KEPUASAN PELANGGAN LABORATORIUM GENETIKA MOLEKULER FAKULTAS KEDOKTERAN UNPAD (CUSTOMER SATISFACTION IN MOLECULAR GENETIC LABORATORIUM FK UNPAD)

Fensi Amalina^{*}, Erlina Widiarsih.

¹PLP Fakultas Kedokteran UNPAD

E-mail: fensi.amalina@unpad.ac.id

ABSTRACT

Molecular Genetic Laboratory in UNPAD Faculty of Medicine was a laboratory in which can did scientific research, especially in the molecular field. Customer satisfaction was an important target for improving laboratory quality. For this reason, customer satisfaction surveys were needed to evaluate laboratory performance. Important-Performance Analysis methods formulated by John A Martila and John C James can be used to analyze the level of customer satisfaction. The data used in this study was collected by distributing questionnaires to customers of the Unpad Molecular Genetic Laboratory. The result were time of did examination and released reports should be the main priorities that must be considered in improving the quality of laboratory services. The conclusion in this research released the level of customer satisfaction of the Molecular Genetics was very satisfied level seen from the results of the suitability between expectations and reality which is 91.2%.

Key words: Laboratory; Satisfaction; Customer; Questionnaire.

ABSTRAK

Laboratorium Genetika Molekuler FK UNPAD merupakan laboratorium yang didalamnya banyak melakukan penelitian ilmiah terutama dibidang molekuler. Kepuasan pelanggan menjadi target yang penting untuk peningkatan kualitas laboratorium. Untuk itu survey kepuasan pelanggan sangatlah diperlukan untuk mengevaluasi kinerja laboratorium. Metode *Important-Performance Analysis* yang di rumuskan oleh John A Martila dan John C James dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan. Data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner kepada pelanggan Laboratorium Genetika Molekuler FK Unpad. Hasil yang didapat adalah ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan pengujian dan ketepatan waktu penerimaan laporan menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan lab. Kesimpulan penelitian ini, tingkat kepuasan pelanggan Lab Genetika Molekuler secara keseluruhan berada di tingkat sangat puas dilihat dari hasil kesesuaian antara harapan dan kenyataan yaitu 91.2%.

Kata kunci: Lboratorium, Kepuasan Pelanggan, Kuesionair

PENDAHULUAN

Laboratorium menurut *Cambridge Dictionary* (2018) adalah sebuah ruangan dengan sejumlah penelitian ilmiah atau tempat dimana bahan-bahan kimia diproduksi. Laboratorium Genetika Molekuler FK UNPAD merupakan laboratorium yang didalamnya banyak melakukan penelitian ilmiah terutama dibidang molekuler. Laboratorium Genetika Molekuler merupakan lab dengan kategori lab medik menurut Guideline ISO 15189: 2012

karena terdapat sampel yang berasal dari manusia. Laboratorium ini melakukan penelitian di bidang molekuler seperti isolasi DNA, amplifikasi DNA, analisis mutasi DNA, analisis ekspresi gen, analisis hubungan interaksi antigen dengan antibodi, serta sequencing gen yang mana sampelnya dapat berupa darah, saliva, jaringan, dll.

Menurut *Disney Institute* (2018) pelayanan terbaik tidak hanya didapatkan dari keramahan dan teknologi tepat guna, melainkan didapat

dari pemahaman kita sebagai pemberi jasa kepada pelanggan. Dalam buku Guideline ISO 15189: 2012 (2014), peneliti yang akan melakukan pemeriksaan di Laboratorium Genetika Molekuler harus melakukan konsultasi terlebih dahulu. Hal tersebut dilakukan agar personil lab mengerti apa yang diinginkan oleh peneliti sehingga terciptanya pelayanan terbaik sesuai dengan apa yang dijabarkan oleh Disney Institut.

Kepuasan pelanggan menjadi target yang penting untuk peningkatan kualitas laboratorium. Menurut *National Business Research Institute* (2018) kepuasan pelanggan sangat penting untuk bisnis dan cara untuk menjaga kepuasan pelanggan sangatlah susah. Untuk itu survey kepuasan pelanggan sangatlah diperlukan untuk mengevaluasi kinerja laboratorium. *Metode Important-Performance Analysis* yang di rumuskan oleh John A Martila dan John C James dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan (Sianipar, 2007).

Dalam penelitian ini kami akan menganalisis bagaimana kepuasan pelanggan terhadap lab genetika molekuler. Ada beberapa aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut guideline ISO 15189 yaitu waktu, keramahan penerima sampel, dan kualitas hasil pemeriksaan. Dari beberapa aspek tersebut kami akan melakukan analisis terkait bagian mana yang harus ditingkatkan dan bagian mana yang harus dipertahankan.

METODE

Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil dengan cara penyebaran kuisioner kepada pelanggan Laboratorium Genetika Molekuler FK Unpad. Metode analisis data yang digunakan yaitu metode *Important-Performance Analysis* yang dirumuskan oleh John. A Martila dan John C. James (Sianipar, 2007) berdasarkan persepsi pelanggan.

Important-Performance Analysis yang dirumuskan oleh John. A Martila dan John C.

James menggunakan skala 5 tingkat untuk kepuasan pelanggan terdiri atas Sangat tidak puas (1), Tidak puas (2), Biasa saja (3), Puas (4), Sangat puas (5). Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepuasan pelanggan yang diterima oleh tim peneliti dapat menentukan tingkat kesesuaian dengan rumus (Sianipar, 2007):

$$\text{Tingkat Kesesuaian} = \frac{\text{Skor pelayanan}}{\text{Skor Harapan}} \times 100\%$$

Dari tingkat kesesuaian tersebut, kita akan menentukan urutan prioritas terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan laboratorium genetika molekuler. Untuk menentukan urutan prioritas dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan lab maka digunakan diagram cartesius yang terbagi atas 4 bagian dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus. Letak perpotongan garis tersebut ditentukan berdasarkan nilai rata-rata skor pelayanan (y) dan rata-rata skor harapan (x). Hasil perpotongannya akan menghasilkan 4 kuadran dengan perincian sebagai berikut (Sianipar, 2007):

- Kuadran A (Prioritas utama) : unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun manajemen lab belum maksimal menjalankannya sehingga dianggap pelanggan tidak puas
- Kuadran B (peertahankan prestasi) : unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, manajemen lab sudah melaksanakannya sehingga dianggap pelanggan puas
- Kuadran C (Prioritas rendah) : unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pelayanannya biasa saja
- Kuadran D (Berlebihan) : unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dimana pelanggan dianggap sangat puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian yang sudah dilakukan yaitu dengan memberikan kertas survey kepada 36 pengguna jasa Lab Genetika Molekuler. Survey dilakukan selama kurang lebih 1 bulan. Hasil pengolahan data survey kepuasan pelanggan terdapat pada tabel 1.

Tabel 1 Hasil Data Survey Kepuasan Pelanggan

NO	PERTANYAAN	n	SKOR HARAPAN	SKOR KENYATAAN	SKOR KESUKSESAN (%)
1	Informasi mengenai layanan pengujian	36	144	144	100
2	Lamanya waktu untuk merespon permintaan pengujian	36	180	154	86
3	Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan pengujian	36	170	120	71
4	Ketepatan waktu penerimaan laporan hasil pengujian	36	170	120	71
5	Keramahan pelayanan yang diberikan oleh petugas <i>customer service</i>	36	180	158	88
6	Keramahan pelayanan yang diberikan oleh petugas penerima	36	180	158	88

	sampel				
7	Kemudahan untuk bertemu dengan petugas penerima sampel	36	180	154	86
8	Mutu/kualitas hasil pengujian	36	170	150	104
9	Ruang pelayanan yang nyaman dan bersih	36	144	164	114
10	Pelayanan yang diberikan secara keseluruhan	36	144	150	104
	RATA-RATA		163.6	147.2	91.2

Pada tabel 1 sudah didapatkan rata-rata harapan dan rata-rata kenyataan yaitu 163,6 dan 147,2. Maka sumbu X merepresentasikan rata-rata skor harapan dan berpotongan dengan sumbu Y yaitu rata-rata skor kenyataan yaitu 147,2. Pada gambar 1 dapat dilihat bahwa pada kuadran A terdapat parameter nomor 3 dan 4. Pada kuadran A merupakan prioritas utama, yang mana manajemen lab belum maksimal menjalankannya sehingga dianggap pelanggan tidak puas. Dalam hal ini, ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan pengujian dan ketepatan waktu penerimaan laporan menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan lab.

Menurut Kotler (2007), kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Bila dilihat dari aspek waktu yang menjadi masalah utama ketidakpuasan pelanggan, maka Lab akan terus menerus meningkatkan ketepatan kami dalam melakukan pengujian dan memberikan hasil laporan. Ketepatan waktu Lab dalam melakukan pengujian dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti alat,

reagen, dan sumber daya manusia yang tersedia.

Gambar 1 Diagram Cartesius

Pada kuadran B adalah kategori dimana manajemen lab sudah melaksanakannya sehingga dianggap pelanggan puas. Pada kuadran B terdapat parameter lamanya waktu untuk merespon permintaan pengujian, keramahan pelayanan yang diberikan, keramahan pelayanan petugas penerima sampel, dan kemudahan untuk bertemu dengan petugas penerima. Disini dapat terlihat bahwa personil sudah memiliki keramahan yang tinggi, dilihat dari hasil survey kepuasan pelanggan. Menurut Hall (2017) keramahan menjadi salah satu aspek terpenting dalam kepuasan pelanggan.

Pada kuadran C terdapat parameter informasi mengenai layanan pengujian, yang mana ini termasuk dalam kategori unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan pelayanannya biasa saja. Menurut Kaye (1995) Informasi yang baik sangat penting untuk operasi yang efektif dan pengambilan keputusan di semua tingkatan dalam bisnis, untuk itu kami akan meningkatkan informasi terkait layanan yang ada di lab lewat selebaran yang akan di berikan dalam setiap acara FK Unpad yang dihadiri oleh internal maupun eksternal.

Pada kuadran D terdapat parameter kualitas hasil pengujian, ruang pelayanan yang bersih, dan pelayanan secara keseluruhan. Kuadran D

ini merupakan unsur yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dimana pelanggan dianggap sangat puas. Dari kuadran D kita bisa soroti parameter pelayanan lab secara keseluruhan yang dianggap sudah sangat puas. Hal tersebut juga didukung oleh tingkat kesesuaian (dalam persen) yang cukup tinggi yaitu 91.2%, ini dapat dikategorikan bahwa pelayanan lab genetika molekuler secara keseluruhan sudah berada di tingkat sangat puas, meskipun kami perlu melakukan perbaikan di sisi waktu.

SIMPULAN

Simpulan penelitian ini, tingkat kepuasan pelanggan Lab Genetika Molekuler secara keseluruhan berada di tingkat sangat puas dilihat dari hasil kesesuaian antara harapan dan kenyataan yaitu 91.2%. selain itu ketepatan waktu penyelesaian penkerjaan pengujian dan ketepatan waktu penerimaan laporan menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan lab.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada Prof. Dr. Ani Melani Maskoen sebagai kepala laboratorium sekaligus supervisor kami dalam melakukan penelitian ini. Terimakasih kepada seluruh pengguna jasa Lab Genetika Molekuler yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner survey kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Cambridge Dictionary. 2018. Laboratory. (<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/laboratory>, diakses 22 Januari 2018).
- Disney Institut. 2018. Quality Service. (<https://disneyinstitut.com/courses/quality-service/>, diakses 23 Januari 2018).
- Hall, Karyn. 2017. The Importance of Kindness, Being kind can strengthen

- your relationships and sense of satisfaction in life. (<https://www.psychologytoday.com/intl/blog/pieces-mind/201712/the-importance-kindness>, diakses 29 November 2018).
- [Kaye](#), David. 1995. The importance of information. Management Decision, Vol. 33 Issue: 5, pp.5-12, (<https://doi.org/10.1108/EUM0000000003897>)
- Komite Akreditasi Nasional. 2014. Guideline ISO 15189: 2012: Laboratorium Medik-Persyaratan Mutu dan Kompetensi. (www.kan.go.id diakses 23 Januari 2018).
- Kotler, Phillip. 2009. Manajemen Pemasaran, Edisi 13. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin L.K. 2007. Manajemen Pemasaran, Edisi ke-12. Jakarta : Indeks.
- National Business Research Institute. 2018. Measuring And Managing Consultation. NBRI (<https://www.nbrii.com/customer-survey-white-papers/measuring-and-managing-customer-satisfaction/>, diakses 23 Januari 2018).
- Sianipar, F.R. 2007. Kepuasan Pelanggan Internal. *Indonesian Journal of Clinical Pathology and Medical Laboratory*, Vol. 2.