

**STUDI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
LABORATORIUM DI RSUD DAYAKU RAJA KOTA BANGUN**

**KARYA TULIS ILMIAH**



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

**2019**

**STUDI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
LABORATORIUM DI RSUD DAYAKU RAJA KOTA BANGUN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Derajat Ahli Madya Analis Kesehatan Pada  
Program Diploma III Analis Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wiyata  
Husada Samarinda



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

**2019**

LEMBAR PENGESAHAN

STUDI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
LABORATORIUM DI RSUD DAYAKU RAJA KOTA BANGUN

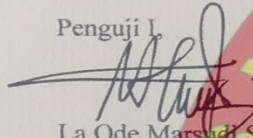
KARYA TULIS ILMIAH

Oleh:

**DENDY IRAWAN**  
NIM:15.0016.660.03

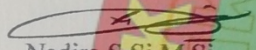
Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji  
Pada Tanggal 14 Februari 2019

Penguji I,



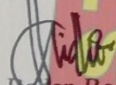
La Ode Marsudi, S.ST.M.Kes  
NIK: 11307289188135

Penguji II,



Nadira, S.Si.M.Si  
NIK: 1130729116084

Penguji III



Raden Roro Widhorini Kesumaningtias, S.Si  
NIK: 1130729216090

Mengesahkan

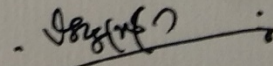
Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda



Ns. Edy Mulyono, S.Pd, S.Kep, M.Kep  
NIK: 130727413045

Mengetahui,

Ketua Program Studi



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

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dendy Irawan

NIM : 15.0016.660.03

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

Judul Laporan Tugas Akhir : Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap  
Pelayanan Laboratorium di RSUD Dayaku Raja  
Kota Bangun

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Proposal 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 Proposal ini adalah hasil plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Samarinda, 22 Februari 2019  
Yang membuat pernyataan,

Dendy Irawan  
NIM : 15.0016.660.03

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Saya panjatkan kehadiran Allah SWT, yang mana hingga saat ini saya masih diberikan umur panjang serta kesehatan, sehingga Saya dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun”.

Suatu kebanggaan bagi saya sehingga Proposal Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan agar dapat digunakan sebaik-baiknya dan dapat dijadikan sebagai referensi nantinya untuk peneliti yang akan datang.

Saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mengarahkan saya pada pembuatan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini. Oleh karena itu tidak ada kata indah selain ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya dari penulis yang ditujukan kepada:

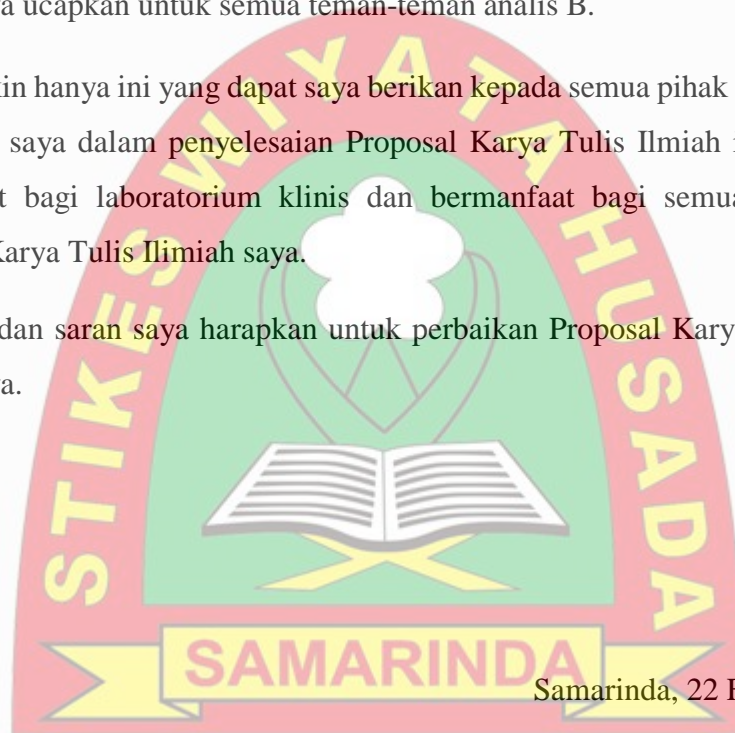
1. Bapak H. Mujito Hadi, S.Pd, MM selaku ketua yayasan STIKES Wiyata Husada Samarinda
2. Bapak Ns. Edy Mulyono, S.Kep., M.Kep selaku ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda
3. Ibu Siti Raudah S.Si, M.Si selaku Ketua Prodi DIII Analis Kesehatan STIKES Wiyata Husada Samarinda
4. Ibu Nadira, S.Si, M.Si selaku pembimbing 1 saya terimakasih karena bimbingan dan motivasi ibu saya dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah.
5. Ibu Raden Roro Widhorini Kesumaningtias,S.Si, selaku pembimbing 2 saya terimakasih karena bimbingan dan motivasi ibu saya dapat menyelesaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah.
6. Dosen dan seluruh Staff kependidikan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wiyata Husada Samarinda.Terima Kasih atas semua ilmu yang telah diberikan.
7. Kedua orang tua saya (M. Ishak dan Rusda Laila) untuk do'a yang tak pernah usai, kasih sayang yang berlimpah, cinta dan kesabaran yang kalian berikan.

Tiada kata terindah yang bisa diucapkan selain hanya ucapan terimakasih ini yang dapat putrimu ucapkan dan berikan.

8. Kepada orang yang selalu setia menemani dan memberi semangat saya untuk revisi Ika Puspita Amd.Ak.
9. Kepada teman-teman yang telah membantu saya terutama Syarifah Ratna Sari, M. Rizaldi, Zainudin Nur, dan Ellysa Angreini.
10. Mahasiswa/i Analis Kesehatan angkatan 2015 Stikes Wiyata Husada Samarinda, tiada kata terindah selain hanya ucapan terimakasih ini yang dapat saya ucapkan untuk semua teman-teman analis B.

Mungkin hanya ini yang dapat saya berikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu saya dalam penyelesaian Proposal Karya Tulis Ilmiah ini, semoga dapat bermanfaat bagi laboratorium klinis dan bermanfaat bagi semua yang membaca Proposal Karya Tulis Ilmiah saya.

Kritik dan saran saya harapkan untuk perbaikan Proposal Karya Tulis Ilmiah ini kedepannya.



Samarinda, 22 Februari 2019

Penyusun

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

---

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dendy Irawan  
NIM : 15.0016.660.03  
Program Studi : D-III Analis Kesehatan

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

**Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium RSUD Dayaku Raja Kota Bangun**

Berdasarkan perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIKes Wiyata Husada Samarinda berhak menyimpan, mengalih media/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, 22 Februari 2019  
Yang menyatakan

Dendy Irawan

## ABSTRAK

### Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun

Dendy Irawan<sup>1</sup>, Nadira<sup>2</sup>, Raden Roro Widhorini Kesumaningtias<sup>3</sup>

**Latar Belakang :** Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penelitian atas pendapat masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di laboratorium. Berdasarkan Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, terdapat 14 indikator yang dijadikan instrument pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

**Tujuan :** Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap laboratorium dan indikator IKM yang paling baik dan yang kurang baik di laboratorium RSUD Dayaku Raja Kota Bangun.

**Metode :** Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan Non Probability Sampling dengan jumlah 150 orang dari pasien laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun. Penelitian dilakukan pada 8 Oktober 2018. Data yang telah didapatkan akan dianalisis secara deskriptif dan dilakukan perhitungan dengan nilai IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

**Hasil :** Hasil penelitian berdasarkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun adalah 74,065 dengan kinerja pelayanan baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM di RS Dayaku Raja Kota Bangun yang tertinggi adalah 78,7 pada unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan mutu B (baik). Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM di RS Dayaku Raja Kota Bangun yang terendah adalah 49,2 pada unsur jumlah kembali kunjungan dengan mutu C (kurang baik).

**Kesimpulan :** Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun adalah 74,065 dengan kinerja pelayanan yang baik.

**Kata Kunci :** IKM, Kepuasan, Pelayanan

<sup>1</sup> Mahasiswa Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda.

<sup>2</sup> Dosen Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda.

<sup>3</sup> Dosen Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda.

## ABSTRACT

## Study of Community Satisfaction Index for Services Laboratory At RSUD Dayaku Raja Kota Bangun

Dendy Irawan<sup>1</sup>, Nadira<sup>2</sup>, Raden Roro Widhorini Kesumaningtias<sup>3</sup>

**Background** : Patient Satisfaction is the reflection of the health service quality they receive. To find out the service performance of the government officials to the public, it is necessary to assess the public opinions about their satisfaction toward the services provided in the laboratory. Based on the decree of minister of state apparatus empowerment number : Kep/25/M.PAN/2/2004 regarding General Guidelines for Formulating the Community Satisfaction Index of Government Agency Service Units, there are 14 indicators that are used as measurement instruments for Public Satisfaction Index (PSI).

**Purpose** : To find out the best and the poorest index of community satisfaction with laboratory and PSI indicators in the laboratory in RSUD Dayaku Raja Kota Bangun.

**Methods** : The sampling technique of this study was to use Non Probability Sampling with a total of 150 people from laboratory patients in RSUD Dayaku Raja Kota Bangun. The study was conducted in 8 October 2018. The data obtained will be analyzed descriptively and carried out calculations with the value of Public Satisfaction Index (PSI).

**Findings** : The research findings showed that the value of Public Satisfaction index or PSI in RSUD Dayaku Raja Kota Bangun was 74,065 in which the service quality was categorized B or good. The highest value of Public Satisfaction index or PSI in RSUD Dayaku Raja Kota Bangun was 78.7 in terms of politeness and friendliness of officers with quality B or good. The lowest value of Public Satisfaction index or PSI in RSUD Dayaku Raja Kota Bangun 49.2 for the number of return visits with C quality or not good.

**Conclusion** : Public Satisfaction Index toward the service provided by Laboratoty at RSUD Dayaku Raja Kota Bangun was 74,065 with good service performance.

**Keywords** : PSI, Satisfaction, Service.

<sup>1</sup> Student of Health Analyst of STIKes Wiyata Husada Samarinda.

<sup>2</sup> Lecturer of Health Analyst of STIKes Wiyata Husada Samarinda.

<sup>3</sup> Lecturer of Health Analyst of STIKes Wiyata Husada Samarinda.

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                           | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                       | <b>ii</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>              | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                           | <b>iv</b>   |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b> | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                                 | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                | <b>viii</b> |
| <b>DATAR ISI .....</b>                               | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                            | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                           | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                         | <b>xiv</b>  |
| <b>DAFTAR GRAFIK .....</b>                           | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                       | <b>1</b>    |
| A. Latar Belakang .....                              | 1           |
| B. Rumusan Masalah .....                             | 3           |
| C. Tujuan Penelitian .....                           | 3           |
| 1. Tujuan Umum .....                                 | 3           |
| 2. Tujuan Khusus .....                               | 4           |
| D. Manfaat Penelitian .....                          | 4           |
| 1. Bagi Petugas Laboratorium .....                   | 4           |
| 2. Bagi Akademik .....                               | 4           |
| 3. Instansi Terkait .....                            | 4           |
| E. Penelitian Terkait .....                          | 4           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>                 | <b>6</b>    |

|  |           |
|--|-----------|
| A. Landasan Teori .....                                  | 6         |
| 1. Pelayanan Publik .....                                | 6         |
| 2. Laboratorium .....                                    | 7         |
| 3. Pelayanan Kesehatan .....                             | 9         |
| a. Kualitas Pelayanan .....                              | 9         |
| b. Definisi Konseptual .....                             | 10        |
| c. Definisi Operasional .....                            | 10        |
| 4. Asas Pelayanan Publik .....                           | 12        |
| 5. Pengertian Kepuasan Pasien .....                      | 13        |
| 6. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien ..... | 13        |
| 7. Indeks Kepuasan .....                                 | 14        |
| 8. Kepuasan Masyarakat .....                             | 15        |
| 9. Metode Pengukuran Kepuasan .....                      | 16        |
| B. Kerangka Teori .....                                  | 17        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                   | <b>18</b> |
| A. Jenis dan Rencana Penelitian .....                    | 18        |
| B. Tempat dan Waktu Penelitian .....                     | 18        |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian .....                  | 18        |
| D. Teknik Pengambilan Sampel .....                       | 18        |
| E. Variabel Penelitian dan Definisi Variabel .....       | 19        |
| F. Sumber Data dan Instrumen Penelitian .....            | 20        |
| G. Teknik Pengolahan Data .....                          | 20        |
| H. Alur Penelitian .....                                 | 21        |
| I. Analisis Data .....                                   | 21        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                  | <b>23</b> |
| A. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....                 | 23        |
| 1. Umur .....  | 23        |
| 2. Jenis Kelamin .....                                   | 24        |

|                            |    |
|----------------------------|----|
| 3. Tingkat Pendidikan..... | 26 |
| 4. Tingkat Pekerjaan.....  | 26 |

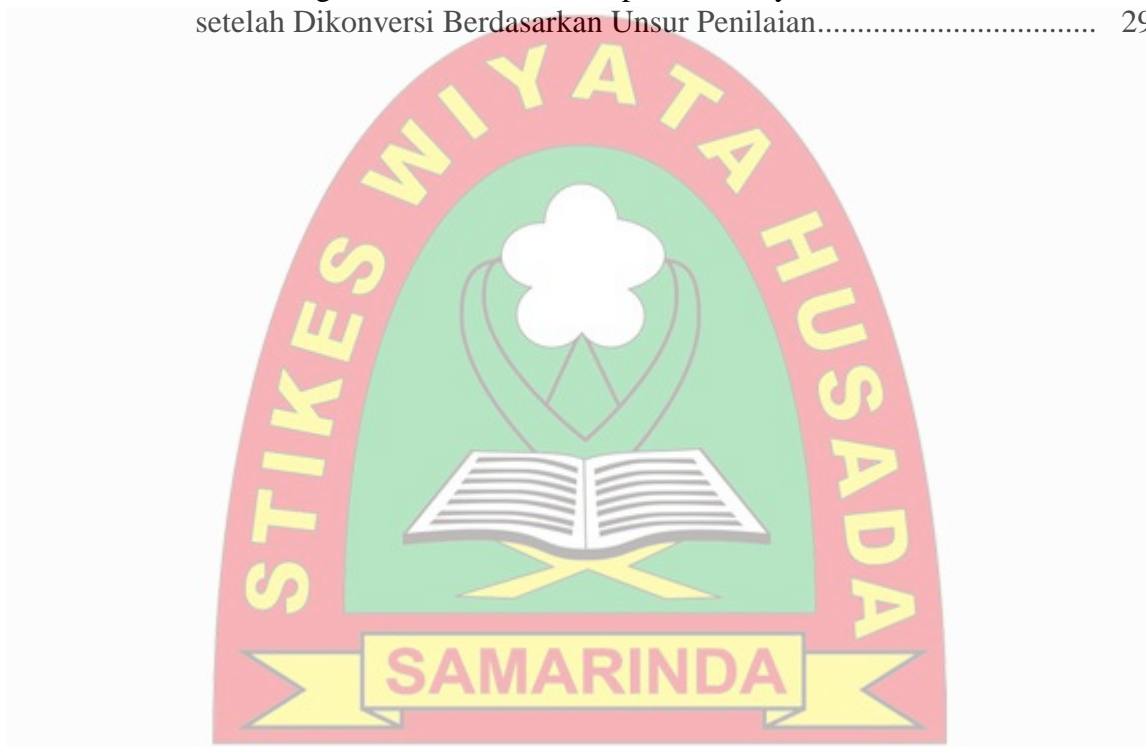
|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>BAB V PENUTUP.....</b> | <b>39</b> |
| A. Kesimpulan.....        | 39        |
| B. Saran.....             | 39        |

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**  
**RIWAYAT HIDUP**



**DAFTAR TABEL**

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....  | 20 |
| Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja<br>Unit Pelayanan .....                         | 22 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....  | 23 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 24 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....  | 25 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan.....  | 27 |
| Tabel 4.5 Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Nilai IKM<br>setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Penilaian..... | 29 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Teori .....              | 17 |
| Gambar 3.1 Alur Penelitian .....             | 21 |
| Gambar 5.1 Responden Mengisi Kuesioner ..... | 55 |
| Gambar 5.2 Ruang Tunggu .....                | 55 |
| Gambar 5.3 Ruang Laboratorium .....          | 55 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. Permohonan Izin Penelitian .....                             | 44 |
| Lampiran 2. Surat Balasan .....  | 45 |
| Lampiran 3. Lembar Persetujuan Responden .....                           | 46 |
| Lampiran 4. Kuesioner IKM .....  | 47 |
| Lampiran 5. Pengelolaan IKM .....  | 48 |
| Lampiran 6. Hasil Penelitian .....                                       | 54 |
| Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun ..... | 55 |



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ..... 23

Grafik 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... 24

Grafik 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... 26

Grafik 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan ..... 27



# 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 termasuk 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).

Pelayanan masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, sehingga sebagai upaya perbaikan pelayanan perlu dilakukan pengkajian tentang kualitas pelayanan puskesmas melalui Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM. Yang berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera No. 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah (KepMenPAN, 2004).

Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat ada 6 yaitu karena sistem pengiriman, performa produk atau jasa, citra, hubungan harga-nilai, kinerja atau prestasi karyawan, dan persaingan. Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penelitian pelanggan atas barang jasa

memberi tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu mutu produk dan jasa, mutu pelayanan, harga, waktu penyerahan, dan keamanan.

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang penting bagi Rumah Sakit karena kepuasan pasien mempunyai rantai informasi promosi sehingga pasien mempunyai persepsi yang baik terhadap Rumah Sakit khususnya di bidang pelayanan Laboratorium.

Berdasarkan pemaparan diatas maka untuk itu perlu dilakukannya penelitian mengenai “Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun”. Hal ini dikarenakan belum pernah dilakukannya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun sehingga nantinya dapat dilihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di Rumah Sakit tersebut. Sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat menggunakan 14 unsur/indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dirumuskan masalah sebagai berikut, “Bagaimana Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan maka karya tulis ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun.

## 2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun.

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Petugas Laboratorium

Manfaat bagi Petugas Laboratorium dapat meningkatkan pengetahuan dibidang kepuasan pelanggan dan selalu bertanggung jawab atas pekerjaannya.

### 2. Bagi Akademik

Manfaat bagi akademik dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa yang lain dibidang Manajemen dan menambah perbendaharaan karya tulis ilmiah.

### 3. Instansi Terkait

Sebagai bahan evaluasi dan tambahan informasi tentang kepuasan pasien agar dapat meningkatkan mutu pelayanan khususnya di Unit Laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun.

## E. Penelitian Terkait

Dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini, penulis sedikit banyak terinspirasi dan merefensi dari penelitian – penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan latar belakang masalah pada karya tulis ilmiah ini. Adapun penelitian yang berhubungan dengan karya tulis ilmiah ini antara lain yaitu :

1. (Hadiatussaniah, 2016) meliputi tentang “Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo”. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda adalah 74,065 dengan kinerja pelayanan yang baik.
2. (Eka, 2016) dengan pengujian “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serang Kota”. Peneliti menggunakan 14

indikator dengan sampel sebanyak 150 responden, nilai hasil penelitian IKM yang diperoleh adalah 79,25 yang berarti mutu pelayanan masuk dalam kategori B, sehingga kinerja pelayanan dapat dikatakan baik.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Pelayanan Publik**

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/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (UU,2009).

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

## 2. Laboratorium

Laboratorium kesehatan adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat (Permenkes, 2010).

Pemeriksaan laboratorium adalah suatu tindakan dan prosedur pemeriksaan khusus dengan mengambil bahan atau sampel dari penderita, dapat berupa urin, darah, sputum, dan sebagainya untuk menentukan diagnosis atau membantu menentukan diagnosis penyakit bersama dengan tes penunjang lainnya, *anamnesis*, dan pemeriksaan lainnya (Permenkes, 2010).

Tes atau pemeriksaan dapat secara *kimia klinik*, *hematologi*, *imunologi*, *serologi*, *mikrobiologi klinik*, dan *parasitologi klinik*. Metode pemeriksaan terus berkembang dari kualitatif, semi kuantitatif, dan dilaksanakan dengan cara manual, semi otomatis, otomatis, sampai robotik. Hal ini berarti peralatanpun berkembang dari yang sederhana sampai yang canggih dan mahal hingga biaya pemeriksaan pun dapat meningkat. Oleh karena itu, hasil suatu pemeriksaan laboratorium sangat penting dalam membantu diagnosa, memantau perjalanan penyakit, serta menentukan di mana dari suatu penyakit atau keluhan pasien (Permenkes, 2010).

Menurut keppmenkes no.943/menkes/SK/VII/2002 yang dimaksud dengan laboratorium kesehatan adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pengukuran, penetapan, dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia untuk menentukan jenis penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat. Sebagai bagian yang integral dari pelayanan kesehatan, dan dimanfaatkan untuk keperluan penegakan diagnosis, pemberian pengobatan serta pengambilan keputusan lainnya (Pohan, 2007).

Pelayanan Laboratorium Kesehatan Laboratorium kesehatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan harus diselenggarakan secara bermutu, merata

dan terjangkau yang sangat diperlukan untuk mendukung pelayanan laboratorium kesehatan yang baik. Di dalam sebuah laboratorium kesehatan masyarakat dilaksanakan pelayanan pemeriksaan di bidang mikrobiologi, fisika, kimia dan atau bidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan masyarakat dan kesehatan lingkungan terutama untuk menunjang upaya pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan masyarakat. Beberapa pelayanan laboratorium kesehatan meliputi:

1. *Customer Satisfaction* Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap hasil perbandingan dari kinerja suatu produk yang diterima dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. *Customer satisfaction* atau kepuasan pelayanan adalah rasa puas dan senang yang ditunjukkan oleh *customer* terhadap pelayanan yang dilakukan dimana para pelanggan biasanya mengukur dari delapan indikator yaitu kejelasan informasi dari perawat, kepekaan, responsivitas, keramahan, kemauan perawat untuk menjelaskan gejala dari penyakit, kemauan perawat untuk menjelaskan kondisi kesehatan dan pilihan bagi pasien atas perawatan tambahan, dan kemauan perawat untuk membantu mempersiapkan semua perawatan yang diperlukan ketika di rumah.

2. *Exceeding expectation* Dalam bidang kesehatan, kepuasan pelanggan sangatlah penting. Seseorang akan merasa terpicat dan akan terus-menerus mendatangi laboratorium kita jika apa yang kita berikan kepada *customer* mendapat tempat di hati mereka jadi sebab itulah kreativitas dan inovasi menjadi faktor pendukung hal ini. Namun, dalam berbisnis hal ini sangat memiliki resiko akan tetapi perlu dipikirkan resiko yang ada tidak sampai mengganggu koridor etika. Melampaui apa yang diharapkan bisa dilakukan dengan cara mengantisipasi perubahan harapan *customer* dengan konsisten dalam bekerja.

3. *Benchmark setting*, kehidupan manusia seperti roda, kadang di atas dan kadang di bawah. Ada yang kaya dan ada yang miskin. Namun dalam sebuah laboratorium kita tidak boleh memberikan pelayanan layaknya roda yang kadang-kadang berada di atas dan kadang di bawah. Sebagai pelaku kesehatan,

memberikan yang terbaik adalah wujud suatu etika yang berbudi luhur. Sama rata dan berlaku adil. Sikap inilah yang harus tetap dijunjung sebagai pelaku kesehatan terhadap beragam *costumer* yang datang dari kalangan menengah ke bawah dan kalangan menengah ke atas. karena tanpa mereka, sebuah laboratorium tidak akan maju. Sebab inilah laboratorium harus mementingkan pelayanan terhadap *costumer* tanpa membeda-bedakan.

### 3. Pelayanan Kesehatan

Mendefinisikan pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok, ataupun masyarakat.

Menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan.

Kepuasan pelanggan terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan dalam merumuskan tujuan dan manfaat produk atau pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan (Azrul,1988).

#### a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. Puskesmas sebagai salah satu unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota berperan di dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat dengan melakukan berbagai upaya untuk memenuhi

segala harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat (Azrul,1988).

#### **b. Definisi Konseptual**

1. Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas.
2. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Bernes, 2003).

#### **c. Definisi Operasional**

Unsur pelayanan dalam Kepmenpan No.25/2004 Tentang IKM yang dijabarkan ke dalam sub-sub indikator, sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan
  - a. Tingkat kemudahan alur pelayanan yang diberikan
  - b. Tingkat kesederhanaan alur pelayanan yang diberikan
2. Persyaratan pelayanan
  - a. Kemudahan persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi
  - b. Kesederhanaan persyaratan teknis dan administratif
3. Kejelasan petugas pelayanan
  - a. Kejelasan petugas yang memberikan pelayanan
  - b. Kepastian petugas yang memberikan pelayanan
4. Kedisiplinan petugas

- a. Tingkat kehadiran petugas yang memberikan pelayanan
  - b. Tingkat keberadaan petugas pada saat jam pelayanan
  - c. Intensitas penundaan pekerjaan yang dilakukan oleh petugas
  - d. Tanggung jawab petugas
  - e. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
- Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan
- a. Tingkat keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki
  - b. Kejelasan informasi yang disampaikan
7. Kecepatan pelayanan
- Tingkat kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan
- a. Tingkat keadilan petugas dalam memberikan pelayanan
  - b. Pemberian pelayanan terhadap semua pasien tanpa pilih-pilih
9. Kesopanan dan keramahan petugas
- a. Tingkat kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan
  - b. Tingkat keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
10. Kewajaran biaya pelayanan
- Tingkat kewajaran biaya yang dikeluarkan
11. Kepastian biaya pelayanan
- a. Kesesuaian antara biaya yang
  - b. Adanya rincian biaya yang jelas dan pasti
12. Kepastian jadwal pelayanan
- Tingkat kesesuaian jam pelayanan dengan jadwal
13. Kenyamanan lingkungan
- a. Tingkat kerapian pengaturan sarana dan prasarana
  - b. Tingkat kebersihan ruangan
  - c. Kenyamanan ruang tunggu

#### 14. Keamanan pelayanan

- a. Tingkat kelengkapan sarana prasarana kesehatan
- b. Kebersihan peralatan medis (Gasperza, 1997).

#### 4. Asas Pelayanan Publik

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Pasal 4 UU no 25 tahun 2009).

## 5. Pengertian Kepuasan Pasien

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Tetapi, jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Yuwono, 2003).

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek. Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011).

Kotler menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2011).

## 6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Budiastuti faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- a. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.

- b. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang, “rumah sakit mahal”.
- d. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- e. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut (Nooria, 2008).

Menurut Zeitham dan Berry, aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- a. Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
- b. Kesesuaian, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- c. Ketepatan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
- d. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan (Tjiptono, 2002).

## **7. Indeks Kepuasan**

Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Keputusan MENPAN Nomor 25/2004).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004, terdapat 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kejelasan petugas pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan
- f. Kemampuan petugas pelayanan
- g. Kecepatan pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas
- j. Kewajaran biaya pelayanan
- k. Kepastian biaya pelayanan
- l. Kepastian jadwal pelayanan
- m. Kenyamanan lingkungan
- n. Keamanan pelayanan (Permenpan, 2004).

Puskesmas sebagai salah satu instansi pemerintah yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dituntut untuk meningkatkan kualitas kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat serta mampu memberikan kepuasan. Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dengan demikian data indeks kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (Tjiptono, 2002).

## **8. Kepuasan Masyarakat**

Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan, yaitu pencapaian kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Oliver menyatakan bahwa kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Berikut di bawah ini adalah konsep kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan dalam merumuskan tujuan dan manfaat produk atau pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Dengan demikian, kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan (Tunggal, 2007).

## 9. Metode Pengukuran Kepuasan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, yaitu :

### a. Sistem keluhan dan saran perusahaan

Berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas – luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran, menyediakan kartu komentar dan menyediakan saluran telepon khusus. Informasi ini memberikan ide – ide untuk memperbaiki kualitas produk yang dapat memuaskan pelanggan (Aritonang, 2005).

### b. *Ghost shopping*

Metode *ghost shopping* dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensi produk perusahaan dan pesaing, lalu menyampaikan temuan - temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk pesaing berdasarkan pengalaman mereka selain itu juga mengamati cara penanganan setiap keluhan.

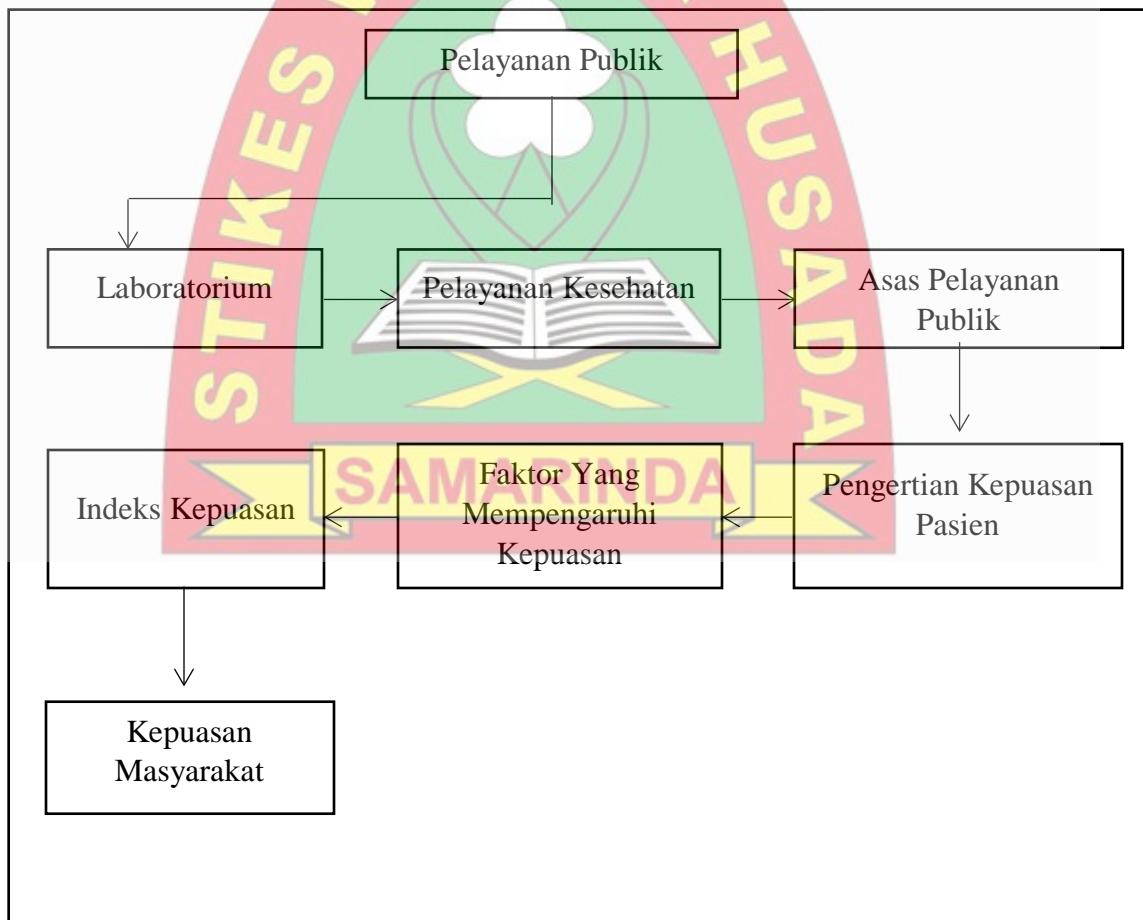
### c. *Lost customer analysis*

Prusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

d. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan melalui survei akan melalui dan umpan baik secara langsung dan pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya (Aritonang, 2005).

### B. Kerangka Teori



Gambar 2.1 Kerangka Teori

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Rencana Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan Laboratorium di RS. Dayaku Raja Kota Bangun.

### B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian dilaksanakan di RS. Dayaku Raja Kota Bangun pada bulan Agustus 2018.

### C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di RS. Dayaku Raja Kota Bangun dengan jumlah sampel minimal sebanyak 150 pasien dengan dasar  $(\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 = \text{Jumlah Responden}$ .

### D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling* secara *accidental sampling* yang berarti sampel diambil dari responden atau kasus yang kebetulan ada disuatu tempat atau keadaan tertentu. Teknik pengambilan sampel didasari pada pertimbangan yang dibuat oleh peneliti berdasarkan kriteria inklusi dan kriteria eksklusi yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai berikut:

#### a. Kriteria Inklusi

Kriteria inklusi adalah dimana subjek peneliti dapat mewakili dalam sampel yang memenuhi syarat sebagai sampel atau persyaratan umum yang harus dipenuhi oleh subjek agar dapat diikuti dalam penelitian (Notoatmodjo, 2010). Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

1. Tidak mengalami gangguan mental

2. Pasien yang sedang menjalani pemeriksaan laboratorium
3. Dapat menulis dan membaca
4. Berusia 17-60 tahun.

b. Kriteria Ekstensi

Kriteria ekstensi adalah sebagai subjek yang memenuhi kriteria inklusi tetapi harus dikeluarkan karena berbagai sebab. Kriteria ekstensi dalam penelitian ini adalah:

1. Pasien yang kurang dari segi psikis karena dikhawatirkan tidak dapat menjawab kuesioner dengan baik
2. Kondisi pasien yang membutuhkan khusus seperti tunarungu, tunanetra, dan tunagrahita (Wijono, 1999).

**E. Definisi Operasional Variabel**

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

| Variabel                         | Definisi  | Alat Ukur | Kriteria                 | Skala   |
|----------------------------------|---|-----------|--------------------------|---------|
| Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan. | Kuesioner | A=1<br>B=2<br>C=3<br>D=4 | Ordinal |
| Laboratorium                     | Sarana pelayanan  |           |                          |         |
| Rumah Sakit                      | kesehatan di Rumah Sakit yang   |           |                          |         |

---

melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, kondisi kesehatan, atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat.

---

#### **F. Sumber Data dan Instrumen Penelitian**

a. Data Primer

Data primer yang dilakukan adalah dengan memberikan lembar kuesioner kepada responder yang datang disaat tengah-tengah antrian menunggu dan dijawab responden.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang diambil adalah data profil RS. Dayaku Raja Kota Bangun.

c. Instrumen Penelitian

Intrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner.

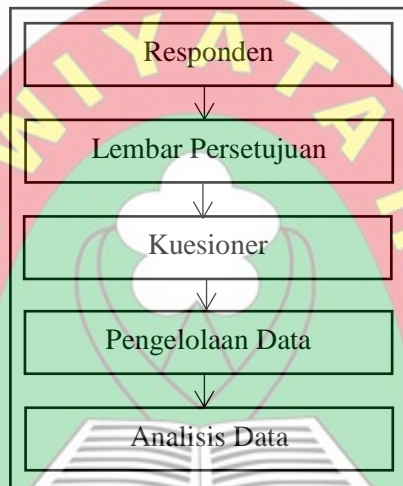
#### **G. Teknik Pengolahan Data**

- a. *Editing* atau penyuntingan data, kuesioner yang telah diisi akan dilakukan pengecekan kelengkapan atau kebenaran pengisian kuesioner sebelum data ditabulasi atau masuk dalam tabel master dan memisahkan kuesioner yang datanya belum lengkap.

- b. *Coding* atau pengkodean, peneliti akan mengklasifikasikan jawaban-jawaban yang ada dengan kode atau nomor untuk mempermudah membaca dan memberi tanda atau kode tertentu terhadap data yang telah diedit dengan tujuan mempermudah pembuat tabel.
- c. *Tabularing* atau pentabulasian, masukkan data yang sudah dikelompokkan ke dalam bentuk tabel distribusi frekuensi agar mudah dipahami.

**H. Alur Penelitian**

Berdasarkan dari tinjauan pustaka dan kerangka teori diatas maka dapat disimpulkan alur penelitian yang digunakan yaitu :



Gambar 3.1 Alur Penelitian

**I. Analisis Data**

Data yang telah didapatkan akan dianalisis secara deskriptif dan dilakukan perhitungan dengan nilai IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat. Pertama dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur atau pertanyaan pelayanan yang akan ditanyakan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penelitian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Langkah selanjutnya dari hasil IKM unit pelayanan dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

| Nilai | Nilai Interval<br>IKM | Nilai Interval<br>Konversi IKM | Mutu<br>Pelayanan | Kinerja Unit<br>Pelayanan |
|-------|-----------------------|--------------------------------|-------------------|---------------------------|
| 1     | 1.00 - 1.75           | 25 – 43.75                     | D                 | Tidak Baik                |
| 2     | 1.76 - 2.50           | 43.76 – 62.50                  | C                 | Kurang Baik               |
| 3     | 2.51 – 3.25           | 62.51 – 81.25                  | B                 | Baik                      |
| 4     | 3.26 – 4.00           | 81.26 – 100                    | A                 | Sangat Baik               |

(Sumber : Keputusan M.PAN No.25 tahun 2004)

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian dan Pembahasan

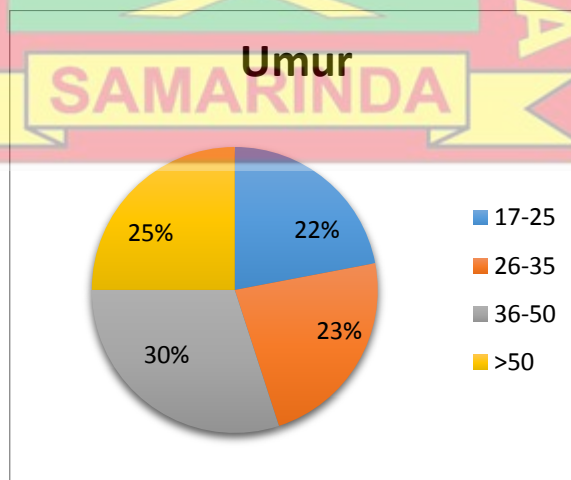
Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner pada responden yang berjumlah 150 orang. Pada pasien yang berkunjung ke RSUD Dayaku Raja Kota Bangun di unit laboratorium dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi. Berikut ini hasil pengumpulan data jumlah responden berdasarkan karakteristik responden :

#### 1. Umur

Data karakteristik responden berdasarkan umur pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| No.    | Umur  | Jumlah | Persentase |
|--------|-------|--------|------------|
| 1      | 17-25 | 33     | 22 %       |
| 2      | 26-35 | 35     | 23 %       |
| 3      | 36-50 | 45     | 30 %       |
| 4      | >50   | 37     | 25 %       |
| Jumlah |       | 150    | 100 %      |



**Grafik 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dari tabel 4.1 didapatkan jumlah responden berdasarkan karakteristik umur yang paling tertinggi adalah responden usia 36-50 tahun yaitu 45 orang (30%), dilanjutkan responden >50 sebanyak 37 orang (25%), responden 26-35 tahun sebanyak 35 orang (23%) dan responden 17-25 tahun sebanyak 33 orang (22%).

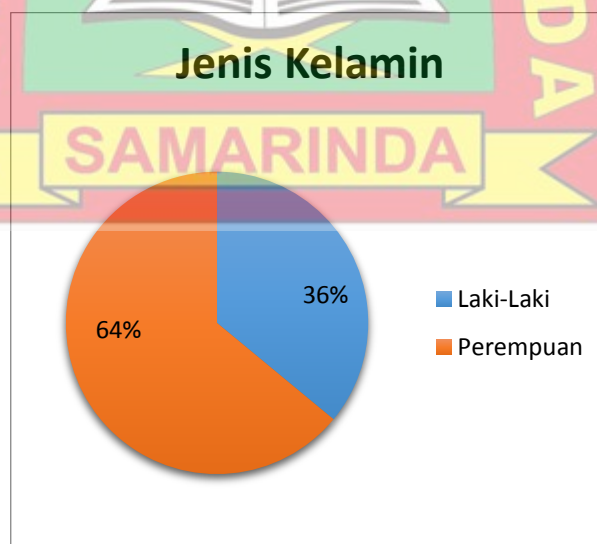
Dari hasil yang didapat banyaknya jumlah pengunjung yang melakukan pemeriksaan di laboratorium adalah responden dengan usia 36-50 tahun. Dengan bertambahnya umur seseorang maka akan berkurang daya tahan tubuh atau kesehatan dan berbagai tekanan psikologis. Sehingga banyak yang melakukan pemeriksaan rutin 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 Responden | Persentase |
|-----|---------------|------------------|------------|
| 1.  | Laki-Laki     | 54               | 36%        |
| 2.  | Perempuan     | 96               | 64%        |
|     | Jumlah        | 150              | 100%       |



**Grafik 4.2** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil jumlah responden pada laki-laki sebanyak 54 orang (36%) dan perempuan sebanyak 96 orang (64%). Hal ini menunjukkan banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan di laboratorium adalah perempuan. Terutama di puskesmas banyak ibu hamil yang melakukan pemeriksaan.

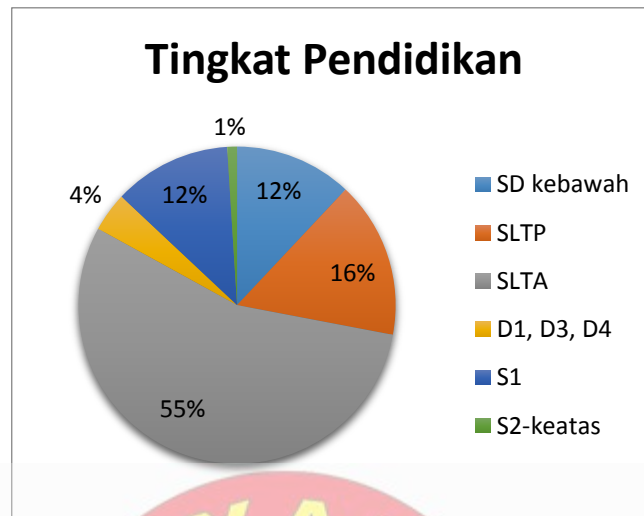
Menurut (Erminawati,2012), mengemukakan bahwa perempuan pada umumnya lebih rentan terhadap penyakit dan lebih cepat menginginkan untuk mendapatkan bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibanding dengan laki-laki. Perempuan cenderung merasakan sakit karena mereka memiliki respon emosional lebih besar daripada laki-laki. Hal ini bias memicu munculnya stres berlebihan dan rasa tidak mampu. Oleh karena itu wanita perlu lebih aktif untuk melakukan perawatan dan pemeriksaan.

### 3. Tingkat Pendidikan

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

**Tabel 4.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

| No.    | Tingkat Pendidikan | Jumlah Responden | Persentase |
|--------|--------------------|------------------|------------|
| 1.     | SD kebawah         | 18               | 12%        |
| 2.     | SLTP               | 24               | 16%        |
| 3.     | SLTA               | 83               | 55%        |
| 4.     | D1, D3, D4         | 6                | 4%         |
| 5.     | S1                 | 18               | 12%        |
| 6.     | S2-keatas          | 1                | 1%         |
| Jumlah |                    | 150              | 100%       |



**Grafik 4.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari tabel 4.3 didapatkan hasil berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan terakhir jumlah responden yang paling tinggi adalah tingkat SLTA yaitu sebanyak 83 orang (55%), SLTP sebanyak 24 orang (16%), SD kebawah sebanyak 18 orang (12%), Diploma sebanyak 6 orang (4%) S2 sebanyak 1 orang (1%). Dari penelitian yang dilakukan banyaknya pasien yang berkunjung adalah perempuan dimana umumnya lulusan tingkat SLTA dan masih ditingkat perkuliahan.

Menurut (Notoatmodjo, 2010) pendidikan adalah salah satu proses pembelajaran untuk mengembangkan atau meningkatkan kemampuan tertentu sehingga sarana pendidikan itu dapat berdiri sendiri. Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh dalam memberikan respon yang lebih rasional terhadap informasi yang datang dan akan berfikir sejauh mana keuntungan yang mungkin diperoleh dari gagasan tersebut. Dalam hal ini semakin tinggi pendidikan seseorang, maka kesempatan seorang untuk memperoleh informasi dan pengetahuan akan semakin lebar, dimana melalui lama pendidikan yang ditempuh melalui jenjang sekolah, maka responden dalam hal ini pasien juga akan mendapatkan informasi dari berbagai sumber (Anjaryani, 2009)

#### **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 Responden | Persentase |
|--------|-------------------|------------------|------------|
| 1      | PNS/TNI/POLRI     | 5                | 3%         |
| 2      | Pegawai swasta    | 17               | 11%        |
| 3      | Wiraswasta        | 17               | 11%        |
| 4      | Pelajar/Mahasiswa | 32               | 21%        |
| 5      | Lain-lain         | 79               | 53%        |
| Jumlah |                   | 150              | 100%       |



**Grafik 4.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Data tabel 4.4 didapatkan jumlah responden berdasarkan karakteristik tingkat pekerjaan dengan jumlah responden yang paling tinggi adalah lain-lain yaitu 79 orang (53%), pelajar atau mahasiswa sebanyak 32 orang (21%), wiraswasta sebanyak 17 orang (11%), pegawai swasta sebanyak 17 orang (11%), dan PNS/TNI/POLRI sebanyak 5 orang (3%). Dari hasil penelitian yang dilakukan jumlah terbanyak pada tingkat lain-lain, hal ini dikarenakan banyaknya ibu rumah tangga yang berkunjung untuk melakukan pemeriksaan di unit laboratorium. Sedangkan pada pekerja lebih sedikit dikarenakan susah untuk mendapatkan waktu yang senggang untuk dapat keluar dari kantor dan kesibukan pekerjaan.

Salah satu produk peraturan pemerintah terbaru tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan public instansi pemerintah adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Mengacu pada Kepmen PAN yang meliputi beberapa indikator untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan publik. Kemudian ke-14 indikator yang akan dijadikan instrument pengukuran keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara, 14 indikator adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan.

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggan dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan rumah sakit.

Pada penelitian yang dilakukan responden sebanyak 150 orang dengan menjawab 14 unsur pertanyaan yang harus dijawab untuk dilakukan penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Unit Laboratorium RSUD Dayaku Raja Kota Bangun. Berikut hasil penelitian berdasarkan unsur pertanyaan :

**Tabel 4.5** Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Nilai IKM setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Penilaian

| No. | UNSUR PELAYANAN                  | NILAI IKM KONVERSI | KINERJA PELAYANAN |
|-----|----------------------------------|--------------------|-------------------|
| U1  | Prosedur pelayanan               | 75.33              | BAIK              |
| U2  | Persyaratan pelayanan            | 76.67              | BAIK              |
| U3  | Kejelasan petugas pelayanan      | 76.5               | BAIK              |
| U4  | Kedisiplinan petugas pelayanan   | 76.17              | BAIK              |
| U5  | Tanggung jawab petugas pelayanan | 77.5               | BAIK              |
| U6  | Kemampuan petugas pelayanan      | 77.83              | BAIK              |
| U7  | Kecepatan pelayanan              | 74.5               | BAIK              |
| U8  | Keadilan mendapatkan pelayanan   | 76.67              | BAIK              |
| U9  | Kesopanan dan keramahan petugas  | 78.67              | BAIK              |
| U10 | Kewajaran biaya pelayanan        | 76.83              | BAIK              |
| U11 | Ketepatan jadwal waktu pelayanan | 74.83              | BAIK              |
| U12 | Kenyamanan lingkungan            | 76                 | BAIK              |
| U13 | Keamanan lingkungan              | 76.5               | BAIK              |
| U14 | Jumlah kembali kunjungan         | 49.17              | KURANG BAIK       |

#### 1. Prosedur pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 1 tentang prosedur pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 75,3. Pada unsur 1 sebanyak 2 orang menjawab tidak mudah dengan persentase 1%. Sebanyak 3 orang menjawab kurang mudah dengan persentase 2%. Sebanyak 136 orang menjawab mudah dengan persentase 91% dan yang terakhir 9 orang menjawab sangat mudah dengan persentase 6%. Itu artinya pada pasien yang melakukan

pemeriksaan laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun merasa mudah dalam prosedur pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Pasien yang melakukan pemeriksaan dilaboratorium merupakan rujukan dari poli, sehingga pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium mudah dalam prosedur pelayanan. Pasien yang sudah diambil sampelnya harus menunggu hasil dan kembali lagi ke poli sebelumnya. Kebutuhan tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

## 2. Peryaratan pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 2 tentang kesesuaian persyaratan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 76,67. Pada unsur 2 sebanyak 140 orang menjawab sesuai dengan persentase 93%. Sebanyak 10 orang menjawab sangat sesuai dengan persentase 7%. Sedangkan yang menjawab tidak sesuai dan kurang sesuai tidak ada. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun sesuai dengan persyaratan untuk jenis pelayanan dalam pemeriksaan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas. Persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

## 3. Kejelasan petugas pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 3 tentang kejelasan petugas pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 76,5. Pada unsur 3 sebanyak 1 orang menjawab tidak jelas dengan persentase 1%. Sebanyak 3 orang menjawab kurang jelas dengan persentase 2%. Sebanyak 131 orang menjawab sangat jelas dengan persentase 87% dan yang terakhir 15 orang dengan persentase 10%. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun merasa jelas dalam melayani. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Dalam pelayanan, pasien pasien yang melakukan pemeriksaan harus diberikan penjelasan agar pasien bias memahami bagaimana syarat atau prosedur, untuk itu

juga hasil pemeriksaan laboratorium lebih akurat seperti dalam pengambilan sampel. Penjelasan yang diberikan kepada pasien harus mudah dipahami dan jelas. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Sehubungan dengan hal diatas menurut Gaspersz (1997), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam poerbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kejelasan dan kemudahan petugas yang melayani, (2) tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pelayanan an penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.

#### 4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 4 tentang kedisiplinan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 76,17. Pada unsur 4 sebanyak 3 orang menjawab kurang disiplin dengan persentase 2%. Sebanyak 137 orang menjawab disiplin dengan persentase 91% dan yang terakhir 10 orang menjawab sangat disiplin dengan persentase 7%. Sedangkan pada jawaban tidak disiplin, tidak ada. Itu artinya petugas pelayanan laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium RSUD Dayaku Raja Kota Bangun disiplin dalam memberikan pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Carlson Schwarz (dalam Denhardt, 2003) yang mengatakan bahwa ukuran yang komprehensif untuk servqual sector publik antara lain (1) Reliabiliti (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu, (2) Personal attention (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka.

#### 5. Tanggung jawab petugas pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 5 tentang tanggung jawab petugas pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 77,5. Pada unsur 5 sebanyak 135 orang menjawab bertanggung jawab dengan persentase 90%. Sebanyak 10 orang menjawab sangat kurang bertanggung jawab dengan persentase 10%. Sedangkan pada jawaban, tidak bertanggung jawab dan kurang bertanggung jawab tidak ada. Itu artinya petugas pelayanan laboratorium dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium RSUD Dayaku Raja Kota Bangun disiplin dalam memberikan pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas. Kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

#### 6. Kemampuan petugas pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada 4.5 pada unsur 6 tentang kemampuan petugas dalam pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 77,83. Pada unsur 6 sebanyak 135 orang menjawab mampu dengan persentase 90% dan 15 orang menjawab sangat mampu dengan persentase 10%. Sedangkan pada jawaban tidak mampu dan kurang mampu tidak ada. Itu artinya pada petugas laboratorium yang memberikan pelayanan pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun disiplin dalam memberikan pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Tentunya ini penting sebagai seorang analis kesehatan. Pasien akan lebih banyak mengajukan pertanyaan akan pemeriksaan yang dilakukan petugas. Menurut Tjiptono, 2002 mengemukakan bahwa beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa dengan profesionalisme and skill, yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara professional.

#### 7. Kecepatan pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada 4.5 pada unsur 7 tentang kecepatan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 74,5. Pada unsur 7 sebanyak 1 orang menjawab tidak cepat dengan persentase 1%. Sebanyak 4 orang menjawab kurang cepat dengan persentase 3%. Sebanyak 142 orang menjawab cepat dengan persentase 95% dan yang terakhir 3 orang menjawab sangat cepat dengan persentase 2%. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun disiplin dalam memberikan pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Dalam pemeriksaan laboraorium tertentu dibutuhkan waktu yang cukup lama. Akan lebih banyak lagi waktu yang dibutuhkan pada saat banyak pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorim. Tentunya pasien harus diberi penjelasan akan keterlambatan dalam hasil. Pada hari kerja begitu banyak pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium. Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

#### 8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada 4.5 pada unsur 8 tentang keadilan mendapatkan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 76,67. Pada unsur 8 sebanyak 140 orang menjawab adil dengan persentase 93%. Sebanyak 10 orang menjawab sangat adil dengan persentase 7%. Sedangkan yang menjawab tidak adil dan kurang adil tidak ada. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun disiplin dalam memberikan pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Pelaksanaan pelayanan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003) yang mengatakan bahwa ukuran komprehensif untuk serquel sector publik antara lain fairness (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang.

#### 9. Kesopanan dan keramahan petugas

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada 4.5 pada unsur 9 tentang kesopanan dan keramahan petugas didapatkan jumlah IKM 78,67. Pada unsur 9 sebanyak 1 orang menjawab kurang sopan dengan persentase 1%. Sebanyak 127 orang menjawab mudah dengan persentase 85% dan yang terakhir 23 orang menjawab sangat mudah dengan persentase 15%. Pada jawaban tidak sopan dan ramah tidak ada. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun disiplin dalam memberikan pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati hal yang perlu diperhatikan khususnya memberikan interaksi langsung. Menurut (Zeithmal dkk, 1990) salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antaralain (1) Assurance yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakini kepercayaan konsumen, (2) Empati yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

#### 10. Kewajaran biaya pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada 4.5 pada unsur 10 tentang kewajaran biaya pelayanan didapatkan jumlah IKM 76,83. Pada unsur 10 sebanyak 2 orang menjawab kurang wajar dengan persentase 1%. Sebanyak 135 orang menjawab wajar dengan persentase 90%. Sedangkan pada jawaban tidak wajar tidak ada. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal ini (Tjiptono, 2002) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain reputation and credibility yaitu pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyediaan jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanan atau biaya.

#### 11. Ketepatan jadwal pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada 4.5 pada unsur 11 tentang ketepatan jadwal pelayanan didapatkan jumlah IKM 74,83. Pada unsur 11 sebanyak 8 orang menjawab kadang-kadang tepat dengan persentase 5%. Sebanyak 135 orang menjawab banyak tepat dengan persentase 90% dan 7 orang menjawab selalu tepat dengan persentase 5%. Pada jawaban selalu tidak tepat adalah 0 atau tidak ada. Itu artinya petugas melayani pada pasien yang melakukan pemeriksaan di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun disiplin dalam memberikan pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal ini diatas kemudian. Menurut Carlos dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003) yang mengatakan bahwa ukuran komprehensif untuk serquel sector public antara lain reability(keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.

#### 12. Kenyamanan lingkungan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada 4.5 pada unsur 12 tentang kenyamanan lingkungan didapatkan jumlah IKM 76. Pada unsur 12 sebanyak 144 orang menjawab nyaman dengan persentase 96%. Sebanyak 6 orang menjawab sangat nyaman dengan persentase 4%. Sedangkan yang menjawab tidak nyaman dan kurang nyaman, tidak ada. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun disiplin dalam memberikan pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Terutama di ruang tunggu, dimana responden memberi masukan agar perlu ditambah AC atau kipas angin di ruang tunggu sehingga pasien tidak merasa kepanasan. Ruang tunggu begitu penting untuk diperhatikan kenyamanannya, seperti fasilitas TV, kebersihan dan tempat duduk. Agar pasien tidak merasa bosan dan nyaman dalam menunggu waktu panggilan. Menurut (Zeithmal dkk, 1990) salah satu dimensi untuk mengukur

kepuasan pelanggan antara lain tangibles yaitu yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu tempat informasi dan lain-lain. Serta kesejukan dan kebersihan lingkungan.

### 13. Keamanan pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada 4.5 pada unsur 13 tentang keamanan pelayanan didapatkan jumlah IKM 76,5. Pada unsur 13 sebanyak 1 orang menjawab kurang aman dengan persentase 1%. Sebanyak 139 orang menjawab aman dengan persentase 93% dan 10 orang menjawab sangat aman dengan persentase 7%. Pada jawaban tidak aman didapatkan hasil 0 atau tidak ada. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun disiplin dalam memberikan pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas

Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Menurut Carlos dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003) yang mengatakan bahwa ukuran komprehensif untuk serquel dan sector public yaitu security yaitu tingkat dimana pelayanan yang disediakan membuat masyarakat merasa nyaman dan yakin ketika menerimanya.

### 14. Jumlah kembali kunjungan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada 4.5 pada unsur 14 tentang keamanan pelayanan didapatkan jumlah IKM 749,17. Pada unsur 14 sebanyak 35 orang menjawab satu kali dengan persentase 23%. Sebanyak 85 orang menjawab kadang-kadang dengan persentase 57%. Sebanyak 29 orang menjawab sangat sering dengan persentase 19% dan sebanyak 1 orang dengan persentase 1%. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang kurang baik. Hal ini dikarenakan pasien yang melakukan pemeriksaan di unit laboratorium kebanyakan baru melakukan pemeriksaan laboratorium untuk memenuhi persyaratan dalam pembuatan surat. Kebanyakan pasien yang baru

petama kali melakukan pemeriksaan adalah pasien yang masih muda. Sedangkan pada usia 36 sampai >50 rutin melakukan pemeriksaan laboratorium.

Berdasarkan penjelasan diatas dari 14 unsur didapatkan jumlah nilai kepuasan tertinggi pada jawaban responden unsur 9 yaitu tingkat kepuasan berdasarkan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien dengan nilai IKM 78,9 dan mutu baik. Hal ini menunjukkan kepuasan pasien terhadap pelayanan pada unsur keramahan dan kesopanan petugas yaitu puas. Petugas laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan unsur yang terendah pada unsur ke 4 tentang jumlah kunjungan kembali pasien laboratorium yaitu dengan nilai ikm 49,2 dan mutu kurang baik. Namun, hal ini dikarenakan pasien yang datang tidak sering untuk melakukan pemeriksaan atau kadang-kadang dan hanya pada saat sedang sakit sehingga pasien dominan menjawab dengan nilai persepsi 3 yaitu kadang-kadang.

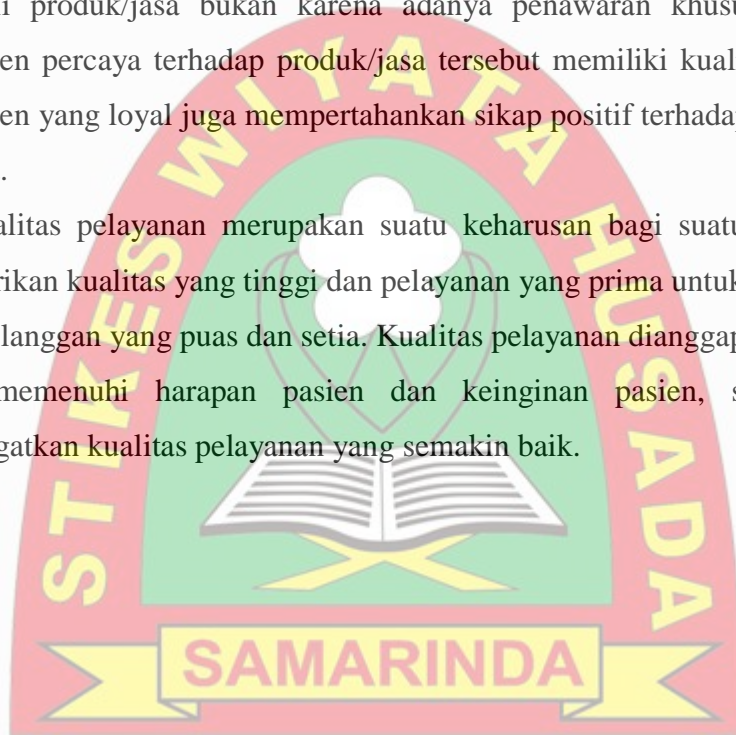
Di luar dari hal itu, nilai IKM yang terendah selain unsur ke 14 dari sekian pelayanan adalah pada unsur ke 7 yaitu kecepatan pelayanan. Dengan nilai IKM 74,5. Karena pada saat penelitian pada suatu waktu, salah satu petugas laboratorium sedang tidak mudah. Sehingga yang melayani di laboratorium hanya satu petugas. Akan tetapi nilai ini masih dalam nilai interval konversi IKM yang baik yaitu 62,51-81,25. Dari 14 unsur pertanyaan yang telah dijawab oleh pasien yang berjumlah 150 orang didapatkan nilai IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat 74,065 dan baik atau dikatakan puas. Sehingga mutu pelayanan 74,065 adalah B.

Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan public yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (2) keterbukaan mengenai satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, (3) adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (4) efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan

pemenuhan persyaratan, (5) keterbukaan waktu penyelesaian, (6) ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Menurut (Wahdi, 2013) definisi mengenai loyalitas (loyalitas jasa), yaitu derajat sejauh mana seorang konsumen menunjukkan perilaku pembelian berulang (factual) dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu desposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini. Konsumen yang dikatakan loyal adalah konsumen yang berulang kali membeli produk/jasa bukan karena adanya penawaran khusus, tetapi karena konsumen percaya terhadap produk/jasa tersebut memiliki kualitas dan biasanya konsumen yang loyal juga mempertahankan sikap positif terhadap penyediaan jasa tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan bagi suatu perusahaan untuk memberikan kualitas yang tinggi dan pelayanan yang prima untuk mencapai tujuan yaitu pelanggan yang puas dan setia. Kualitas pelayanan dianggap memuaskan jika dapat memenuhi harapan pasien dan keinginan pasien, sehingga dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang semakin baik.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di RS Dayaku Raja Kota Bangun, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium di RS Dayaku Raja Kota Bangun adalah 74,065 dengan kinerja pelayanan yang baik.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM di RS Dayaku Raja Kota Bangun yang tertinggi adalah 78,7 pada unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan mutu B (baik).
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM di RS Dayaku Raja Kota Bangun yang terendah adalah 49,2 pada unsur jumlah kembali kunjungan dengan mutu C (kurang baik).

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti menyarankan :

1. Bagi Instansi Laboratorium

Diharapkan untuk mengingatkan kenyamanan di bagian ruang tunggu agar pasien merasa nyaman.

2. Bagi petugas laboratorium

Diharapkan dapat memberikan informasi tentang masalah waktu tunggu dalam pemeriksaan, agar pasien paham dengan waktu yang diperlukan untuk pemeriksaan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebaiknya pada penelitian selanjutnya dilakukan penelitian ditempat laboratorium yang lain terutama di laboratorium Rumah Sakit yang sudah terakreditasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R. (2005). *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utara.
- Azrul, Azwar. 1988. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Bernes, J. G. 2003. *Secrets Of Customer Relation Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta : Andi.
- Bustomi, (2011). *Penjaminan mutu pelayanan kesehatan & akseptabilitasnya*, Padang.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt. 2003. *The New Public Service* : New York : M.E Sharpe, Inc
- Departemen Kesehatan RI. (2009). *Pedoman Pelayanan Antenatal di Tingkat Pelayanan Dasar*. Jakarta: Depkes RI.
- Eka, Septiyan, P. 2016. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serang Kota* . Serang.
- 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.
- KepMenPAN No.25/M.PAN/2/2004. *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Nooria, 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Notoadmodjo,S. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Nursalam, 2011. *Metodologi Penelitian Pendekatan Pasien*. Universitas Airlangga.
- Prof.Dr.A.A.Gde Muninjaya, MPH, (2014). *Manajemen Kesehatan*, Edisi 2, Guru Besar Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Udayana Denpasar-Bali.

Tjipto, F & Chandra, G. (2007). *Service, Quality and Statisfaction*. Yogyakarta : Anti Offset.

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

Tunggal, A.W. (2007). *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

UUD, 2009. *Pelayanan Publik*.



Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Surabaya : Air Langga.

Yuwono, 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya. Arkola

Zerthami,2006. *Manajemen Pelayanan..* Yogyakarta : Pustaka



## Lampiran 1. Permohonan Izin Penelitian

 **SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
WIYATA HUSADA SAMARINDA** 

IZIN DIKTI NO: 129/D/O/2008  
TERAKREDITASI BAN-PT NO: 640/SK/BAN-PT/Akred/PT/VI/2015  
PERINGKAT B

Jl. Kadrie Cening No. 77 Samarinda Kalimantan Timur Telp/Fax. (0541) 7272431  
www.stikeswhs.ac.id | info@stikeswhs.ac.id

Nomor : 1436 /STIKES-WHS/DL/2018 03 Agustus 2018  
Lampiran : --  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yth. Direktur RSUD Dayaku Raja Kota Bangun  
di -  
Kota Bangun


Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir mahasiswa berupa penyusunan karya tulis ilmiah/skripsi, maka kami mohon kepada Bapak/Ibu agar dapat memberikan ijin kepada mahasiswa kami untuk melakukan penelitian di instansi yang Bapak/Ibu pimpin.

Adapun mahasiswa yang melakukan kegiatan tersebut adalah :

Nama : Dendy Irawan  
NIM : 15.0016.660.03  
Program Studi : Analis Kesehatan  
Judul : Study Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun

Demikian permohonan kami, atas perhatian dan kesediaannya kami mengucapkan terima kasih.

Wakil Ketua I,  
  
Ns. Sumiati Sinaga., M.Kep  
NIK 113072.82.09.006

*Handwritten: 24/10/18*

## Lampiran 2. Surat Balasan



**PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA  
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
DAYAKU RAJAKOTA BANGUN**

Jalan Poros Kota Bangun – Tenggarong KM. 5 Kec. Kota Bangun, Kab. Kutai Kartanegara Kalimantan Timur  
Website : [www.rsudayakuraja.com](http://www.rsudayakuraja.com) e-mail : [manajemen@dayakuraja.com](mailto:manajemen@dayakuraja.com) Kode Pos 75561

Kota Bangun, 10 September 2018

Nomor : 445.800/0383/TU/IX/2018  
Lampiran : -  
Perihal : **Surat Balasan**

Kepada  
Yth. Wakil Ketua I, Sekolah Tinggi  
Ilmu Kesehatan Wiyata Husada  
Samarinda  
Di -  
Samarinda

Dengan Hormat,

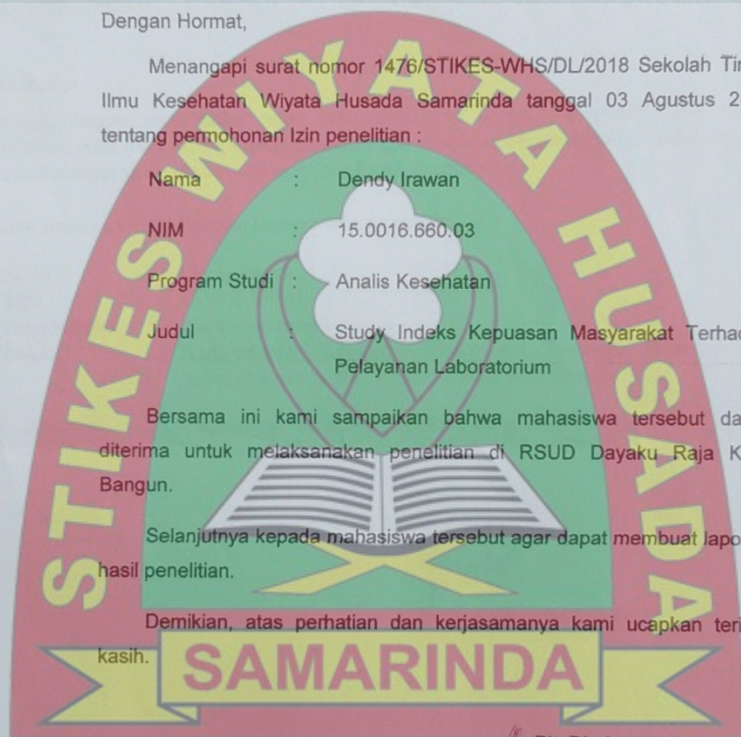
Menanggapi surat nomor 1476/STIKES-WHS/DL/2018 Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wiyata Husada Samarinda tanggal 03 Agustus 2018 tentang permohonan izin penelitian :

Nama : Dendy Irawan  
NIM : 15.0016.660.03  
Program Studi : Analisis Kesehatan  
Judul : Study Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium

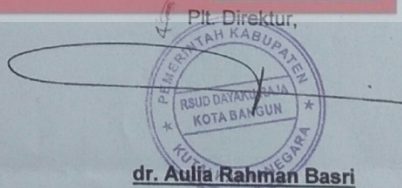
Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut dapat diterima untuk melaksanakan penelitian di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun.

Selanjutnya kepada mahasiswa tersebut agar dapat membuat laporan hasil penelitian.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Plt. Direktur,



**dr. Aulia Rahman Basri**

NIP. 19850823 201101 1 001

**Lampiran 3. Lembar Persetujuan Responden**

**PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Saya Dendy Irawan mahasiswa Program Studi D3 Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda akan melakukan kegiatan penelitian dengan judul "**Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun**". Survei ini menanyakan pendapat bapak/ibu, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan kesehatan di RSUD Dayaku Raja. Pendapat bapak/ibu/saudara(i) akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu Pelayanan Kesehatan di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun di Unit Laboratorium. Dengan ini saya pwersetujuan bapak/ibuuntuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan cara mengisi kuesioner yang telah saya siapkan. Jawaban bapak/ibu akan dijaga kerahasiaannya dan akan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Atas perhatian dan partisipasinya, terima kasih.

Kota Bangun, .... Oktober 2018

TTD Bapak/Ibu yang Menyetujui

Responden

(.....)

CATATAN  
(ISIKAN APABILA ADA CATATAN ATAU PERTANYAAN PERTANYAAN  
YANG PERLU DISAMPAIKAN

**SAMARINDA**

**Lampiran 4. Kuesioner IKM**

| I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN ) |   | Diisi Oleh Petugas |
|----------------------------------|---|--------------------|
| Nomor Responden                  |   | 050                |
| Umur                             | 25 Tahun  |                    |
| Jenis Kelamin                    | 1. Laki-laki <input type="checkbox"/> 2. Perempuan <input checked="" type="checkbox"/>  |                    |
| Pendidikan Terakhir              | 1. SD Kebawah <input type="checkbox"/> 2. SLTP <input checked="" type="checkbox"/> 3. SLTA <input type="checkbox"/> 4. D1-D3-D4 <input type="checkbox"/> 5. S-1 <input type="checkbox"/> 6. S-2 ke Atas <input type="checkbox"/>  |                    |
| Pekerjaan Utama                  | 1. PNS/TNI/Polri <input type="checkbox"/> 2. Pegawai Swasta <input type="checkbox"/> 3. Wiraswasta/Usahawan <input checked="" type="checkbox"/> 4. Pelajar/Mahasiswa <input type="checkbox"/> 5. Lainnya <input type="checkbox"/> |                    |

### II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

|               |  |
|---------------|--|
| Nama          |  |
| NIP/DATA LAIN |  |

### III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Langkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

|  | P *)             | P *)  |                  |
|--|------------------|---|------------------|
| 1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.<br>a. Tidak mudah.<br>b. Kurang mudah.<br>c. Mudah.<br>d. Sangat mudah.   | 1<br>2<br>3<br>4 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.<br>a. Tidak adil.<br>b. Kurang adil.<br>c. Adil.<br>d. Sangat adil.   | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.<br>a. Tidak sesuai.<br>b. Kurang sesuai.<br>c. Sesuai.<br>d. Sangat sesuai.                                    | 1<br>2<br>3<br>4 | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.<br>a. Tidak sopan dan ramah.<br>b. Kurang sopan dan ramah.<br>c. Sopan dan ramah.<br>d. Sangat sopan dan ramah.   | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.<br>a. Tidak jelas.<br>b. Kurang jelas.<br>c. Jelas.<br>d. Sangat jelas.   | 1<br>2<br>3<br>4 | 10. Bagaimana pendapat Saudara tentang biaya untuk mendapatkan pelayanan.<br>a. Tidak wajar.<br>b. Kurang wajar.<br>c. Wajar.<br>d. Sangat wajar.   | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.<br>a. Tidak disiplin.<br>b. Kurang disiplin.<br>c. Disiplin.<br>d. Sangat disiplin.                                       | 1<br>2<br>3<br>4 | 11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.<br>a. Selalu tidak sesuai.<br>b. Kadang-kadang sesuai.<br>c. Banyak sesuai.<br>d. Selalu sesuai. | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.<br>a. Tidak bertanggung jawab.<br>b. Kurang bertanggung jawab.<br>c. Bertanggung jawab.<br>d. Sangat bertanggung jawab. | 1<br>2<br>3<br>4 | 12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.<br>a. Selalu tidak tepat.<br>b. Kadang-kadang tepat.<br>c. Banyak tepatnya.<br>d. Selalu tepat.                       | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.<br>a. Tidak mampu.<br>b. Kurang mampu.<br>c. Mampu.<br>d. Sangat mampu.  | 1<br>2<br>3<br>4 | 13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.<br>a. Tidak nyaman.<br>b. Kurang nyaman.<br>c. Nyaman.<br>d. Sangat nyaman.   | 1<br>2<br>3<br>4 |
| 7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.<br>a. Tidak cepat.<br>b. Kurang cepat.<br>c. Cepat.<br>d. Sangat cepat.   | 1<br>2<br>3<br>4 | 14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.<br>a. Tidak aman.<br>b. Kurang aman.<br>c. Aman.<br>d. Sangat aman.  | 1<br>2<br>3<br>4 |

\*) Keterangan: P = Nilai pendapat masyarakat/responden (diisi oleh petugas)













**Lampiran 6. Hasil Penelitian**

| <b>NILAI IKM SETELAH DIKONVERSI BERDASARKAN UNSUR PENELITIAN</b> |   |                              |                           |                       |                          |
|--|---|------------------------------|---------------------------|-----------------------|--------------------------|
| <b>No</b>  | <b>Unsur Penelitian</b>                         | <b>Nilai Unsur Pelayanan</b> | <b>Nilai IKM Konversi</b> | <b>Mutu Pelayanan</b> | <b>Kinerja Pelayanan</b> |
| U1   | Prosedur pelayanan                              | 3.013                        | 75.333                    | B                     | BAIK                     |
| U2   | Persyaratan pelayanan                           | 3.067                        | 76.667                    | B                     | BAIK                     |
| U3   | Kejelasan petugas pelayanan                     | 3.060                        | 76.500                    | B                     | BAIK                     |
| U4   | Kedisiplinan petugas pelayanan                  | 3.047                        | 76.167                    | B                     | BAIK                     |
| U5   | Tanggung jawab petugas pelayanan                | 3.100                        | 77.500                    | B                     | BAIK                     |
| U6   | Kemampuan petugas pelayanan                     | 3.113                        | 77.833                    | B                     | BAIK                     |
| U7   | Kecepatan pelayanan                             | 2.980                        | 74.500                    | B                     | BAIK                     |
| U8   | Keadilan mendapatkan pelayanan                  | 3.067                        | 76.667                    | B                     | BAIK                     |
| U9   | Kesopanan dan keramahan petugas                 | 3.147                        | 78.667                    | B                     | BAIK                     |
| U10  | Kewajaran biaya pelayanan                       | 3.073                        | 76.833                    | B                     | BAIK                     |
| U11  | Kepastian jadwal pelayanan                      | 2.993                        | 74.833                    | B                     | BAIK                     |
| U12  | Kenyamanan lingkungan                           | 3.040                        | 76.000                    | B                     | BAIK                     |
| U13  | Keamanan lingkungan                             | 3.060                        | 76.500                    | B                     | BAIK                     |
| U14  | Seberapa sering berkunjung ke unit laboratorium | 1.967                        | 49.167                    | C                     | KURANG BAIK              |
| <b>JUMLAH</b>  |   | <b>41.727</b>                |                           |                       |                          |
| Bobot Nilai Rata-rata + Jumlah Bobot :                           |   | <b>0.071</b>                 |                           |                       |                          |
| Jumlah Unsur = 1 : 14  |   |                              |                           |                       |                          |
| <b>NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI KONVERSI</b>        |   | <b>2.963</b>                 |                           |                       |                          |
| <b>NILAI DASAR</b>   |   | <b>25</b>                    |                           |                       |                          |
| <b>NILAI INDEKS KEPUASAN (IKM) UNIT PELAYANAN</b>                |   |                              | <b>74.065</b>             |                       |                          |
| <b>MUTU PELAYANAN</b>  |   |                              |                           | <b>B</b>              |                          |
| <b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>                                    |   |                              |                           |                       | <b>BAIK</b>              |

**Lampiran 7. Dokumentasi penelitian di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun**



Gambar 5.1.1. Dokumentasi penelitian di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun



Gambar 5.1.2. Dokumentasi penelitian di RSUD Dayaku Raja Kota Bangun

**RIWAYAT HIDUP**



Dendy Irawan lahir di Samarinda pada tanggal 18 Juni 1995, suku Kutai merupakan anak kedua dari Bapak M. Ishak K. dan Ibu Rusda Laila, mempunyai satu orang kakak yang bernama Wendy Irawan dan dua orang adik yang bernama Aldy Irawan dan Mayla Lestari Irawan.

Pendidikan formal dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 006 Kota Bangun pada tahun 2001 sampai 2008. Pendidikan selanjutnya Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Kota Bangun pada tahun 2008 sampai 2011. Pada tahun 2011 melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan Kesehatan Samarinda dan lulus pada tahun 2014.

Setelah menyelesaikan pendidikan SMK, dilanjutkan jenjang pendidikan Diploma III di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wiyata Husada Samarinda pada tahun 2015. Selama perkuliahan telah melaksanakan Praktek Kerja lapangan (PKL) di RSUD Abdul Wahab Sjahranie pada bulan Januari sampai Februari 2018, kemudian dilanjutkan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan pada bulan Februari sampai Maret 2018, dan telah melakukan Praktek Klinik Masyarakat Desa (PKMD) di UPTD Puskesmas Sidomulyo Samarinda.

