

Strategi Manajemen *Stock* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Unit Laboratorium Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang

Umi Salamah

Program Studi Manajemen , Universitas Terbuka, Samarinda, Indonesia

Email : umisalamah.ak@gmail.com

ABSTRACT

Keywords:

Manajemen Stock1,
Kepuasan
Pelanggan2, RSPKT
Bontang3

**Corresponding Author*

Umi Salamah
umisalamah.ak@gmail.com

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Pengelolaan Stok Bahan habis pakai dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Unit Laboratorium Klinik Satelit 3 RSPKT Bontang. Barang dan layanan dibutuhkan manusia (konsumen) sebab kemampuannya dalam mencukupi kebutuhan manusia. Pengelolaan persediaan dimaksudkan supaya perusahaan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan dan keefektifan biaya. Metode yang digunakan yaitu metode observasi, melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi di Unit Laboratorium Klinik Satelit 3 RSPKT pada Januari – Desember 2024. Hasil penelitian didapatkan: 1) Ada 25 jenis reagen terdata dengan kebutuhan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan layanan; 2) Waktu persediaan tidak dilakukan secara bersamaan, reagen paling banyak penggunaan akan lebih sering dilakukan pembelian; 3) Indeks kepuasan pelanggan pada Indikator Nasional Mutu Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang diatas target 76.61% pada Tahun 2024; 4) Strategi pengelolaan stok bahan habis pakai yang telah dilakukan di Unit Laboratorium Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang adalah pencatatan stok bahan habis pakai per tiga bulan atau 4 kali dalam satu tahun, pencatatan di kartu stok untuk pengambilan setiap hari, persediaan stok di waktu-waktu tertentu melihat hasil evaluasi persediaan dan pemakaian barang tahun sebelumnya, dan strategi menggunakan model simulasi untuk menjaga stok selalu ada.

Article History:

Received: 7 July 2025; Recieved in Revised Form 7 July 2025; Accepted: 8 July 2025

Salamah, U. (2025). Strategi manajemen stock dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Unit Laboratorium Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang. Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan (JMBP). Volume 1 Nomor 1 2025

INTRODUCTION

Manusia membutuhkan barang dan layanan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Strategi operasional terbagi menjadi sepuluh, yakni desain produk dan layanan, desain proses dan kapasitas, desain layout, kualitas, sumber daya manusia, persediaan, pemeliharaan, perawatan, dan manajemen rantai pasok. Terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan untuk mengoptimalkan persediaan, antara lain konsumen, kepuasan konsumen, penjadwalan produksi, dan perencanaan SDM. Yang dimaksud dengan persediaan ialah segala hal yang disimpan untuk dipakai ketika membutuhkan. Persediaan bisa terjadi tanpa disengaja, seperti saat produksi mengalami keterlambatan sehingga terjadi

penumpukan dalam proses yang disebut persediaan produk dalam proses. Selain itu, pengembalian produk dari pelanggan karena cacat juga bisa menjadi persediaan tidak sengaja. Seharusnya produk tersebut diperbaiki, akan tetapi biaya perbaikan tersebut mahal sehingga Perusahaan lebih memilih untuk menyimpannya di gudang.

Tujuan utama dari manajemen persediaan ialah supaya antara investasi persediaan dengan layanan pelanggan seimbang (Heizer dan Render, 2014). Di sisi lain, manajemen persediaan berguna untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan mengoptimalkan biaya. Setiap perusahaan pasti memiliki sistem perencanaan dan persediannya sendiri. Klinik ialah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialisik. Klinik rawat jalan dapat menyelenggarakan pengelolaan dan pelayanan laboratorium klinik. Klinik utama ialah Klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialisik atau pelayanan medik dasar dan spesialisik. Pendiri klinik masyarakat yang melayani rawat jalan bisa berasal dari badan usaha atau individu.

Berdasarkan data BPS tahun 2023, Jumlah klinik di Kota Bontang adalah sebanyak 18 klinik. Salah satu klinik di Kota Bontang adalah Klinik Utama Satelit 3 RSPKT. Klinik ini memiliki alamat di Jalan Letjend S Parman No. 5, Kelurahan Gunung Telihan dan Kecamatan Bontang Barat. Memiliki luas bangunan 648 m² dan luas tanah 1.738 m². Klinik Utama Satelit 3 RSPKT bekerjasama dengan Yayasan Dana Pensiun, pada tahun 2014 membangun pelayanan kesehatan, yaitu Klinik Utama Satelit 3 RSPKT yang lebih mudah dijangkau oleh warga Bontang, khususnya di Bontang Barat. Memiliki lokasi yang strategis karena berada tidak jauh dari pintu gerbang keluar Kota Bontang, sehingga dapat menjadi alternatif berobat untuk warga sekitar Jalan Poros Bontang-Samarinda atau warga Jalan Poros Bontang-Sangatta. Klinik Utama Satelit 3 RSPKT menjadi bagian dari PT. Kaltim Medika Gemilang pada April tahun 2023 dalam sistem pelayanan rawat jalan poli umum, poli gigi, poli spesialis, poli estetika dan poli KIA serta pelayanan penunjang laboratorium dan instalasi farmasi dengan jangkauan pelayanan umum dan perusahaan. Dengan memiliki 8 layanan spesialis yaitu poli spesialis anak, poli spesialis Kandungan dan kebidanan, poli spesialis penyakit dalam, poli spesialis telinga hidung tenggorokan bedah kepala leher (THT), poli spesialis bedah, poli spesialis kedokteran gigi anak, poli spesialis mata, dan poli spesialis neurologi.

Layanan laboratorium dalam menunjang pemeriksaan pasien menyediakan layanan pemeriksaan hematology (darah rutin, laju endap darah, Golongan darah, rhesus, waktu perdarahan, dan waktu pembekuan); pemeriksaan kimia darah (glukosa sesaat, glukosa 2 jam PP, glukosa puasa, HDL-cholesterol, kolesterol total, LDL-cholesterol, asam urat, trigliserida, creatinin, ureum, SGOT dan SGPT); Urinalisa (Urin lengkap, tes kehamilan, dan tes narkoba); Imunoserologi (HBsAg, Anti HBs, TPHA, Pemeriksaan ibu hamil (HIV, TPHA, dan HBsAg), dan widal); Mikrobiologi (Pengecatan gram secret); Pemeriksaan tinja (Pemeriksaan tinja lengkap). Dengan data terakhir total

kunjungan Unit Laboratorium Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Tahun 2023 6.498 pasien dan kunjungan rata-rata perbulannya 541 pasien. Dengan memiliki 2 tenaga laboratorium, maka perlu dilakukan penyediaan stok sebaik mungkin agar layanan pemeriksaan dapat lancar.

Oleh karena itu berdasarkan data dan penjelasan di atas, tujuan dari penelitian ini ialah: (1) mengetahui jenis dan jumlah persediaan bahan habis pakai laboratorium tahun 2024; (2) mengetahui waktu pembelian bahan habis pakai laboratorium tahun 2024; (3) mengetahui angka kepuasan pelanggan Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang Tahun 2024; (4) mengetahui strategi pengelolaan stok bahan habis pakai dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Unit Laboratorium Klinik Satelit 3 RSPKT Bontang.

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang terjadi di Unit Laboratorium Klinik Satelit 3 RSPKT. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman menyeluruh terhadap konteks sosial dan dinamika yang terjadi di lapangan, khususnya dalam ruang lingkup pelayanan dan aktivitas laboratorium klinik. Penelitian ini berlangsung selama kurun waktu Januari hingga Desember 2024, dengan lokasi penelitian yang dipilih secara purposive, yakni Unit Laboratorium Klinik Satelit 3 RSPKT, mengingat lokasi tersebut dinilai relevan dengan fokus kajian yang ingin dikaji secara mendalam.

Dalam proses pengumpulan data, digunakan tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan laboratorium, untuk mencatat aktivitas, perilaku, dan interaksi yang berlangsung secara alami tanpa intervensi peneliti. Observasi ini bersifat partisipatif pasif, di mana peneliti terlibat sebagai pengamat tanpa memengaruhi situasi. Teknik ini dipilih karena dinilai lebih spesifik dan kontekstual dalam menangkap realitas di lapangan, sebagaimana ditegaskan oleh Muhammad Ilyas Ismail (2020), bahwa observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sifatnya lebih tajam dalam mengamati objek penelitian secara langsung. Seluruh data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis interaktif model Miles dan Huberman, yang mencakup tiga tahapan utama, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Untuk memastikan keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi, yaitu membandingkan data dari berbagai sumber dan metode guna memperoleh gambaran yang utuh dan objektif. Selain triangulasi, peneliti juga melakukan konfirmasi ulang atau member check kepada para informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan realitas yang mereka alami. Dengan pendekatan dan metode yang diterapkan secara sistematis ini, diharapkan penelitian dapat menghasilkan gambaran yang akurat dan bermakna tentang kondisi riil yang terjadi di Unit Laboratorium Klinik Satelit 3

RSPKT selama periode penelitian berlangsung.

FINDINGS AND DISCUSSION

FINDINGS

A. Jenis dan Jumlah persediaan Bahan Habis Pakai Laboratorium Tahun 2024

Tabel 1. Tabel Jenis dan Jumlah persediaan Bahan Habis Pakai Laboratorium Tahun 2024

No	Nama Persediaan	Satuan	Suhu	Awal	Masuk	Keluar	Sisa akhir
1	Glukosa	Botol	2°C-8°C	7	16	15	8
2	Cholesterol	Botol	2°C-8°C	10	12	10	12
3	Urid acid	Botol	2°C-8°C	6	8	8	6
4	SGOT	Botol	2°C-8°C	5	8	5	8
5	Widal	Paket	2°C-8°C	2	3	3	2
6	Anti - A	Botol	2°C-8°C	2	2	3	1
7	Anti - B	Botol	2°C-8°C	2	2	3	1
8	Anti - D	Botol	2°C-8°C	1	3	3	1
9	HDL-Cholesterol	Botol	2°C-8°C	2	8	8	2
10	LDL-Cholesterol	Botol	2°C-8°C	6	4	8	2
11	Ureum	Botol	2°C-8°C	8	10	10	8
12	Creatinin	Botol	2°C-8°C	5	8	9	4
13	Trigliserida	Botol	2°C-8°C	14	12	13	13
14	Washfluid	Botol	2°C-8°C	5	0	0	5
15	Washing Solution	Botol	2°C-8°C	4	0	2	2
16	Notrol	Botol	2°C-8°C	18	0	12	6
17	Lipotrol	Botol	2°C-8°C	0	15	11	4
18	Urynalis reagen strip	Box	25°C	4	15	14	5
19	Rapid tes Anti HBs	Box	25°C	130	150	130	150
20	Rapid tes HBsAg	Box	25°C	180	250	358	72
21	Rapid tes HIV	Box	25°C	0	75	59	16
22	Rapid tes VDRL	Box	25°C	73	150	123	100
23	Rapid Tes Narkoba 6 Parameter	Ea	25°C	100	4100	3975	425
24	Rapid Tes Narkoba 7 Parameter	Ea	25°C	100	100	125	75
25	Faeces container	Botol	25°C	40	100	34	106

B. Waktu Persediaan Tahun 2024

Tabel 2. Tabel Catatan Waktu Pembelian Bahan Habis Pakai Laboratorium Tahun 2024

No	Tanggal pesan	Nama barang	Jumlah	Tanggal Datang
1	2/1/2024	Multidrug 6 parameter	500 ea	12/1/2024
2	19/1/2024	Glukosa 8 ea	1 box	2/2/2024
3	06/2/2024	1. ESR Pipet 250 ea	1 box	17/2/2024
		2. Combur tes M (Urynalis reagen strip)	3 box	20/2/2024
4	13/2/2024	1. Multidrug 6 parameter	500 ea	20/2/2024
		2. Anti-D	2 botol	20/2/2024
		3. Anti-A	1 botol	20/2/2024
		4. Anti-B	1 botol	20/2/2024
5	20/2/2024	1. Rapid tes HBsAg @50	3 box	1/3/2024
		2. AST	1 box	1/3/2024
		3. Widal	1 box	1/3/2024
6	1/3/2024	1. Multidrug 6 parameter	500 ea	2/4/2024
		2. Creatinin @4 ea	1 box	2/4/2024
7	19/4/2024	1. Rapid Tes VDRL @50 ea	3 box	7/5/2024
		2. Combur tes M (Urynalis reagen strip)	4 box	7/5/2024
8	3/5/2024	Multidrug 6 parameter	300 ea	13/5/2024
9	21/5/2024	1. Multidrug 7 parameter	25 ea	28/5/2024
		2. Rapid tes HBsAg @50 ea	2 box	28/5/2024
10	4/6/2024	1. Lipotrol @5 ea	2 box	14/6/2024
		2. Widal	1 box	14/6/2024
11	14/6/2024	1. Uric acid	1 box	28/6/2024
		2. LDL-cholesterol	1 box	28/6/2024
		3. Multidrug 6 parameter	300 ea	28/6/2024
12	9/7/2024	Glukosa @8 ea	1 box	26/7/2024
13	2/8/2024	1. Anti-D	2 botol	23/8/2024
		2. Anti-A	1 botol	23/8/2024
		3. Anti-B	1 botol	23/8/2024
		4. Ureum @10 ea	1 box	23/8/2024
14	9/8/2024	1. Widal	1 box	12/10/2024
		2. Combur tes M (Urynalis reagen strip)	3 box	23/8/2024
15	15/8/2024	1. Faeces container	100 ea	6/9/2024
		2. Rapid tes HBsAg @50	2 box	29/8/2024
16	27/8/2024	Cholesterol @8 ea	1 box	6/9/2024
		Multidrug 6 parameter	500 ea	13/9/2024
17	4/10/2024	1. LDL-cholesterol @4 ea	1 box	1/11/2024
		2. Creatinin @4 ea	1 box	1/11/2024
18	8/10/2024	1. Multidrug 6 parameter	1000ea	5/11/2024
		2. Combur tes M (Urynalis reagen strip)	1 box	22/10/2024
		3. Lipotrol @5 ea	1 box	1/11/2024
19	29/10/2024	1. AST @8 ea	1 box	6/11/2024
		2. Trigliserida @8ea	1 box	6/11/2024

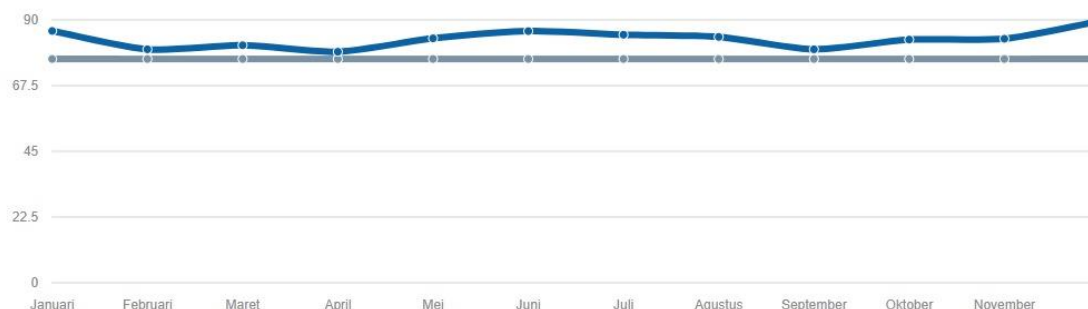
No	Tanggal pesan	Nama barang	Jumlah	Tanggal Datang
		3. Uric acid @8 ea	1 box	6/11/2024
		4. Glukosa @8 ea	1 box	6/11/2024
20	2/12/2024	1. Multidrug 6 parameter	1000 ea	13/12/2024
		2. Rapid tes Anti HBs @50 ea	2 box	13/12/2024

C. Data Kepuasan Pelanggan Klinik Satelit 3 RSPKT 2024

Tabel 3. Data Kepuasan Pelanggan Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang Tahun 2024

Bulan	Index	Target
Januari	86.21	≥76.61
Februari	79.92	≥76.61
Maret	81.31	≥76.61
April	79.09	≥76.61
Mei	83.68	≥76.61
Juni	86.15	≥76.61
Juli	84.92	≥76.61
Agustus	84.18	≥76.61
September	79.92	≥76.61
Oktober	83.25	≥76.61
November	83.53	≥76.61
Desember	89.55	≥76.61

Dari mutufasyankes.kemkes.go.id, 2024



Gambar 1. Plot Grafik Kepuasan Pelanggan Pelayanan Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang Tahun 2024

DISCUSSION

Berdasarkan data hasil, ada 25 jenis reagen terdata dengan kebutuhan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan layanan. Dengan penggunaan terbanyak adalah Rapid Tes Narkoba 6 Parameter 3.975 ea dan penggunaan terbanyak kedua adalah Rapid tes HBsAg 358 ea., kemudian Rapid Tes Anti HBs 130 ea, kemudian Rapid tes narkoba 7 parameter 125 ea, Rapid tes VDRL 123 ea, rapid tes HIV 59 ea, faeces container 34 ea, glukosa 15 botol, urynalis reagen strip 14

box, trigliserida 13 botol, notrol 12 botol, lipotrol 11 botol, kolesterol 10 botol, ureum 10 botol, creatinin 9 botol, uric acid 8 botol, HDL-kolesterol 8 botol, LDL-kolesterol 8 botol, SGOT 5 botol, widal 3 paket, anti-A 3 botol, Anti-B 3 botol, Anti-D 3 botol, washing solution 2 botol dan washfluid 0 botol. Ada 2 jenis bahan yang persediaan di awal 0 (nol) yaitu Rapid Tes HIV dan Lipotrol, dikarenakan stok dari produsen lagi kosong sehingga perlu menunggu. Namun, di akhir Tahun 2024 persediaan terisi, sehingga bisa jadi persediaan awal di Tahun 2025. Untuk memastikan tetap ada stok dilakukan pencatatan stok pada kartu stok setiap bahan dan dilakukan perhitungan rutin per 3 bulan.

Waktu persediaan disini adalah data tanggal pembelian, pada dasarnya melihat hasil data yang tertulis pembelian tidak dilakukan secara bersamaan semua reagen, tetapi reagen dengan paling banyak penggunaan akan lebih sering dilakukan pembelian. Setelah dilakukan observasi di lapangan tidak ada ketentuan khusus perhitungan stok untuk di lapangan. Ada 4 (empat) model persediaan yaitu: (1) Model Kuantitas Pemesanan Dasar atau ekonomis (EOQ); (2) Model Diskon Kuantitas; (3) Model Kuantitas Pemesanan Produksi; (4) Model Probabilistik; dan (5) Model Simulasi Adapun model yang sering dipergunakan dalam melakukan pemesanan yaitu dengan model kuantitas pemesanan dasar atau model kuantitas pemesanan ekonomis (EOQ), rumusnya yaitu:

Q = banyaknya unit yang dipesan

Q* = banyaknya unit optimal setiap kali melakukan pesananan

D = permintaan pertahun

S = biaya pesan

H = biaya simpan per unit per tahun

Rumus:

$$Q^* = \sqrt{\frac{2DS}{H}}$$

Berikut ialah rumus yang diguakan:

- (1) Jenis permintaan independen atau tidak dipegaruhi oleh permintaan bahan baku atau komponen lain.
- (2) Banyak permintaan diketahui dan bersifat konstan
- (3) *Lead time*, yakni waktu antara pemesanan dilakukan hingga bahan baku sampai di tangan pemesan diketahui dan konstan
- (4) Penerimaan bahan baku segera dan secara keseluruhan atau tidak bertahap.
- (5) Tidak ada pemotongan harga karena membeli dalam jumlah besar.
- (6) Biaya simpan dan pesan bahan baku diketahui dengan pastidan konstan.
- (7) Tidak ada kehabisan persediaan.

Ada beberapa alasan yang membuat pemesanan barang habis pakai di Unit Laboratorium Klinik Utama Satelit 3 RSPKT tidak dapat dilakukan dengan model kuantitas pemesanan ekonomis (EOQ), yaitu:

- 1) Permintaan pemeriksaan yang bersifat tidak terduga dan tidak terencana dengan jumlah yang lumayan besar.
- 2) Ketidak pastian waktu perjalanan mulai dari pemesanan sampai pengantaran barang yang dipesan sampai (*lead time*)

- 3) Menghindari penumpukan ketersediaan berlebih.
- 4) Lebih dari satu mitra sehingga lebih leluasa dalam permintaan tidak terduga.
- 5) Ada persediaan yang tertunda sehingga menyebabkan tidak adanya persediaan stok
- 6) Persediaan dilakukan di waktu-waktu tertentu dengan melihat hasil evaluasi persediaan dan pemakaian barang tahun sebelumnya.

Berdasarkan alasan saat dilakukan observasi di lapangan strategi persediaan yang digunakan adalah model simulasi. Simulasi ialah usaha membuat duplikasi atau tiruan terhadap karakteristik dan penampilan sistem nyata yang biasanya dijalankan dengan model computer (Heizer dan Render, 2014). Model simulasi bisa dipakai untuk merencanakan kebutuhan bahan baku jika ada ketidakpastian antara permintaan, waktu pemesanan, dan waktu pengiriman. Model simulasi bisa diterapkan ketika beberapa variabel sangat bervariasi dan tidak diketahui pasti. Hal ini dikarenakan keterbatasan petugas yang menjelaskan bahwa dalam pemesanan barang akan dilihat frekuensi pembelian tahun sebelumnya, yaitu Tahun 2023. Sehingga dapat ditemukan tanggal-tanggal tertentu pada bulan tertentu untuk dilakukan pemesanan barang habis pakai. Selain itu telah dilakukan pencatatan stok bahan habis pakai dilakukan per tiga bulan, sehingga akan tercatat pencatatan stok 4 kali dalam satu tahun termasuk awal tahun dan akhir tahun untuk memudahkan dalam koreksi persediaan bahan habis pakai. Selain itu dilakukan pencatatan pada kartu stok pada barang setiap dilakukan pengambilan barang.



Gambar 2. Kartu Stok Bahan Habis Pakai Unit Laboratorium Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang

Berdasarkan data mutufasyankes.go.id didapatkan hasil naik turun indeks kepuasan pelanggan pada Indikator Nasional Mutu. Namun hasil yang

didapatkan selalu diatas target 76.61%. Nilai ini dianggap baik, dikarenakan telah tercapai target kepuasan keseluruhan, tidak pada satu titik saja. Jadi penilaian indeks kepuasan ini adalah total keseluruhan dalam pelayanan kesehatan di Klinik Utama Satelit3 RSPKT Tahun 2024.

CONCLUSION

Telah dilakukan penelitian dengan izin dari pimpinan Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang Unit Laboratorium, untuk dilakukan observasi, wawancara dan dokumentasi perihal penelitian strategi pengelolaan stok bahan habis pakai dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Unit Laboratorium Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang. Adapun hasil yang didapatkan yaitu:

1. Ada 25 jenis reagen terdapat dengan kebutuhan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan layanan. Persediaan selalu ada di awal tahun untuk semua reagen kecuali 2 jenis bahan yang persediaan di awal 0 (nol) yaitu Rapid Tes HIV dan Lipotrol.
2. Waktu persediaan tidak dilakukan secara bersamaan semua reagen, tetapi reagen dengan paling banyak penggunaan akan lebih sering dilakukan pembelian.
3. Indeks kepuasan pelanggan pada Indikator Nasional Mutu Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang selalu diatas target 76.61% pada Tahun 2024.
4. Adapun strategi pengelolaan stok bahan habis pakai yang telah dilakukan di Unit Laboratorium Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang adalah sebagai berikut: (1) Dilakukan pencatatan stok bahan habis pakai per tiga bulan atau 4 kali dalam satu tahun; (2) Dilakukan pencatatan di kartu stok untuk setiap dilakukan pengambilan setiap hari; (3) Persediaan stok di waktu-waktu tertentu dilakukan melihat hasil evaluasi persediaan dan pemakaian barang tahun sebelumnya; (4) Strategi menggunakan model simulasi untuk menjaga stok selalu ada.

RECOMMENDATIONS

Berdasarkan hasil simpulan, saran yang dapat saya sampaikan kepada petugas di Unit Laboratorium Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang adalah: (1) Perlu koordinasi secara terus menerus kepada bagian pengadaan untuk kondisi terdesak dan tercepat dalam pengadaan; (2) Perlunya memiliki beberapa mitra dalam pengadaan bahan habis pakai; (3) Perlu dilakukan secara rutin evaluasi pengadaan persediaan barang di akhir tahun untuk kelancaran persediaan di tahun berikutnya.

REFERENCES

- Ariani, D. W. (2017). *Manajemen operasi*. Universitas Terbuka.
- Cendani, T. P., Rusdianto, D. S., & Nurwarsito, H. (2019). Pengembangan sistem

- manajemen inventaris laboratorium rumah sakit berbasis web (Studi kasus: Laboratorium Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(10), 9637–9643.
- Dinas Kesehatan Kota Bontang. (2024, Mei 2). Jumlah fasilitas kesehatan menurut kecamatan dan jenis fasilitas kesehatan (unit), 2021–2023. <https://bontangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/Mzk0IzI=/jumlah-fasilitas-kesehatan-menurut-kecamatan-dan-jenis-fasilitas-kesehatan.html>
- Gusmanto, R. (2023). Manajemen pengelolaan alat dan bahan di laboratorium Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (FTIK) IAIN Kerinci. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 1(2), 112–121.
- Herman, S. E. T., Wardani, M. A. S., Dewi, J. R., Kristanti, A. P., Lina, W., Mohamad, T. A., & Prasetyo, I. (2018). *Metodologi penelitian*. Universitas Terbuka. <https://repository.ut.ac.id/4195/1/MMPI5202-M1.pdf>
- Indikator Mutu Nasional Kepuasan Pelanggan Klinik Utama Satelit 3 RSPKT Bontang. https://mutufasyankes.kemkes.go.id/survei_kepuasan/chart_survei_kepuasan
- Ismail, M. I. (2020). *Metodologi penelitian pendidikan dan ilmu sosial*. Jakarta: Prenada Media.
- Mardiana, & Rahayu, I. G. (2017). *Pengantar laboratorium medik*. Pusat Pendidikan dan Sumber Daya Manusia Kesehatan, Badan Pengembangan dan Pemberdayaan SDM Kesehatan, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pedoman Pengorganisasian Klinik Utama Satelit 3 RSPKT tahun 2023.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Klinik. <https://peraturan.bpk.go.id/Download/108103/Permenkes%20Nomor%209%20Tahun%202014.pdf>
- Prihatina, R. (2023, December 28). Pengelolaan customer satisfaction/kepuasan pengguna layanan: Bagaimana pelanggan merasa puas terhadap sebuah pelayanan. <https://www.djkn.kemken.go.id/kpkn-pekalongan/baca-artikel/16738/Pengelolaan-Customer-SatisfactionKepuasan-Pengguna-Layanan-Bagaimana-Pelanggan-Merasa-Puas-Terhadap-Sebuah-Pelayanan.html>
- Qotrun, A. (n.d.). Pengertian metode observasi dan contohnya. <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-metode-observasi-dan-contohnya/?srsltid=AfmBOoqNG2VpZ9JwzES0WND08T0w6joXrnJ3fWxlfPR6oMY7EZawcG9t>
- Sugiyanto, C. (2022). *Teori ekonomi mikro lanjutan* (Edisi 2). Universitas Terbuka.

<https://pustaka.ut.ac.id/reader/index.php?subfolder=ESPA432102/&doc=M1.pdf>

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.