

**GAMBARAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN LABORATORIUM DI RS A.M PARIKESIT
TENGGARONG**

KARYA TULIS ILMIAH



Oleh:

MOHAMMAD RIZALDI

15.0049.693.03

**PROGRAM STUDI D-III ANALIS KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIYATA HUSADA
SAMARINDA
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

GAMBARAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN LABORATORIUM DI RS A.M PARIKESIT
TENGGARONG

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh:

MOHAMMAD RIZALDI

NIM : 15.0049.693.03

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji

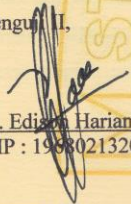
Pada Tanggal 18 Juli 2018

Penguji I,



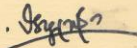
Kamil SKM.M.Si
NIP : 19750815199403

Penguji II,



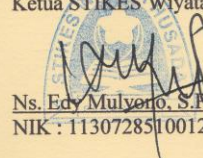
dr. Edisah Harianja, Sp.PK
NIP : 198802132000031006

Penguji III,



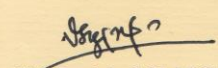
Siti Raudah, S.Si, M.Si
NIK : 1130728510012

Mengesahkan
Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda



Ns. Edy Mulyono, S.Pd, S.Kep, M.Kep
NIK : 1130728510012

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Siti Raudah, S.Si, M.Si
NIK : 1130728510012

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : MOHAMMAD RIZALDI

NIM : 15.0049.693.03

Program Studi : Program Studi D III Analis Kesehatan STIKES
Wiyata Husada Samarinda

Judul Laporan Tugas Akhir : Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat
Terhadap Pelayanan Laboratorium di RSUD A.M
Parikesit Tenggarong

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Samarinda, 18 Juli 2018
Yang Membuat Pernyataan

MOHAMMAD RIZALDI
NIM: 15.0049.693.03

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat Rahmat dan BimbinganNya saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan judul **“Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di RSUD A.M Parikesit”**. Karya Tulis Ilmiah ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma Analis Kesehatan (Amd. AK) pada Program Studi DIII Analis Kesehatan STIKES Wiyata Husada Samarinda.

Bersama ini perkenankan saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Bapak Mujito Hadi, MM selaku Ketua Yayasan STIKES Wiyata Husada Samarinda.
2. Bapak Ns. Edy Mulyono, S.Kep., M.Kep., selaku Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda.
3. Ibu Siti Raudah, S.Si., M.Si, selaku Ketua Program Studi D-III Analis Kesehatan STIKES Wiyata Husada Samarinda.
4. Bapak Dr.Edison Harianja Sp.Pk, selaku Pembimbing 1, terima kasih atas saran dan semua ilmu yang telah diberikan, sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Siti Raudah, S.Si., M.Si, selaku Pembimbing 2, terima kasih atas bimbingan dan ilmu yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Bapak Kamil SKM.M,Si, selaku Penguji, terimakasih atas saran dan ilmu yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Orang tua tercinta yang selalu mendoakan dan selalu memberi semangat serta memberikan motivasi selama menjalankan studi di STIKES Wiyata Husada Samarinda.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi D III Analis Kesehatan khususnya kelas 3 A yang selalu bersama-sama dalam suka maupun duka semenjak semester 1 hingga memasuki masa-masa akhir kuliah.

Semoga Allah senantiasa membalas kebaikan serta rahmat-nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga memerlukan saran dan kritik yang sifatnya membangun. Penulis berharap Laporan Hasil Penelitian ini dapat diterima sehingga bermanfaat dan sebagai prasyarat untuk memperoleh gelar Diploma Analis Kesehatan.

Samarinda, 18 Juli 2018

Peneliti



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mohammad Rizaldi
NIM : 15.0049.693.03
Program Studi : D-III Analis Kesehatan

Dengan ini menyetujui dan memberikan hak kepada STIKES Wiyata Husada Samarinda atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit Tenggarong

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIKES Wiyata Husada berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Samarinda, 18 Juli 2018

Yang menyatakan

(Mohammad Rizaldi)

ABSTRAK

Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit Tenggarong

Mohammad Rizaldi¹, Edison Harianja², Siti Raudah³.

Latar Belakang : Kepuasan Pelanggan merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penelitian atas pendapat masyarakat, perlu dilakukan penelitian atas pendapat masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di laboratorium. Dengan berdasarkan Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik untuk melakukan atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik, dimasing-masing ada 9 indikator yang akan dijadikan instrument pengukuran berdasarkan kepuasan menteri pendayagunaan aparatur negara. **Tujuan** : Untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD A.M Parikesit Tenggarong. **Metode** : Teknik pengambilan sampel penelitian ini secara aksidental dengan jumlah 285 orang dari pasien laboratorium di RSUD A.M Parikesit Tenggarong. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2018. Data yang telah didapatkan akan dianalisis secara deskriptif dan dilakukan perhitungan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. **Hasil** : Hasil penelitian ini dari 9 unsur didapatkan hasil dengan nilai 74,27 sampai nilai 88 dengan kategori baik. **Kesimpulan** : Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Laboratorium RSUD A.M Parikesit Tenggarong adalah 82,14 dengan kinerja pelayanan yang baik.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Laboratorium, Rumah sakit

¹Mahasiswa Analis Kesehatan Stikes Wiyata Husada Smarinda.

²Dosen Analis Kesehatan Stikes Wiyata Husada Samarinda.

³Dosen Analis Kesehatan Stikes Wiyata Husada Samarinda.

ABSTRACT

Overview of Community Satisfaction Index of Laboratory Services at the Regional General Hospital Aji Muhammad Parikesit Tenggara

Mohammad Rizaldi¹, Edison Harianja², Siti Raudah³.

Background: Customer satisfaction is a reflection of the quality of health services they receive. To determine the performance of government apparatus services to the community, it is necessary to conduct research on the opinion of the community, it is necessary to conduct research on the opinion of the community on service satisfaction in the laboratory. Based on the Decree of State Apparatus Utilization Number 14/2017 concerning Guidelines for Preparation of Community Satisfaction Surveys for Public Service Providers Unit to conduct public satisfaction index on public services, in each of them there are 9 indicators that will be used as measurement instruments based on the satisfaction of the minister of state apparatus. **Objective:** To determine the value of the Community Satisfaction Index in A.M Parikesit Tenggara Regional General Hospital. **Method:** The sampling technique of this study was accidentally with a total of 285 people from laboratory patients in A.M Parikesit Tenggara Hospital. This research was conducted in June 2018. The data that has been obtained will be analyzed descriptively and calculated with the value of the Community Satisfaction Index. **Results:** The results of this study of 9 elements obtained results with a value of 74.27 to a value of 88 with a good category. **Conclusion:** Community Satisfaction Index of services in the Laboratory of RSUD A.M Parikesit Tenggara is 82.14 with good service performance.

Keywords: Community Satisfaction Index, Laboratory Service, Hospital

¹Student Health Analyst Stikes Wiyata Husada Samarinda.

² Health Analyst Lecturer Stikes Wiyata Husada Samarinda.

³Health Analyst Lecturer Stikes Wiyata Husada Samarinda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.	vi
ABSTRAK.	vii
ABSTRACT.	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK.	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Penelitian Terkait.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Pelayanan	6
B. Pelayanan Publik	6
C. Pelayanan Kesehatan	8
D. Pelayanan Laboratorium.....	9
E. Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	11
F. Pengertian Umum dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat.....	15
G. Kerangka Teori	18
H. Kerangka Konsep	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Rancangan Penelitian	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian	20
C. Populasi dan sampel Penelitian	20
D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi	20
E. Teknik Sampling	21
F. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	21
G. Definisi Operasional.	21
H. Pengumpulan Data.....	21
I. Pengolahan Data	22
J. Analisa Data.	22

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	24
B. Pembahasan.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
A. Kesimpulan.....	38
B. Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	39
RIWAYAT HIDUP.....	41
LAMPIRAN.....	42



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Definisi Operasional.....	21
Tabel 3.2	Nilai Presepsi, Nilai Interval Konversi.....	23
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.	24
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.	26
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.	28
Tabel 4.5	Hasil Masing-Masing Unit Pelayanan.....	29



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.8	Kerangka Teori Penelitian	18
Gambar 2.7	Kerangka Konsep Penelitian	29



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.	25
Grafik 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Grafik 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.	27
Grafik 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.	28



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Persetujuan Responden.....	42
Lampiran 2	Kuesioner	43
Lampiran 3	Pengisian Kuesioner di RSUD A.M Parikesit Tenggara.....	44
Lampiran 4	Sertifikat Akreditasi RSUD A.M Parikesit Tenggara.	46
Lampiran 5	Tata Nilai dan Visi Misi RSUD A.M Parikesit Tenggara.....	47
Lampiran 6	Hasil Penelitian.....	48
Lampiran 7	Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	49



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2007).

Pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia tidak terlepas dari sejarah kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka, pelayanan kesehatan masyarakat (*public health services*) dikembangkan sejalan dengan tanggung jawab pemerintah “melindungi” masyarakat dari gangguan kesehatan. Kesehatan adalah hak asasi yang juga tercantum dalam UUD 1945. Pemerintah mengembangkan infrastruktur di berbagai wilayah tanah air untuk melaksanakan kewajiban melindungi masyarakat dari gangguan kesehatan (Muninjaya, 2004).

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atupun masyarakat (Depkes RI, 2009).

Pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, karena itu, faktor-faktor tersebut termaksud sumber daya manusia dan profesionalisme diperbolehkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat (Bustami, 2011)

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan asuhan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan

masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Bustami, 2011).

Pelayanan laboratorium merupakan salah satu tulang punggung dari sektor pelayanan kesehatan. Laboratorium memiliki tugas dan tanggung jawab penting sebagai penunjang pelayanan medis di rumah sakit dan diperkirakan memegang peranan sekitar 60-70% terutama dalam hal menegakkan diagnosis, tindak lanjut pengobatan, *Imonitoring*, keputusan rawat inap serta pelanggan dapat pulang (Goswami B, 2010). Oleh karena itu peningkatan mutu pelayanan pemeriksaan laboratorium harus terjamin dengan di dasari *quality manajemen science* (QMS) yang meliputi *quality planning*, dan *quality improvement*. Mutu pemeriksaan laboratorium dapat di definisikan sebagai derajat pemeriksaan yang sesuai dengan hasil pengukuran yang telah ditetapkan oleh laboratorium terhadap nilai sebenarnya dengan memperhatikan akurasi dan presisi (Kahar H, 2005).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Bikokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayan Publik, adapun pengertian umum di dalam peraturan ini adalah sebagai berikut : survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik, indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), unit pelayanan publik adalah unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan, unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Permenpen, 14/2017).

Melihat dari ayat undang-undang diatas dapat dilihat bahwa pelayanan kesehatan merupakan hak prerogatif bagi masyarakat, bahwa masyarakat berhak hidup sejahtera lahir dan batin dalam kehidupannya, mendapat

lingkungan yang baik dan sehat serta dapat memperoleh sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang baik, dalam hal ini juga dapat dilihat bahwa dapat dilihat kesehatan merupakan salah satu bidang pelayanan publik dalam penyelenggaraannya merupakan wewenang wajib pemerintah pusat maupun daerah dimana dalam hal ini pemerintah pusat maupun daerah bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan yang baik (permenpan,14/ 2017).

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Laboratorium di RSUD A.M Parikesit Tenggarong. Hal ini dikarenakan Rumah Sakit tersebut mendapatkan penghargaan pelayanan terbaik di indonesia sehingga nantinya dapat dilihat nilai dari Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Laboratorium di Rumah Sakit tersebut dan mendapatkan penghargaan dengan pelayanan terbaik karena pelayanan Rumah Sakit tersebut mempunyai dan menggunakan Standar Oprasional Prosedur (SOP) tersendiri untuk melakukan survei kepuasan pelanggan pada pelayanan laboratorium. Sedangkan pada penelitian ini menggunakan Pedoman Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pada Permenpan No 14/2017 dengan menggunakan 9 unsur/indikator untuk melakukan survei kepuasan pelanggan pada pelayanan laboratorium yang akan digunakan dalam penelitian ini.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas dirumuskan masalah sebagai berikut, “Bagaimana Nilai Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Aji Muhammad Parikesit Tenggarong”

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Laboratorium Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) A.M Parikesit Tenggarong.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tertinggi dan mutu pada suatu unsur pelayanan di Unit Laboratorium RSUD A.M Parikesit Tenggarong.
- b. Mengetahui Indeks Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terendah Pada suatu unsur pelayanan di Unit Laboratorium RSUD A.M Parikesit Tenggarong.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Petugas Laboratorium

Manfaat bagi petugas laboratorium dapat memberikan tambahan pengetahuan kepada petugas laboratorium untuk meningkatkan kinerja pelayanan bagi petugas apabila ada yang kurang dalam pelayanan yang diberikan.

2. Bagi akademik

Manfaat bagi akademik dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa lain di bidang manajemen tentang pelayanan laboratorium.

3. Intansi Terkait

Sebagai bahan evaluasi dan tambahan informasi tentang kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan khususnya di Unit Laboratorium di RS Prakesit Tenggarong.

E. Penelitian Terkait

Contoh perbandingan keaslian penelitian dengan penelitian lain :

Penelitian yang berkenaan dengan survei indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan laboratorium yaitu :

1. Hadiatussaniah. (2007) meneliti tentang : “Studi indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan di UPTD Puskesmas Wonorejo”. Penelitian ini mengevaluasi tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM) yang tertinggi maupun terendah pada suatu unsur/indikator pelayanan laboratorium. Penelitian ini dilakukan pada pelanggan berumur 17 - >50 tahun sebanyak 150 orang. Didapatkan jumlah responden berdasarkan karakteristik umur yang paling tertinggi adalah responden usia 36-50 tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan bertambahnya umur seseorang maka akan berkurang daya tahan tubuh atau kesehatan dan berbagai tekanan psikologis. Sehingga banyak yang melakukan pemeriksaan rutin di laboratorium.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas adalah metode penelitian ,serta lokasi penelitiannya. Penelitian di atas menggunakan standar indek kepuasan masyarakat untuk mengetahui hasil survei yaitu dengan metode permenkes 2003 dengan menggunakan 14 unsur atau indikator sedangkan dalam penelitian ini menggunakan permenpan yang terbaru yaitu permenpan 2017 yang hanya menggunakan 9 unsur atau indikator, dan penelitian diatas dilaksanakan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sedangkan dalam penelitian ini dilakukan di rumah sakit.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pelanggan dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan (Tjiptono & Chandra, 2007).

Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen tinggi. Pada pelaksanaannya, survei kepuasan pelanggan dilakukan untuk memperbaiki lingkungan rumah sakit, fasilitas pelanggan, dan fasilitas dalam konteks konsumerisme. Efektivitas diukur berdasarkan umpan balik pelanggan untuk meningkatkan ketrampilan penyedia layanan kesehatan dan praktek-praktek yang masih menjadi kontroversi (Solichah Supartiningsih, 2017)

B. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2005).

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pasal 1 UU No.25 tahun 2009).

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan publik dilakukan oleh aparatur

pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan (permenpan no.14/2017).

Dalam keputusan Menteri Pendayaan Aparatur Negara No 14/2017 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men. PAN Nomor: 14/2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur untuk dasar survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi jenis Pelayanan

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.

6 Kompetensi Pelaksana

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

7 Perilaku Pelaksanan

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pelaksanan, Saaran dan Masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9 Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu proses/usaha. Saranan digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung) (Permenpen, 14/2017).

C. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan, pelayanan juga dapat diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain (Hasyim, 2006).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh suatu tim multi disiplin. Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setiap rumah sakit bertanggung jawab gugat terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan. Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut. Disamping itu, penekanan pelayanan kepada kualitas

yang tinggi tersebut harus dapat dicapai dengan biaya yang dapat dipertanggung jawabkan (Ely Nurachma, 2007).

Pelayanan kesehatan, baik di puskesmas, rumah sakit, atau intitusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu sistem yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung, dan saling mempengaruhi antara satu dengan yang lainnya. Mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit adalah akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pelayanan (Bustami, 2011).

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan derajat masyarakat (*consumer satisfaction*), melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan (*provider satisfaction*), pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*institutional satisfaction*). Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras, dan seimbang, merupakan panduan dari kepuasan tiga pihak, dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan (*satisfactory healty care*) (Ahmad Djojogitjo, 2001).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan asuhan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Bustami, 2011).

Mutu (*quality*) adalah keinginan pelanggan yang mungkin selama ini paling kurang di kelola. Dalam kenyataannya, istilah manajemen mutu (*quality management*) jarang digunakan sampai tahun 1080-an; melainkan, istilah (dan konsep) pengendalian mutu (*quality control*), dan kemudian kepastian mutu (*quality assurance*) yang digunakan. Lebih dari itu, sampai baru-baru ini terdapat kesadaran yang cukup bahwa obyek mutu adalah, pertama-tama, proses berikutnya (tunggal, 2007).

D. Pelayanan Laboratorium

Pelayanan laboratorium merupakan salah satu tulang punggung dari sektor pelayanan kesehatan. Laboratorium memiliki tugas dan tanggung jawab penting sebagai penunjang pelayanan medis di rumah sakit dan diperkirakan memegang peranan sekitar 60-70% terutama dalam hal menegakkan diagnosis, tindak lanjut pengobatan, Imonitoring, keputusan rawat inap serta pelanggan dapat pulang (Goswami B, 2010). Oleh karena itu peningkatan mutu pelayanan pemeriksaan laboratorium harus terjamin dengan di dasari quality manajemen science (QMS) yang meliputi quality planning, dan quality improvement. Mutu pemeriksaan laboratorium dapat di definisikan sebagai derajat pemeriksaan yang sesuai dengan hasil pengukuran yang telah ditetapkan oleh laboratorium terhadap nilai sebenarnya dengan memperhatikan akurasi dan presisi (Kahar H, 2005).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang laboratorium klinik menyatakan bahwa laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Laboratorium klinik berdasarkan jenis pelayanannya terbagi menjadi :

1. Laboratorium klinik umum sebagaimana telah dikatakan diatas bahwa laboratorium ini yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dibidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik dan imunologi klinik, sedangkan
2. laboratorium klinik khusus merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan klinik pada 1 (satu) bidang pemeriksaan khusus dengan kemampuan tertentu. Laboratorium klinik umum menurut pasal (2) dalam PERMENKES Nomor 411 tahun 2010, diklasifikasikan menjadi 3 yaitu laboratorium klinik umum pratama, laboratorium klinik madya dan laboratorium klinik utama.

Laboratorium klinik umum pratama merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dengan

kemampuan pemeriksaan terbatas dengan teknik sederhana. Laboratorium klinik umum madya merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dengan kemampuan pemeriksaan tingkat laboratorium klinik umum pratama dan pemeriksaan imunologi dengan teknik sederhana, sedangkan laboratorium klinik umum utama merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dengan kemampuan pemeriksaan lebih lengkap dari laboratorium klinik umum madya dengan teknik otomatis.

E. Kualitas dan Kepuasan pelanggan`

Kualitas jasa merupakan bagian penting yang perlu mendapat perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti RS dan puskesmas. Pengemasan kualitas jasa yang akan di produksi harus menjadi salah satu strategi pemasaran RS atau puskesmas yang akan menjual jasa pelayanan kepada pengguna jasanya (pelanggan dan keluarga). Pihak manajemen RS/Puskesmas harus selalu berusaha agar produk jasa yang ditawarkan tetap dapat bertahan atau berkesinambungan sehingga dapat tetap merebut segmen pasar yang baru karena cerita dari mulut ke mulut oleh pelanggan yang puas. Keunggulan suatu produk jasa kesehatan akan sangat tergantung dari keunikan kualitas jasa yang diperlihatkan dan apakah sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan. Ada beberapa model yang dapat dipakai untuk menganalisis kualitas jasa yang terkait dengan kepuasan pelanggan, tergantung dari tujuan analisisnya, jenis lembaga yang menyediakan jasa, dan situasi pasar (Muninjaya, 2004).

Kepuasan (Satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika

kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang (Kotler 2006:177).

Swedia adalah negara pertama yang melakukan survei kepuasan pelanggan secara Nasional pada tahun 1989 berdasarkan publikasi resmi *Journal of Marketing*. Dalam survei ini, total sebanyak 30 industri yang diukur tingkat kepuasan pelanggannya. Tidak lama kemudian, keluarlah *American Customer Satisfaction Index* di tahun 1995 dengan mengukur 40 industri. Beberapa negara di Asia seperti Jepang dan Taiwan, dilaporkan telah melakukan survei yang serupa.

Pada tahun 2000, terbitlah publikasi resmi *European Customer Satisfaction Index*. Bekerja sama dengan beberapa negara Eropa sekaligus, ECSI diharapkan akan menjadi barometer kepuasan pelanggan di Eropa.

Sungguh, Indonesia yang mempunyai *Indonesian Customer Satisfaction Indeks* sejak tahun 1999, sangat beruntung. Data-data yang dihasilkan dari survei nasional ini tentulah sangat berguna, baik dipandang dari sudut makro maupun mikro, baik untuk kalangan akademisi maupun praktisi pelaku bisnis (Eboli & Mazzulla, 2009).

Perkembangan dunia bisnis kini semakin dinamis seiring dengan semakin meningkatnya permintaan masyarakat terhadap produk dan jasa untuk memenuhi segala kebutuhannya. Demi menjaga kelangsungan usaha di tengah-tengah persaingan bisnis yang sangat kompetitif, suatu perusahaan harus memberikan kepuasan pelanggannya. Kotler (2002) mengemukakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Engel et al. (1990) dalam Tjiptono (2000) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kepuasan/ketidakpuasan terjadi ketika pelanggan melakukan evaluasi atas harapan dengan kinerja/ hasil yang diterimanya. Beberapa pakar dan hasil penelitian sebelumnya menyebutkan bahwa faktor

penentu kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan dan harga (Ari Prasetio, 2012).

1. Hubungan Kepuasan dan Mutu Pelayanan

Loyalitas dapat menurun karena beberapa faktor antara lain bila terjadi penurunan mutu dan terjadi peningkatan mutu. Faktor lain yang dapat menurunkan *loyalitas* adalah meningkatkan daya beli masyarakat. Peningkatan daya beli diikuti peningkatan tuntutan mutu. Mutu kepuasan pelanggan :

- a. Penuhi dan berikanlah lebih pada harapan pelanggan
- b. Focus pada pemuasan pelanggan
- c. Sediakan penyelesaian untuk masalah pelanggan (Erminayati, 2012).

Tingkat kepuasan pelanggan yang akurat sangat dituntut dalam upaya peningkatan layanan kesehatan, jika akan melakukan upaya peningkatan layanan kesehatan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan ini mutlak diperlukan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien/pelanggan dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan (pohan, 2007).

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di pengaruhi oleh beberapa faktor:

1. Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini, aspek komunikasi memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personal contact*.
2. Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Sikap ini akan menyentuh emosi pelanggan. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pelanggan (*compliance*).
3. Biaya (*cost*). Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber *moral hazard* bagi pelanggan dan keluarganya. Sikap kurang peduli (*ignorance*) pelanggan dan keluarganya, “yang penting

sembuh” menyebabkan mereka menerima saja jenis perawatan dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh petugas kesehatan. Akibatnya biaya perawatan menjadi mahal. Informasi terbatas yang dimiliki oleh pihak pelanggan dan keluarganya tentang perawatan yang diterima dapat menjadi keluhan pasien. Sistem asuransi kesehatan akan dapat mengatasi masalah biaya kesehatan.

4. Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*)
5. Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan (*assurance*). Ketetapan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada faktor ini.
6. Keandalan dan keterampilan (*reliability*) petugas kesehatan dalam memberikan perawatan.
7. Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan (*responsiveness*) (Muninjaya, 2004).

2. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2012:310-311), kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi (kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan akan memberikan berbagai manfaat seperti:

- a. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan
- b. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, (*cross-selling, dan up-selling*).
- c. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya-biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan).
- d. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
- e. Meningkatkan toleransi harga (terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok).

- f. Rekomendasi gethok tular positif. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan.
- g. Meningkatkan bargaining power relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

F. Pengertian Umum dan Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, adapun pengertian umum di dalam peraturan ini adalah sebagai berikut : survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik, indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat), unit pelayanan publik adalah unit kerja atau kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan, unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik

Pertaturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik(Permenpen, 14/2017).

1. Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas publik.
- c. Mendorong pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik(Permenpen, 14/2017).

2. Prinsip

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

a. Transparan

Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

b. Partisipatif

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.

c. Akuntabel

Hal-hal yang dilakukan dalam survey kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak dan berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan

Survey kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

e. Keadilan

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas

Dalam melakukan survey kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pedoman penyusun survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada peraturan ini, meliputi metode

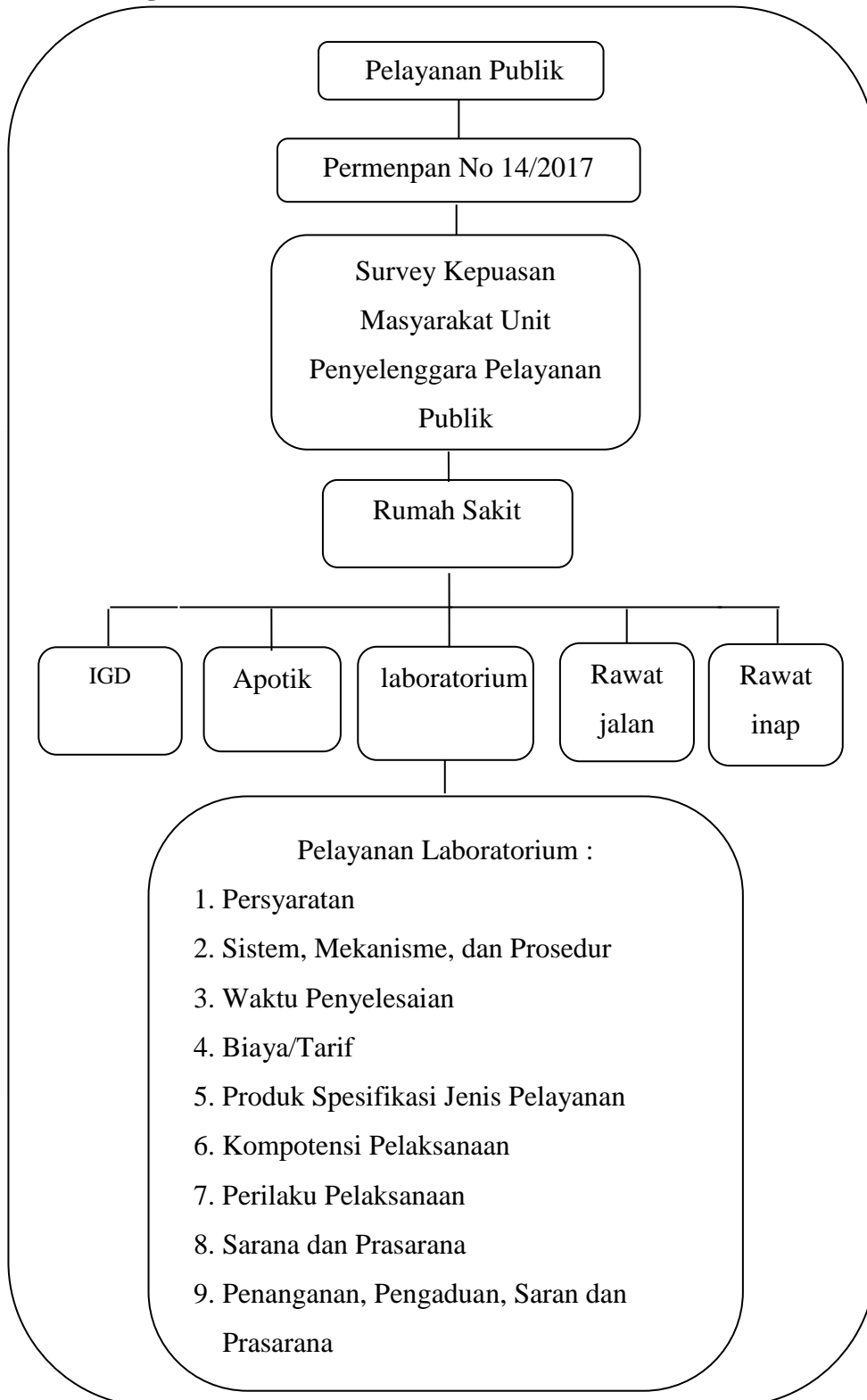
survei, pelaksanaan dan teknik survei, langkah-langkah pengolahan data, pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian Indeks Survei Kepuasan masyarakat, analisa hasil survei dan rencana tindak lanjut.

4. Manfaat

Dengan dilakukan survei kepuasan masyarakat diperoleh manfaat, antara lain:

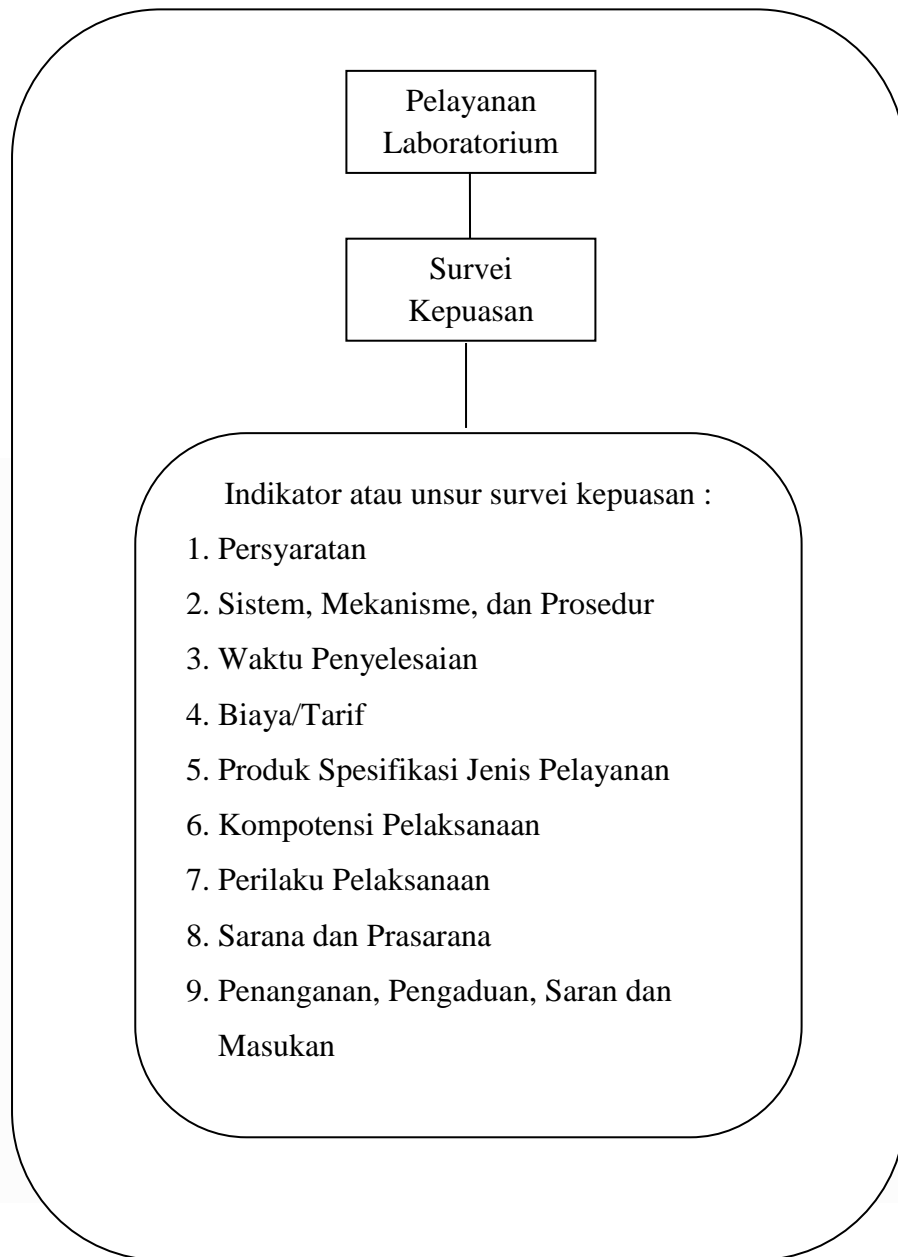
- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
- c. Sebagai bahan penepatan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey Kepuasan Masyarakat.
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
- e. Memacu persiapan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan (Permenpen, 14/2017).

G. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

H. Kerangka Konsep



Gambar 2.2 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Rancangan Penelitian

Penelitian bersifat observasional analitik untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium di RSUD A.M Parikesit Tenggarong

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat

Tempat penelitian akan dilakukan di RSUD A.M Parikesit Tenggarong

2. Waktu

Waktu penelitian akan dilaksanakan pada bulan juni di RSUD A.M Parikesit Tenggarong.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah 1.122 pelanggan didapatkan pada data terakhir di bulan februari 2018 di laboratorium Rumah Sakit di RSUD A.M Parikesit.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah 285 menggunakan metode pada Permenpan No 14/2017.

D. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

1. Kriteria inklusi

- Sehat jasmani dan rohani
- Diatas umur 16 tahun
- Bersedia menjadi informan dan bisa baca tulis

2. Kriteria eksklusi

- Pelanggan bayi, anak-anak, dan orang tua

- Pelanggan dalam keadaan sakit kejiwaan (Poli kesehatan jiwa).
- Pelanggan dalam keadaan sakit berat

E. Teknik Sampling

Pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) ini dilakukan dengan pengambilan kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian.

F. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei , peneliti menggunakan tehnik kuesioner dengan wawancara tatap muka hal ini dikarenakan tehnik ini lebih *real* atau nyata karena langsung mendapatkan jawaban dari masyarakat.

G. Definisi Oprasional

Tabel 3.1 Definisi Oprasional

Variable	Definisi Oprasional	Cara ukur	Alat Ukur	Hasil	Skala	Katagori
Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium	Jumlah jawaban responden 285 pada pertanyaan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium	Wawancara dan observasi	Kuesioner	Sangat Puas = 4, Puas = 3, Cukup = 2 , dan Tidak Puas = 1	Ordinal	Sangat baik = 88,31-100,00 baik = 76,61-88,30 Kurang baik = 65,00-64,99 Tidak baik = 25,00-64,99

H. Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data Primer

Dalam Primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari para responden, dan bukan berasal dari pengumpulan data yang pernah dilakukan sebelumnya. Data primer pada penelitian ini diperoleh

dengan penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi syarat untuk diteliti, yaitu responden yang memenuhi *kriteria inklusi* dan mendapatkan pelayanan laboratorium.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh secara tidak langsung baik dari buku literatur, arsip-arsip dan dokumen-dokumen yang dimiliki oleh instansi bersangkutan atau media lain yang mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium. Data sekunder pada penelitian ini diambil dari RSUD A.M Parikesit Tenggarong.

I. Pengolahan Data

1. Editing

Editing adalah dengan melakukan pemeriksaan atau pengecekan kelengkapan data yang terkumpul. Bila ditemukan kesalahan atau kekurangan data maka dilakukan perbaikan.

2. Coding

Data yang telah diedit dalam bentuk angka.

3. Tabulating

Data yang telah lengkap dihitung sesuai dengan variable yang dibutuhkan kemudian data dimasukkan kedalam tabel distribusi frekuensi (Notoatmodjo, 2012).

J. Analisis Data

Data yang telah didapatkan akan dianalisis secara kuantitatif dan dilakukan perhitungan dengan nilai IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat. Pertama dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur atau pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Nilai rerata tertimbang dengan nilai rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3.2 Nilai Prespsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

(Sumber : Permenpan No.14 tahun 2017).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Parikesit Tenggarong yang berada di lokasi Jalan. Ratu Agung No. 1, Tenggarong Kalimantan Timur – Indonesia. Dilakukan penelitian tentang Suvei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Umum Daerah Tersebut. RSUD Parikesit Tenggarong memiliki fasilitas dan layanan yaitu general check up, instalasi rawat darurat, instalasi rawat intensive, dan Rawat inap yaitu ruang rawat inap vvip, ruang rawat inap vip, ruang rawat inap kelas utama, ruang rawat inap kelas 1-3, dan juga rawat jalan yaitu klinik anak , klinik bedah anak, klinik bedah plastik, klinik bedah umum, klinik geriatri usia lanjut, klinik gigi dan mulut, klinik jantung dan pembuluh darah, klinik kulit dan kelamin, klinik mata, klinik obgyn, klinik orthopedi bedah tulang, klinik paru dan pernapasan, klinik penyakit dalam, klinik psikiatri, klinik rehabilitasi medik, klinik saraf, klinik tht, klinik tumbuh kembang dan laboratorium.maka dari penelitian ini di dapatkan sampel atau responden sebanyak 285 orang dari pasien RSUD yang melakukan pemeriksaan laboratorium, berikut ini hasil pengumpulan data jumlah responden berdasarkan karakteristik responden :

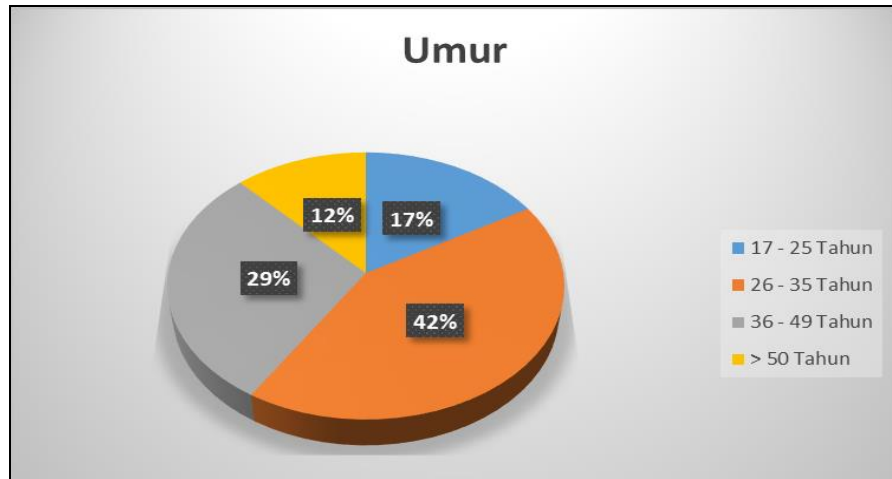
1. Umur

Data karakteristik responden berdasarkan umur pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur (Tahun)	Jumlah
1	17 - 25	47 (17 %)
2	26 - 35	121 (42)
3	36 - 49	83 (29%)
4	>50	34 (42%)
	Jumlah	285 (100%)

(Sumber:data Primer 2018).



Grafik 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan hasil jumlah responden berdasarkan karakteristik umur yang paling tertinggi adalah responden usia 26-35 tahun yaitu 121 orang, dilanjutkan responden 36-49 tahun yaitu 83 orang, responden 17-25 yaitu 47 orang, responden >50 yaitu 34 orang. Dari hasil yang didapat banyaknya jumlah pengunjung yang melakukan pemeriksaan di laboratorium adalah responden dengan usia 26-35 tahun. Dengan bertambahnya umur seseorang maka akan berkurang daya tahan tubuh atau kesehatan dan berbagai tekanan psikologis. Sehingga banyak yang melakukan pemeriksaan rutin di laboratorium.

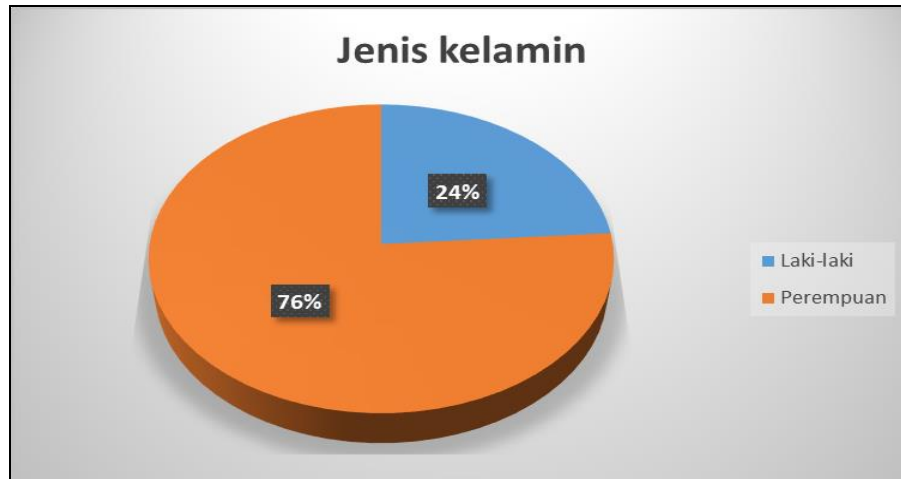
2. Jenis Kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	68 (24%)
2	Perempuan	217 (76%)
	Jumlah	285 (100%)

(Sumber:data Primer 2018).



Grafik 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil jumlah responden pada laki-laki sebanyak 68 orang dan perempuan sebanyak 217 orang. Perempuan pada umumnya lebih rentang terhadap penyakit dan mengalami masalah sakit karena mereka memiliki respon emosional lebih besar dari pada laki-laki. Hal ini memicu munculnya stres berlebihan dan rasa tidak mampu. Hal ini bisa memicu datangnya penyakit dan dari beberapa pelanggan mayoritas wanita hamil yang menjadi responden untuk memeriksakan kehamilan (Erminayati, 2012).

3. Tingkat Pendidikan

Data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SMP	23 (8%)
2	SMA	228 (80%)
3	S1	34 (12%)
	Jumlah	285 (100%)

(Sumber:data Primer 2018).



Grafik 4.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan hasil jumlah responden yang paling tinggi adalah SMA yaitu sebanyak 228 responden, kemudian tingkat S1 yaitu sebanyak 34 responden, tingkat SMP yaitu 23 responden. Dari penelitian yang dilakukan banyaknya pasien yang berkunjung adalah perempuan dimana umumnya lulusan tingkat SMA dan yang masih di tingkat perkuliahan. Pendidikan adalah suatu proses pembelajaran untuk mengembangkan atau meningkatkan kemampuan tertentu sehingga saran pendidikan itu dapat berdiri sendiri. Dalam hal ini semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka kesempatan seseorang untuk memperoleh informasi dan pengetahuan akan semakin besar. Dimana melalui lama pendidikan yang ditempuh melalui jenjang sekolah, maka responden dalam hal ini pasien juga akan mendapatkan informasi dari berbagai sumber (Notoatmodjo, 2010).

4. Tingkat Pekerjaan

Data karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan pada penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan

No	Tingkat Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	17 (6%)
2	Pegawai Swasta	47 (18%)
3	Wiraswasta	32 (12%)
4	Pelajar/Mahasiswa	38 (14%)
5	Lain-lain	134 (50%)
	Total	285 (100%)

(Sumber:data Primer 2018).



Grafik 4.4 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan didapatkan hasil jumlah responden yang paling tinggi adalah tingkat lain-lain yaitu sebanyak 134 responden, pegawai swasta yaitu 47 responden, pelajar/mahasiswa yaitu 38 responden, wiraswasta yaitu 32 responden, dan PNS yaitu 17 responden. Dari penelitian yang dilakukan banyaknya pasien yang berkunjung adalah perempuan dimana umumnya pekerjaan Ibu Rumah Tangga. Sedangkan pada pegawai dan pelajar lebih sedikit dikarenakan sulitnya untuk mendapatkan waktu yang senggang untuk dapat keluar dari kantor atau sekolah karena ibu rumah tangga

yang sedang hamil rata-rata memeriksakan kehamilannya di RSUD A.M Parikesit Tenggarong.

Tabel: 4.5 Hasil masing-masing unit pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,24	81,05	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,20	80,17	B	Baik
3	Waktu Penyeselaian	3,15	78,75	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,52	88	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39	84,75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksanan	3,33	83,4	B	Baik
7	Perilaku Pelaksanan	3,37	84,25	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,21	74,27	B	Baik
9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46	86,66	B	Baik
	Jumlah	29,87			
	Bobot Nilai Rata-rata = Jumlah Bobot : Jumlah Unsur = 1 : 9 yaitu 0,11	3,28			
	Nilai Dasar	25			
	Nilai SKM Unit Pelayanan		82,14		
	Mutu Pelayanan			B	
	Kinerja Unit Pelayanan				Baik

(Sumber: data primer 2018)

B. Pembahasan

Hasil penelitian mengenai kepuasan pelayanan di RSUD A.M Parikesit Tenggarong didasarkan pada indikator yang ada didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik yang berjumlah 9 indikator. Ke-9 indikator tersebut adalah indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, kesopanan dan keramahan, biaya, ketepatan jadwal layanan, kenyamanan, keamanan, dan berapa sering pengunjung datang.

Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11 yang didapatkan dari jumlah bobot dibagi jumlah unsur. Berdasarkan data yang dihimpun, ke-9 indikator memiliki nilai akhir dengan nilai 82,14 dengan kinerja pelayanan kategori baik, dan dari nilai persurannya yaitu 81,05 pada persyaratan, 80,17 pada sistem, mekanisme dan prosedur, 78,75 unsur waktu penyelesaian, 88 unsur biaya/tarif, 84,75 unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, 83,4 unsur kompetensi pelaksana, 84,25 unsur perilaku pelaksana, 74,27 unsur sarana dan prasarana, 86,66 unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan. Maka perhitungan IKM didapatkan nilai unsur yang paling tinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 88 karena rata-rata pasien menggunakan BPJS ataupun asuransi lainnya sehingga biaya tersebut dapat terjangkau ataupun gratis, sedangkan yang paling rendah adalah pada unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 74,27 karena pada ruang tunggu yang dimana pasien/pelanggan masih terlihat berdiri untuk menunggu dan beberapa tidak kedapatan tempat duduk pada ruang tunggu yang ada di RSUD A.M Parikesit Tenggarong.

Pembahasan masing-masing perunsur unit pelayanan di RSUD A.M Parikesit Tenggarong yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan maupun administratif. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 1 tentang persyaratan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 81,05. Bahwa artinya pada persyaratan pelayanan di RSUD A.M Parikesit Tenggarong sudah baik. Berdasarkan survei persyaratan pelayanan di RSUD tersebut sudah cukup mudah hanya pasien atau responden perlu membawa kartu identitas seperti KTP (Kartu tanda Penduduk), kartu keluarga dan bila ada kartu jaminan askes seperti BPJS bisa di tunjukan. Maka dari itu beberapa responden menjawab persyaratan yang bisa di bilang sesuai dengan persyaratan tersebut.

Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) Keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) Efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

2. Prosedur

Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termaksud pengaduan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 2 tentang prosedur pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah dikonversikan adalah 80,17. Bahwa artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di RSUD A.M Parikesit Tenggarong merasa sudah baik. Berdasarkan survei RSUD tersebut memberikan prosedur pelayanan dari ruang pendaftaran menuju ke ruang dokter bila pelanggan memerlukan

pemeriksaan laboratorium dokter akan mengarahkan untuk pemeriksaan agar pelanggan mendapatkan pemeriksaan laboratorium, dan menurut beberapa pelanggan RSUD tersebut memberikan prosedur pelayanan yang mudah.

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Kemudian menurut Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Convenience* (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat. Sementara itu salah satu unsur pokok dalam menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono (2002) antara lain (1) *Accessibility and Flexibility* dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

3. Waktu Penyeselaian

Waktu penyeselaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 3 tentang kecepatan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 78,75. Bahwa artinya pada kecepatan pelayanan di RSUD A.M Parikesit Tenggarong sudah cukup baik. Berdasarkan survei hasil laboratorium selalu tepat dalam memberikan hasil ke pelanggan dan dalam mendapatkan hasil hanya cukup menunggu

kurang lebih 140 menit dari sampling pasien sampai dengan menunggu hasil atau memberikan hasil yang diberikan. Pemeriksaan laboratorium terdiri dari pemeriksaan DL, UL, CT, BT, tes kehamilan, gula darah, kreatinin, ureum, bilirubin, albumin, widal, malaria, elektrolit, berdasarkan Keputusan Direktur RSUD A.M Parikesit Nomor 445/027/180/188.43/2016 tentang Kebijakan Pelayanan Intalasi Laboratorium, sehingga beberapa pelanggan menjawab kecepatan petugas sudah cepat. Dapat dipastikan bahwa RSUD tersebut telah memiliki standar oprasional prosedur yang sudah dijalankan dalam melakukan pelayanan waktu tunggu pasien laboratorium.

Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Ketepatan waktu pelayanan, dimana hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses. Kemudian dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria antara lain (1) Keterbukaan waktu penyelesaian, (2) Ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 10 tentang kewajaran biaya pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 88. Bahwa artinya pada kewajaran biaya pelayanan di RSUD A.M Parikesit Tenggarong sudah baik. Berdasarkan survei, biaya yang digunakan oleh RSUD tersebut sudah cukup wajar karena rata-rata pelanggan menggunakan

BPJS ataupun ASKES lainnya sehingga biaya tersebut dapat terjangkau ataupun gratis dan biaya yang akan dibayar untuk mendapatkan pelayanan selain menggunakan askes seperti BPJS dan biaya umum lainnya tersebut sudah di putuskan sesuai Peraturan Bupati Kutai Kartanegara Nomor 60 Tahun 2017 dan Permenkes No 52 Tahun 2016 tentang standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan.

Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 10 tentang produk spesifikasi jenis pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 84,75. Bahwa artinya pada kewajaran produk spesifikasi jenis pelayanan laboratorium yaitu permintaan pemeriksaan sesuai dengan permintaan dari dokter yang tertera pada blanko pemeriksaan. Perminataan pemeriksaan antara lain yaitu DL, UL, CT, BT, tes kehamilan, gula darah, kreatinin, ureum, bilirubin, albumin, widal, malaria, elektrolit, berdasarkan SOP dan kebijakan dari RSUD A.M Parikesit Tenggarong sudah sesuai. Berdasarkan survei produk spesifikasi jenis pelayanan yang di gunakan oleh RSUD tersebut sudah sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kempuan yang harus dimiliki oleh pelaksanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan

pada tabel 4.5 pada unsur 6 tentang kemampuan pelaksanaan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 83,4. Bahwa artinya pada kemampuan pelaksana di RSUD A.M Parikesit Tenggarong sudah baik. Berdasarkan survei, petugas memiliki STR (Surat Tanda Registrasi), SIP (Surat Izin Praktek), sertifikat flebotomi, dan beberapa sertifikat yang mendukung kemampuan petugas dalam pelayanan laboratorium . Sehingga kemampuan petugas tidak diragukan lagi.

Kompetensi pelaksana yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Tjiptono (2002) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *Profesionalism and Skill* yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Competence*, yaitu menyangkut pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan pelayanan.

7. Perilaku Pelaksanan

Perilaku pelaksanaan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 7 tentang perilaku pelaksanaan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 84,25. Bahwa artinya pada perilaku pelaksanaan di RSUD A.M Parikesit Tenggarong sudah baik. Berdasarkan survei tentang kesopanan dan keramahan petugas, petugas selalu memberikan pelayanan secara respek, sigap, unggul, aman, mulia dan peduli sesuai dengan moto RSUD A.M Parikesit Tenggarong dan juga RSUD tersebut memiliki tata nilai yaitu ramah, peduli, profesional, rendah hati, dan intergras. Dan juga misi dari RSUD A.M Parikesit sendiri yaitu berbunyi “Menyediakan Pelayanan Kesehatan Paripurna Yang Ramah , Cepat, dan Profesional” Sehingga beberapa responden menjawab petugas

sudah memiliki kriteria moto, tata nilai ataupun misi dari RSUD A.M Parikesit itu sendiri.

Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan. Selain itu, menurut Zeithaml salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Assurance* yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen, (2) *Emphaty* yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu proses/usaha. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer/mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 8 tentang kenyamanan lingkungan didapatkan jumlah nilai SKM yang sudah di konversikan adalah 74,27. Bahwa artinya pada sarana dan prasarana di RSUD A.M Parikesit Tenggarong sudah baik. Berdasarkan survei kenyamanan yang di buat di RSUD tersebut sudah bersih karena ada petugas yang khusus membersihkan sekeliling wilayah RSUD yang langsung dari perusahaan *outsourcing* dan peletakan ruangan yang rapi. Sehingga responden merasa nyaman di RSUD tersebut dan menyediakan ruang tunggu yang dilengkapi dengan kursi tunggu pasien/pelanggan, beberapa Ac (*Air conditioner*) , dan alat *free charging* disekitar RSUD A.M Parikesit .

Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) Atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Kemudian menurut Zeithaml dkk salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Tangibles* yaitu yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 9 tentang keadilan mendapatkan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 86,66. Bahwa artinya pada penanganan pengaduan, saran dan masukan di RSUD A.M Parikesit Tenggarong sudah baik. Berdasarkan survei, petugas selalu memberikan kuesioner kepada pelanggan setiap bulannya agar pelanggan bisa memberikan saran ataupun masukan kepada pelayanan tersebut agar lebih baik dalam pelayanan tersebut di RSUD A.M Parikesit Tenggarong.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Umum Daerah A.M Parikesit Tenggarong :

1. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan laboratorium RSUD A.M Parikesit Tenggarong adalah 82,14 dengan kinerja pelayanan yang baik.
2. Dari keseluruhan 9 unsur kuesioner nilai yang tertinggi adalah 88 pada unsur biaya/tarif dengan kategori baik dan unsur yang terendah yaitu 74,27 pada unsur sarana dan prasarana dengan kategori baik, sehingga tidak ditemukan unsur dengan indikator pelayanan yang kurang baik.

B. Saran

Dalam penelitian selanjutnya dapat di sarankan untuk peneliti selanjutnya adalah :

1. Bagi Instansi Laboratorium
Diharapkan untuk selalu melakukan survei yang berkelanjutan.
2. Bagi Petugas Laboratorium
Diharapkan selalu menerapkan etika pelayanan keramahan, kesopanan dan kenyamanan agar pasien merasa nyaman.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Diharapkan pada peneliti selanjutnya dilakukan survei kepuasan pelayanan mencakup seluruh bidang yang ada di Rumah Sakit.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad Djojosingito, (2001). *Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Menyongsong AFTA 2003*, Pusat Data dan Informasi PERSI, Jakarta.

Amin W.T, (2007). *Audit Manajemen*. Jakarta : Rineka Cipta.

Bustami, (2011). *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*, Padang.

Departemen Kesehatan RI. (2009). *Pedoman Pelayanan Antenatal Di tingkat Pelayanan Dasar*. Jakarta: Depkes RI.

Eboli L., Mazzulla G. (2009), *A New Customer Satisfaction Index for Evaluating Transit Service Quality*, *Journal of Public Transportation*, 12(3), pp. 21-37, Center for Urban Transportation Research (CUTR), Tampa, Florida.

Gasperza, 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industry Jasa*. Jakarta.

Hadiatussaniah, 2016. *Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Unit Laboratorium UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda*. Samarinda.

Kahar, H. (2005). *Mutu Pemeriksaan Di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Indonesia*. *Journal of Clinical Pathology And Medical Laboratory*.

Kolter, (2006). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi Kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.

Mahmudi (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik : UPP AMP YKPN. Undang-Undang Nomor 25, 2009. Undang-Undang Pelayanan Publik*.

Notoadmodjo,S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.

Permenkes, 2010. *Laboratorium Klinik*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi RI, No.14/2017. *Pedoman Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*

Pohan, (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan.* Penerbit Buku Kedokteran ECG, Jakarta.

Muninjaya, (2004). *Manajemen Kesehatan* , Edisi 2 , Guru Besar Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Udayana Denpasar-Bali.

Tjiptono, (2002). *Manajemen Jasa,* Yogyakarta

Tjiptono, (2012). *Pemasaran Strategik.* Yogyakarta, ANDI.



RIWAYAT HIDUP



Mohammad Rizaldi, lahir pada tanggal 15 maret 1997 di Sangatta, Kalimantan Timur. Merupakan anak ke tiga dari lima bersaudara, Putra dari Bapak Suriyansyah Saidi dan Ibu Ulfah, mempunyai dua orang kakak yang bernama Muhammad Yusuf dan Fachriansyah Ansari, mempunyai dua orang adik yang bernama Alifah Nadilla, dan Jihan Nur Hanifah, dan dengan suku Bugis.

Pendidikan Formal dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 001 Sangatta Selatan, pada tahun 2004 sampai 2010. Pendidikan selanjutnya ditempuh di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Sangatta Selatan Pada tahun 2010 sampai 2013. Pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejurusan Keperawatan Singa Geweh Sangatta Selatan dan lulus pada tahun 2016

Setelah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejurusan, dilanjutkan ke jenjang pendidikan diploma III di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wiyata Husada Samarinda program studi Analis Kesehatan sampai pada tahun 2018. Selama perkuliahan telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) pertama di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda pada bulan Februari tahun 2018, dilanjutkan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ke dua di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong pada bulan Mei tahun 2018, dan melaksanakan Praktek Kerja Masyarakat Desa di Puskesmas Lempake Samarinda pada bulan Mei tahun 2018.

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Responden

Pernyataan Kesiediaan Menjadi Responden

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Saya Mohammad Rizaldi mahasiswa Program Studi D3 Analisis Kesehatan Stikes Wiyata Husada Samarinda akan melakukan kegiatan penelitian dengan judul "Gambaran Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) A.M Parikesit Tenggarong". Survei ini menanyakan pendapat pelayanan kesehatan di RSUD A.M Parikesit Tenggarong. Pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Unit Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) A.M Parikesit Tenggarong. Dengan ini saya memohon persetujuan bapak/ ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan cara mengisi kuesioner yang telah saya siapkan. Jawaban bapak dan ibu akan di jaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Terimakasih atas perhatian dan partisipasinya.

Samarinda, 2 - 7 - 2018
Yang menyatakan


(HERNAWATI)

Lampiran 2. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN KABUPATEN / KOTA

Tanggal Survei : Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 30 tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima :(misal : KTT, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

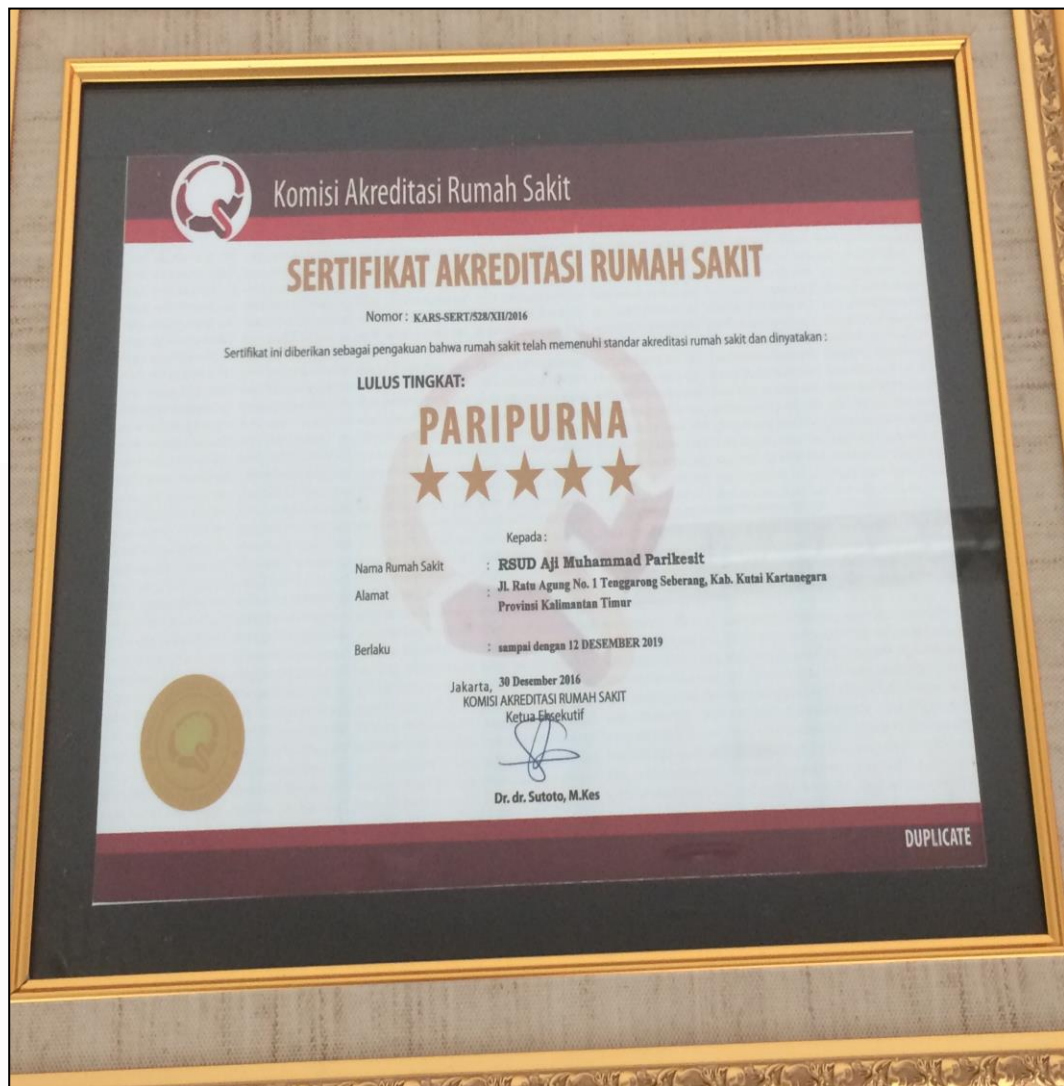
	P	S	A
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4		
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4		
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4		
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4		
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten		1 2 3 4	
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah		1 2 3 4	
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik		1 2 3 4	
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik		1 2 3 4	

**Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian Berupa Pengisian Kuesioner Di RSUD
A.M Parikesit Tenggara**





Lampiran 4. Sertifikat Akreditasi RSUD A.M Parikesit Tenggarong



SAMARINDA

Lampiran 5. Tata Nilai dan Visi Misi RSUD A.M Parikesit Tenggara

**TATA NILAI
RSUD A.M. PARIKESIT**

- 1 RAMAH**
Kesediaan untuk melayani dengan sopan, santun dan beretiket
- 2 PEDULI**
Kesadaran untuk turut merasa memiliki, terlibat secara aktif serta bertanggung jawab terhadap rumah sakit
- 3 PROFESIONAL**
Memiliki keinginan yang tinggi untuk mengubah pengetahuannya menjadi karya yang nyata
- 4 RENDAH HATI**
Kemampuan untuk dapat menerima sesuatu yang tidak sesuai dengan keinginan pribadi
- 5 INTEGRITAS**
Kemampuan untuk memenuhi apapun yang dijanjikan dalam kondisi apapun

RSUD AJI MUHAMMAD PARIKESIT
Jalan Ratu Agung No. 1 Tenggara Seberang - Kutai Kartanegara
Website : www.rsamp.id

RSUD AJI MUHAMMAD PARIKESIT

VISI
"Menjadi rumah sakit umum daerah terkemuka yang dikelola secara profesional"

MISI

1. Menyediakan pelayanan kesehatan paripurna yang ramah, cepat dan profesional
2. Melaksanakan pendidikan, pelatihan dan penelitian untuk peningkatan SDM
3. Melaksanakan tata kelola yang baik untuk mewujudkan kinerja rumah sakit yang sehat

MOTTO
"Kini Lebih Baik"

RSUD AJI MUHAMMAD PARIKESIT
Jalan Ratu Agung No. 1 Tenggara Seberang - Kutai Kartanegara
Website : www.rsamp.id

Lampiran 7. Hasil Penelitian

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,24	81,05	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3,20	80,17	B	Baik
3	Waktu Penyeselaian	3,15	78,75	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,52	88	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,39	84,75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksanan	3,33	83,4	B	Baik
7	Perilaku Pelaksanan	3,37	84,25	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,21	74,27	B	Baik
9	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46	86,66	B	Baik
	Jumlah	29,87			
	Bobot Nilai Rata-rata = Jumlah Bobot : Jumlah Unsur = 1 : 9 yaitu 0,11	3,28			
	Nilai Dasar	25			
	Nilai SKM Unit Pelayanan		82,14		
	Mutu Pelayanan			B	
	Kinerja Unit Pelayanan				Baik

(Sumber Data Primer 2018)

Lampiran 8. Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat

NO RESEP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	4	3	3	4	4	4	4	3	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
4	3	3	3	4	3	3	3	2	2
5	4	3	3	4	3	3	3	4	4
6	2	3	2	2	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	4	4	3	3	4
9	3	3	2	3	3	3	3	2	1
10	4	3	3	4	3	4	4	3	3
11	3	3	3	4	3	4	3	2	4
12	3	3	2	3	3	3	3	3	4
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	4	3	4	4	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4
18	4	4	3	4	3	4	4	4	4
19	3	3	3	4	4	3	3	3	4
20	3	3	3	2	3	3	3	3	4
21	4	4	3	4	4	3	3	3	4
22	3	3	4	3	3	3	4	3	4
23	3	3	3	4	3	3	3	4	4
24	3	3	3	4	3	3	4	4	4
25	3	1	1	4	3	3	3	2	4
26	3	3	3	4	3	4	3	3	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	4	3	3	4	4	3	3	4	4
29	3	3	2	3	3	3	3	2	3
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	1	4
36	3	3	3	4	3	3	4	3	1
37	3	3	3	3	3	4	3	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	4	4	3	3	3	4	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4

NO RESEP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
41	3	3	3	4	3	3	3	2	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	2	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	4	3	3	3	3
46	3	3	3	2	3	3	3	3	3
47	3	3	3	4	4	3	3	4	4
48	3	3	3	4	4	4	4	3	3
49	3	4	3	4	3	4	4	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	4	4
51	3	3	3	3	3	3	3	4	4
52	3	3	3	4	3	3	3	2	4
53	3	4	3	4	4	4	4	2	4
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	3	4	3	4	3	4	4	4	3
56	3	3	2	4	3	3	3	3	4
57	3	3	3	4	3	4	3	2	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	3	4	3	4	4	3	4	4
62	3	3	2	4	4	3	3	2	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	4	3	3	4	4
65	3	1	1	4	4	3	3	2	3
66	4	3	3	4	4	4	3	3	4
67	3	4	4	3	4	4	4	4	4
68	4	4	3	4	4	3	3	4	4
69	3	3	2	3	3	3	3	2	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	3	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	4	3	4	4	4	4	4	4
75	3	4	3	4	3	3	3	1	4
76	4	4	3	4	3	3	3	3	3
77	4	3	3	3	3	4	4	4	4
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3
79	3	4	4	4	4	3	3	4	4
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3

NO RESEP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
81	3	3	3	3	3	3	4	3	3
82	3	3	3	3	4	4	4	3	4
83	4	3	3	3	3	3	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	4	4	4
85	4	3	3	4	3	3	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	4	3	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	4	4	3	3	4
89	3	3	2	3	3	3	4	2	1
90	3	3	3	3	3	4	4	3	3
91	3	3	3	4	3	4	3	4	4
92	3	3	2	3	3	3	3	3	3
93	4	4	3	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	3	3	3	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	3	4	3	3	4	3	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	4	4
98	4	4	3	4	3	4	4	4	4
99	3	3	3	4	4	3	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	4	4	3	4	4	3	4	3	3
102	3	3	4	3	3	3	4	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	4	4	4
105	3	1	4	3	3	3	3	2	1
106	3	3	3	3	3	4	3	3	3
107	4	4	4	3	4	4	4	3	3
108	4	4	3	4	4	3	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	3	4	4	4	4	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	4	4	4	3	4	1	3
116	3	4	4	4	4	3	4	3	3
117	4	3	4	3	3	4	3	4	4
118	3	3	4	4	3	3	3	3	3
119	3	4	4	4	4	3	4	4	4
120	3	3	4	4	3	3	4	3	4

NO RESEP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
120	3	3	3	3	3	3	3	2	1
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	2	3	4	4	4	4	3
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	3	4	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	4	3	4	4	4
127	3	3	3	3	4	4	4	3	3
128	3	4	3	3	3	4	4	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	4	3
130	3	3	3	3	3	3	3	4	4
131	3	3	3	3	3	3	3	2	3
132	3	4	3	4	4	4	4	2	4
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3
134	3	4	3	4	3	4	4	4	3
135	3	3	2	3	3	3	3	3	4
136	3	3	3	3	3	4	3	2	4
137	3	3	3	4	3	3	3	3	4
138	3	3	3	4	4	4	4	4	4
139	4	3	3	4	4	3	3	3	4
140	3	3	4	3	4	4	3	4	4
141	3	3	2	4	3	3	3	2	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	4
143	3	3	3	4	3	3	4	4	4
144	3	1	1	4	3	3	3	2	4
145	4	3	3	4	4	4	3	3	4
146	3	4	4	3	4	4	4	4	4
147	3	3	3	4	4	3	4	4	4
148	3	3	2	3	3	3	3	2	3
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	3	4	4	4	4	3	3	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	4
153	4	4	3	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	4	4	3	3	1	4
155	4	4	3	4	4	3	4	3	3
156	3	3	3	3	3	4	3	3	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	4
158	3	4	4	4	4	3	4	4	4
159	3	3	3	3	3	3	4	3	4

NO RESEP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3
241	4	3	3	3	4	4	4	3	3
242	4	3	3	3	3	3	3	4	3
243	3	3	3	4	3	3	3	2	3
244	4	3	3	4	3	3	4	4	3
245	2	3	2	2	3	3	4	3	3
246	3	3	3	4	3	3	3	3	3
247	3	3	3	4	3	4	3	3	3
248	3	3	2	3	3	3	3	2	3
249	4	3	3	4	4	4	4	3	3
250	3	3	3	4	4	4	3	2	3
251	3	3	2	3	3	3	3	3	3
252	4	4	3	4	4	4	4	4	4
253	3	3	3	3	3	3	3	2	3
254	3	3	3	4	3	3	3	3	3
255	3	4	3	4	4	3	3	4	3
256	3	3	3	3	3	3	3	4	4
257	4	4	3	4	3	4	4	4	4
258	3	3	3	4	4	3	3	2	1
259	3	3	3	4	3	3	3	3	4
260	4	4	3	4	4	3	4	3	4
261	3	3	4	3	3	3	4	3	1
262	3	3	3	3	3	3	3	4	4
263	3	3	3	4	3	3	3	4	4
264	3	1	1	3	3	3	3	2	3
265	4	3	3	4	3	4	3	3	1
266	4	4	4	3	4	4	4	4	4
267	4	3	3	4	3	3	3	4	4
268	3	3	2	3	3	3	3	2	3
269	3	3	3	4	4	3	3	3	4
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4
271	4	3	4	4	4	4	3	3	4
272	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	3	3	3	4	4	4	4	4	4
274	3	3	3	4	3	3	4	1	1
275	3	3	3	4	4	3	4	3	3
276	4	3	3	3	3	4	3	4	4
277	3	3	3	3	3	3	3	3	4
278	3	4	4	4	4	3	3	4	3
279	3	3	3	4	3	3	3	2	4

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
280	3	3	3	3	3	3	2	3	1
281	3	3	3	4	3	4	3	3	4
282	3	3	3	3	3	3	3	3	3
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3
284	4	4	4	4	4	4	3	4	3
285	3	4	4	4	4	4	3	4	3
total	924	914	898	1006	968	951	962	916	988

