Undip sudah dilengkapi dengan instruksi kerja yang ditempelkan disebelah peralatan masing-masing. Instruksi kerja adalah tata cara pengoperasian peralatan yang hanya melibatkan satu fungsi saja. Pemberian instruksi kerja tersebut untuk mempermudah pengguna laboratorium dalam mengoperasikan alat. Instruksi kerja ini dibuat sederhana agar dapat dipahami oleh pengguna. Tujuan pembuatan instruksi kerja alat adalah untuk memandu pengoperasian alat dengan benar, memberi batasan penggunaan alat, mencegah hasil pengukuran yang salah, mencegah kerusakan atau deteriorasi alat karena salah pengoperasian. (LabMania, 2018)

KESIMPULAN

Dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa pada penilaian terhadap pelayanan petugas atribut penguasaan terhadap alat dan bahan memberikan prosentase sangat puas yang paling tinggi namun ada atribut yang memperoleh penilaian sangat tidak puas yaitu keramahan, kesopanan dan sikap dalam pelayanan. Pada penilaian terhadap peralatan dan bahan atribut yang memperoleh penilaian sangat puas paling tinggi adalah kemampuan alat dan bahan dalam membantu tugas/pekerjaan. Namun ada atribut yang memperoleh penilaian sangat tidak puas yaitu kestabilan dan ketahanan alat meskipun persentasenya

sangat kecil. Pada penilaian sarana dan prasarana nilai penilaian sangat puas yang paling tinggi adalah atribut kebersihan ruang laboratorium dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak puas. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pengguna laboratorium FKM Undip sudah bagus hal ini ditunjukkan dengan prosentase yang menyatakan sangat puas dan puas pada semua atribut penilaian jauh lebih besar dibandingkan dengan prosentase yang menyatakan kurang ataupun tidak puas pada beberapa atribut penilaian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Dekan dan Kepala Laboratorium FKM Undip yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini serta semua pihak yang mendukung terselesainya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ratna Kumalasari. 2022 Definisi, Metode, serta Indikator Kepuasan Pelanggan. <https://majoo.id/solusi/detail/indikator-kepuasan-pelanggan>.
- Ahmad. Pengertian Kepuasan Pelanggan: Factor, Indikator, dan Optimalisasinya. <https://www.gramedia.com/literasi/kepuasan-pelanggan/>
- Handi Irawan D. 2007. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Gramedia.
- M Hult. 2023. 10 Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. <https://hbr.org/2023/01/10-ways-to-boost-customer-satisfaction>
- Supranto,MA.APU. 2011 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan.Rineka Cipta.
- Kusumapradja. 2022 Menjaga Kepuasan Pelanggan. Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia, MMIK Universitas Diponegoro.
- Poltekkes Kemenkes Tanjung Pinang. 2020. Hasil Evaluasi Kepuasan Penggunaan Laboratorium Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjung Pinang. Kemenkes.
- Mohammad Iqbal. 2007. Pelayanan yang Memuaskan. PT. Elex Media Komputindo.
- Lab Mania. 5 Langkah Penting Pada Manajemen Peralatan Laboratorium. www.LabManiaIndonesia.id
- Firdha. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herba Penawar Almahida Indonesia. <http://repository.iainbengkulu.ac.id/4807/1/SKRIPSI%20VIR%20OK.pdf>
- MenPAN RB . Per Men PAN RB Nomor 03 Tahun 2010. Jabatan Fungsional Pranata Laboratorium Pendidikan dan Angka Kreditnya
- ISO IEC 17025-2017. General Requirement for The competency of Testing and Calibration utk DaftarLaboratories
- Syukri. 2018. Analisis Kepuasan Mahasiswa terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan *Importance Performance Analysis*. Invotek.
- Indo-Asia. 2022. Pelatihan dan Sertifikasi Teknisi Laboran Internasional Sertifikasi Personil.
- Zaenal Mukarom,MSi,dkk. 2018. Manajemen Pelayanan Publik. Pengantar Pustaka Setia.