

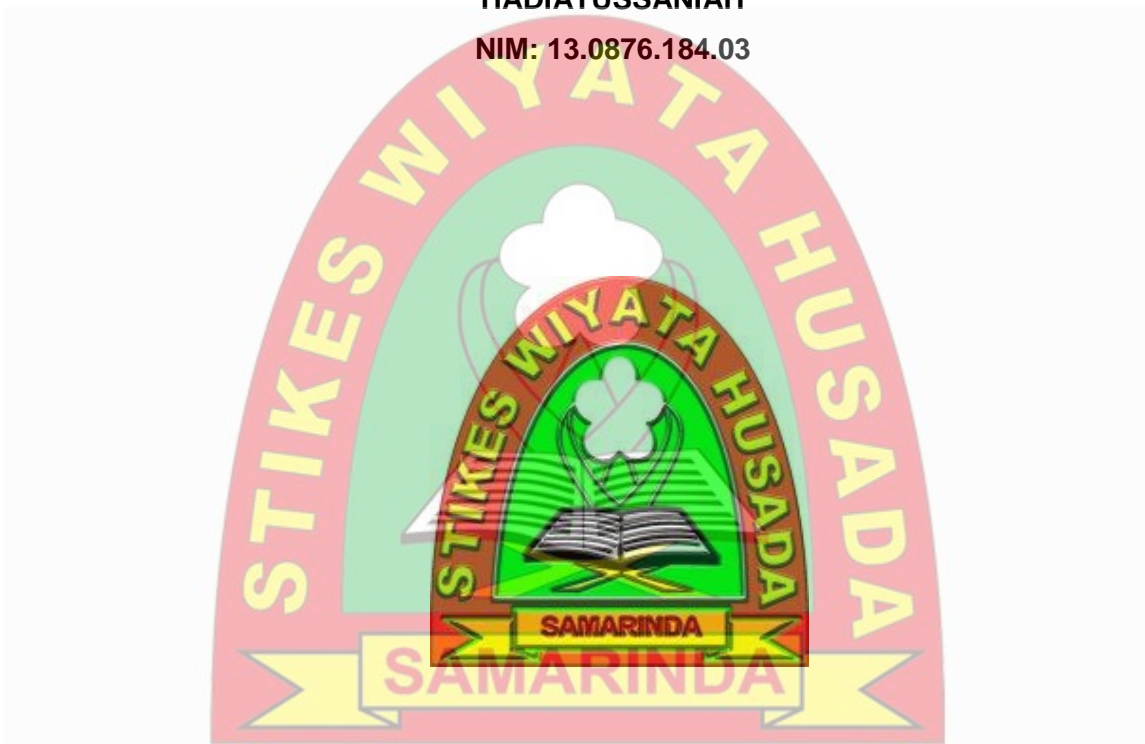
**STUDI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
LABORATORIUM DI UPTD PUSKESMAS WONOREJO**

KARYA TULIS ILMIAH

Oleh:

HADIATUSSANIAH

NIM: 13.0876.184.03



**PROGRAM STUDI DIII ANALIS KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI IIMU KESEHATAN WIYATA HUSADA
SAMARINDA**

2016

**STUDI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
LABORATORIUM DI UPTD PUSKESMAS WONOREJO**

KARYA TULIS ILMIAH

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Gelar Diploma III pada
Program Studi Analis Kesehatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wiyata Husada
Samarinda



Oleh:

HADIATUSSANIAH

NIM: 13.0876.184.03

**PROGRAM STUDI DIII ANALIS KESEHATAN
SEKOLAH TINGGI IIMU KESEHATAN WIYATA HUSADA
SAMARINDA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

**STUDI INDEKS KEPUASAN MASYRAKAT TERHADAP PELAYANAN
LABORATORIUM DI UPTD PUSKESMAS WONOREJO**

KARYA TULIS ILMIAH

Oleh :

HADIATUSSANIAH

NIM: 13.0876.184.03

Telah dipertahankan dalam ujian

Pada Tanggal 24 Juni 2016

Penguji,

Agus Joko Praptomo, S.Si
NIK: 113072.68.10.019

(.....)

Pembimbing I,

Kamil, S.KM, M.Si
NIP: 197508151994031002

(.....)

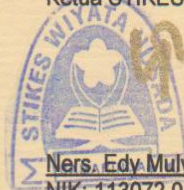
Pembimbing II,

Sendy Indah Paras Hasri, S.Si
NIK: 113072.84.08.004

(.....)

Mengesahkan

Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda



Ners, Edy Mulyono, S.Pd, S.Kep, M.Kep
NIK: 113072.04.13.045

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Analisis kesehatan

Khoirul Anam, M.Biomed
NIK: 11.1410.84.01

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hadiatussaniah
NIM : 13.0876.184.03
Program Studi : Program Studi D-III Analis Kesehatan STIKES
Wiyata Husada Samarinda
Judul Karya Tulis Ilmiah : Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap
Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas
Wonorejo.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa Tugas Akhir ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Samarinda, 30 Mei 2016

Yang membuat Pernyataan,



Hadiatussaniah

NIM: 13.0876.184.03

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas Hidayah dan Rahmat-Nya sehingga Karya Tulis Ilmiah saya dengan judul “Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo” dapat diselesaikan.

Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan berkat adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Mujito Hadi, MM selaku Ketua Yayasan Wiyata Husada Samarinda.
2. Bapak Ns. Edy Mulyono, S.Pd, S.Kep, M.Kep selaku Ketua STIKes Wiyata Husada Samarinda.
3. Bapak Khoirul Anam, M.Biomed, selaku Ketua Jurusan Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda.
4. Bapak Kamil, S.KM, M.Si selaku pembimbing satu dan Ibu Sendy Indah Paras Hasri, S.Si, selaku pembimbing kedua saya yang mana telah banyak memberikan bimbingan, saran dan petunjuk selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Bapak Agus Joko Praptomo M.Si, selaku Penguji Karya Tulis Ilmiah.
6. Dosen beserta Staff yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga proposal karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Kedua orang tua saya Ayahanda Hamdani Hasan dan Ibunda Tety Ariani tercinta yang mana telah memberikan doa, dukungan, waktu, cinta dan kasih sayang mereka senantiasa memotivasi saya untuk terus maju dan sukses dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.
8. Kakak saya Abdul Karim Amirullah dan Adik saya Arif Rahmani yang telah memberikan dukungan, doa dan motivasi sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan.
9. Para sahabat saya “7 serangkai” yaitu Asthita Shangrilla, Deka Agustin, Dicky Amin Mawardi, Putri Syendi Yunita, Rita Ervina dan Siti Munawwarah serta teman-teman seperjuangan DIII Analis Kesehatan Stikes Wiyata Husada Samarinda memberikan semangat dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini.

Mungkin hanya ini yang dapat saya berikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu saya dalam penyelesaian karya tulis ilmiah ini, saya

berharap Allah S.W.T berkenan membalas dalam kebaikan kepada semua pihak yang membantu. Kritik dan saran sangat saya harapkan untuk perbaikan karya tulis ilmiah ini untuk kedepannya. Semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Samarinda, Juni 2016

Peneliti



ABSTRAK

Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di UPTD Puskesmas Wonorejo

Hadiatussaniah¹, Kamil², Sendy Indah Paras Hasri³

Latar Belakang: Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Laboratorium. Dengan berdasarkan Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik. Kemudian ke-14 indikator yang akan dijadikan instrument pengukuran berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara.

Metode: Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling* dengan jumlah responden 150 orang dari pasien laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo. Penelitian dilakukan pada bulan Mei 2016. Data yang telah didapatkan akan dianalisis secara deskriptif dan dilakukan perhitungan dengan nilai IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil: Hasil penelitian berdasarkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah 74,065 dengan mutu pelayanan B atau baik

Kesimpulan: Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda adalah 74,065 dengan kinerja pelayanan yang baik.

Kata Kunci: IKM, Kepuasan, Puskesmas

¹Mahasiswa Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda.

²Dosen Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda.

³Dosen Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda.

ABSTRACT

A study of Satisfaction Index towards Laboratory Services at UPTD Puskesmas Wonorejo

Hadiatussaniah¹, Kamil², Sendy Indah Paras Hasrii³

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 concerning the General Guidelines for Preparing Public Satisfaction Index in the Government Institution Service Units, it is necessary to do assessment on the satisfaction index toward public services. Then the 14 indicators were used as an assessment instrument based on the decree of Minister of State Apparatus Empowerment.

Methods: The sample was taken by using Non Probability Sampling with the total number of 150 respondents taken from the patients who visited the Laboratory of UPTD Puskesmas Wonorejo. The research was conducted in May 2016. The data were analyzed descriptively and the value of Public Satisfaction Index (PSI) was calculated.

Findings: The research findings showed that the value of public satisfaction index of PSI was 74.065 in which the service quality was categorized B or good.

Conclusion: Public Satisfaction Index toward the services provided by Laboratory at UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda was 74.085 with good service performance .

Keywords: *PSI, Satisfaction, Puskesmas*

¹Student of Health Analyst of STIKes Wiyata Husada Samarinda

²Lecturer of Health Analyst of STIKes Wiyata Husada Samarinda

³Lecturer of Health Analyst of STIKes Wiyata Husada Samarinda

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan aparatur pemerintah yaitu pelayanan masyarakat dibidang kesehatan. Pelayanan kesehatan memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit masyarakat sebagai sarana utamanya. Berdasarkan undang-undang dasar 1945 pasal 28 H menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Undang-undang kesehatan nomor 36 tahun 2009 yang merupakan pembaruan dari undang-undang kesehatan nomor 23 tahun 1992, juga menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan agar lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat, maka perlu dilaksanakan berbagai upaya, yang harus dilakukan secara sistematis, konsisten dan terus menerus.

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada pasiennya. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Puskesmas menurut peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Puskesmas merupakan unit organisasi fungsional Dinas

Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat tiap wilayah kecamatan dari kabupaten/kotamadya bersangkutan.

Puskesmas Wonorejo adalah salah satu Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas yang ditunjuk pemerintah untuk melayani kesehatan di wilayah Cendana dan sekitarnya. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini meliputi: pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Keluarga Berencana (KB), Program Gizi, Program Penanggulangan Penyakit Menular, Balai Pengobatan, Kesehatan gigi dan mulut, Program Imunisasi, Program Sanitasi Lingkungan, Program Lansia, Usaha Kesehatan Gizi Sekolah dan Masyarakat Desa (UKGMD), serta pelayanan Laboratorium.

Laboratorium kesehatan merupakan salah satu sarana kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap kebutuhan individu dan masyarakat dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat yang berperan sebagai pendukung maupun penegak dari sebuah diagnosis penyakit dalam upaya peningkatan kesehatan yang optimal. Salah satu unsur/unit penunjang di Puskesmas adalah laboratorium.

Laboratorium kesehatan adalah instansi lingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan jasa pelayanan laboratorium kesehatan yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas. Laboratorium kesehatan pemerintah secara bertahap diharapkan dapat mengembangkan pelayanan laboratorium yang komprehensif seiring dengan perkembangan jenis penyakit, kemajuan ilmu pengetahuan serta peningkatan pendapatan dan pendidikan masyarakat. Dalam undang-undang No. 32 tahun 1992 pelayanan laboratorium termasuk dalam sistem pelayanan kesehatan yang tidak bisa dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Kualitas bisa didefinisikan sebagai kemampuan produk atau suatu pelayanan untuk memuaskan kebutuhan dan ekspektasi dari pelanggan, yang menggambarkan *total test error (imprecision and inaccuracy)*, ketersediaan obat (*availability*), harga (*cost*), ketepatan waktu (*relevance and timeliness*). Klinisi membutuhkan pemeriksaan yang cepat, *reliable*, dan efisien serta menghabiskan dana yang tidak banyak. Kriteria yang sudah disebutkan diatas, ketepatan waktu merupakan hal yang paling penting bagi klinisi (Hawkins, 2007).

Pelayanan kepada 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 Wonorejo melalui Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

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

Berdasarkan pemaparan diatas maka untuk itu perlu dilakukannya penelitian mengenai “Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo”. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPTD Puskesmas Wonorejo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas dirumuskan masalah sebagai berikut, “Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo.

2. Tujuan Khusus

- Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tertinggi dan mutu pada suatu unsur pelayanan di Unit Laboratorium UPTD Puskesmas Wonorejo.
- Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terendah serta mutu pada suatu unsur pelayanan di Unit Laboratorium UPTD Puskesmas Wonorejo.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Petugas Laboratorium

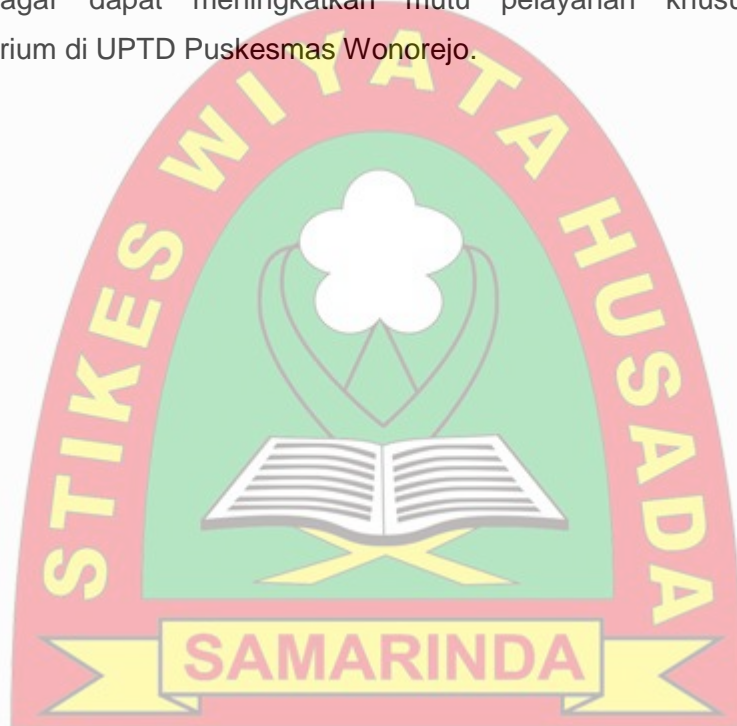
Manfaat bagi Petugas Laboratorium dapat memberikan tambahan pengetahuan kepada petugas Laboratorium.

2. Bagi Akademik

Manfaat bagi Akademik dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa lain yang lain dibidang Manajemen dan memberikan tambahan 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 UPTD Puskesmas Wonorejo.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Profil UPTD Puskesmas Wonorejo

Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas Wonorejo merupakan salah satu sarana kesehatan masyarakat yang terletak di kota Samarinda tepatnya di Jl. Cendana Samarinda, Kecamatan Sungai Kunjang, yang dibangun pada tahun 1956 dan berdiri di atas tanah dengan luas tanah $\pm 2700 \text{ m}^2$ dan luas gedung 345 m^2 . Luas Wilayah Kerja Puskesmas Wonorejo adalah 241.315 km^2 . Batas-batas wilayah kerja Puskesmas Wonorejo yaitu:

- a. Sebelah Utara : Kelurahan Lok Bahu
- b. Sebelah Selatan : Sungai Mahakam
- c. Sebelah Barat : Kelurahan Karang Asam Ilir
- d. Sebelah Timur : Kelurahan Teluk Lerong Ilir

(Puskesmas Wonorejo, 2010).

- a. Visi Puskesmas Wonorejo:

Puskesmas dengan Pelayanan Prima dan Kebanggaan Masyarakat Samarinda

- b. Misi Puskesmas Wonorejo:

- Memperkokoh dan Mempertahankan Kerjasama Team.
- Masyarakat Mendapat Pelayanan Bermutu dan Berkualitas
- Mempererat Lintas Sektor Dalam Pelayanan Kesehatan
- Mewujudkan Masyarakat Sehat Mandiri

Pelayanan yang terdapat di Puskesmas Wonorejo adalah:

1. Kesehatan Ibu dan Anak (KIA)
2. Keluarga Berencana (KB)
3. Program Gizi
4. Program Penanggulangan Penyakit Menular
5. Kegiatan Balai Pengobatan
6. Kesehatan gigi dan mulut

7. Program Imunisasi
 8. Kegiatan Program Sanitasi Lingkungan
 9. Kegiatan Program Lansia
 10. Kegiatan Program Laboratorium Dasar
 11. Usaha Kesehatan Gizi Sekolah dan Masyarakat Desa (UKGMD)
- (Puskesmas Wonorejo, 2010).

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, 2003).

Sedangkan menurut Standar Pelayanan Minimal UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur tahun 2011, laboratorium kesehatan adalah instansi dilingkungan pemerintah yang dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa penyediaan jasa pelayanan laboratorium kesehatan yang dijual tanpa mengutamakan mencari keuntungan dan dalam melakukan kegiatannya didasarkan pada prinsip efisiensi dan produktivitas.

Laboratorium kesehatan terdiri dari :

- a. Laboratorium klinik
- b. Laboratorium kesehatan masyarakat
- c. Laboratorium kesehatan lingkungan (Permenkes, 2003).

Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan dibidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, imunologi klinik, patologi anatomi dan bidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan (Permenkes, 2003).

Laboratorium klinik berdasarkan jenis pelayanannya terbagi menjadi :

- a. Laboratorium klinik umum
- b. Laboratorium klinik khusus (Permenkes, 2003).

3. Pelayanan Kesehatan

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

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atau semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Dengan meningkatkan tingkat pendidikan dan keadilan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya (Kusmawanti, 2003).

Pelayanan kesehatan bermutu yang diberikan kepada pasien merupakan salah satu untuk mengukur keberhasilan pelayanan, dan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya lebih besar dan bersifat menentukan manakala dilaksanakan seefektif mungkin dengan selalu berpedoman pada peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya. Secara umum disebutkan bahwa efektif suatu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan tersebut (Kuswanti, 2003).

Mutu (*quality*) adalah keinginan pelanggan yang mungkin selama ini paling kurang dikelola. Dalam kenyataan, istilah manajemen mutu (*quality management*) jarang digunakan sampai tahun 1980-an; melainkan, istilah (dan konsep) pengendalian mutu (*quality control*), dan kemudian kepastian mutu (*quality assurance*) yang digunakan. Lebih dari itu, sampai baru-baru ini terdapat kesadaran yang cukup bahwa obyek mutu adalah, pertama-tama, proses berikutnya (Tunggal, 2007).

3.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka

pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2005). Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 UU No.25 Tahun 2009).

Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3.2 Asas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

1. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip *efisiensi* dan *efektifitas*.

4. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. **Kesamaan Hak**

Tidak *diskriminatif* dalam arti membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender* dan status ekonomi.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3.3 Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men. PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu 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.

4. Definisi Kepuasan Pelanggan

Kata kepuasan (*Satisfactioan*) berasal dari bahasa latin “*Satis*” artinya cukup baik, memadai dan “*facio*” melakukan sesuatu atau membuat. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi sesuai dengan harapannya. Pelanggan akan puas jika produk yang dibeli dan dikonsumsinya berkualitas. Ukuran kualitas dapat bersifat obyektif ataupun subyektif. Kepuasan memiliki subyek yaitu pelanggan dan obyek yaitu produk. Produk itu dapat berupa barang atau jasa. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan (Rangkuti, 2002).

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar tentang kepuasan pelanggan (Nasution, 2005) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan dimana antara kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat

terpenuhi melalui produk yang di konsumsi. Menurut Yamit (2005), kepuasan adalah hasil (*Outcome*) yang dirasakan oleh penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedang menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan, pelanggan tidak puas. jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas, pelanggan akan amat puas atau senang (Susanto, 2013).

Pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang diharapkan. Mengatakan bahwa pengertian tersebut dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat dengan konsep kepuasan pelanggan (Rangkuti, 2002).

Pasien akan merasakan puas apabila kinerja layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Sehingga pengertian kepuasan pasien dapat dijabarkan sebagai berikut. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

Kepuasan pelanggan sebagai hasil penelitian pelanggan terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk itu. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kinerja produk, ia akan tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kinerja produk ia akan merasa puas (Aritonang, 2005).

Menurut Barnes (2003), kepuasan pasien penting karena beberapa alasan:

- a. Pasien yang puas terhadap suatu sarana kesehatan dapat diharapkan untuk menjaga hubungan dengan sarana tersebut. Sedangkan pasien

yang tidak puas dihubungkan dengan kehilangan pendapatan yang nyata.

- b. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi dapat menjamin keuntungan finansial bagi organisasi.
- c. Kepuasan pasien dapat mengidentifikasi area kekuatan dan kelemahan dari suatu organisasi sehingga dapat memberikan kontribusi untuk proses peningkatan mutu.

Ada beberapa aspek dalam pengukuran kepuasan pelanggan/pasien berdasarkan konsep harapan dan kinerja, adapun aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sebagai berikut:

- a. Kesembuhan
- b. Ketersediaan obat
- c. Privasi pasien dalam kamar pemeriksaan
- d. Kebersihan
- e. Informasi lengkap tentang penyakit
- f. Memberikan jawaban yang dimengerti
- g. Memberikan kesempatan untuk bertanya
- h. Menggunakan bahasa daerah
- i. Kesiambungan layanan oleh petugas puskesmas
- j. Waktu tunggu
- k. Tersedianya toilet yang ada air
- l. Biaya layanan kesehatan
- m. Tersedianya tempat duduk untuk ruang tunggu (Pohan, 2007).

4.1 Hubungan Kepuasan dan Mutu Pelayanan

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

1. Penuhi dan berikanlah lebih pada harapan pelanggan
2. Focus pada pemuasan pelanggan
3. Sediakan penyelesaian untuk masalah pelanggan (Erminayati, 2012).

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan, jika akan melakukan upaya

peningkatan mutu layanan kesehatan pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapannya pasien. Ketidakpuasan pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien/pelanggan dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan (Pohan, 2007).

4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

a. Sistem pengiriman

Untuk dapat memuaskan pelanggan, jaringan ini harus berfungsi sebagai unit yang terpadu dan koordinir, dimana semua anggotanya mengerti dan menanggapi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

b. Performa produk atau jasa

Performa dan keunggulan suatu produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang biasa disebut sebagai hal utama dalam bersaing.

c. Citra

Citra dan merek perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari sudut positif. Terbentuknya citra merek dan nilai merek adalah pada saat pelanggan memperoleh pengalaman yang menyenangkan dengan produk

d. Hubungan harga-nilai

Pelanggan menginginkan nilai yang ditawarkan merek sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan yang menguntungkan antara harga dan nilai. Merek dipromosikan oleh perusahaan sebagai suatu nilai yang unik sesuai harganya. Di lain pihak, manajemen memuaskan untuk bersaing atas dasar harga rendah diantara merek-merek dimana para pembeli sudah mendapatkan nilai yang seimbang.

e. Kinerja atau prestasi karyawan

Kinerja produk dan sistem pengiriman tergantung pada bagaimana semua organisasi bekerjasama dalam proses pemenuhan kepuasan

pelanggan. Setiap orang dalam organisasi mempengaruhi pelanggan, baik hal-hal yang menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan.

f. Persaingan

Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing. Pesaing yang spesifik menimbulkan dampak baik atau buruk dalam rangka memenuhi keinginan segmentasi pasar (Susanto, 2013).

Oliver yang dikutip Barnes (2003), menyatakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang jasa memberi tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.

Kepuasan pelanggan, menurut (Kuswadi, 2004) dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut:

a. Mutu produk atau jasa

Mutu produk atau yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya

b. Mutu pelayanan

Jenis-jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu. Contohnya pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.

c. Harga

Harga adalah hal yang paling sensitive untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga yang lebih rendah dari yang lain.

d. Waktu penyerahan

Waktu penyerahan adalah baik dalam hal pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

e. Keamanan

Pelanggan akan merasa puas apabila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan.

4.3 Metode Pengukuran Kepuasan

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

a. *Sistem keluhan dan saran*

Perusahaan yang 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 atau gagasan untuk memperbaiki kualitas produk yang dapat memuaskan pelanggan.

b. *Ghost shopping*

Metode *ghost shopping* dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/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*

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

d. *Survey kepuasan pelanggan*

Perusahaan melalui survei akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dan pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan manahun perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, sebagai berikut:

5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Sebagai dasar dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdiri dari 14 unsur/indikator sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan
2. Persyaratan pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan,
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan dan mendapatkan pelayanan,
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan pelayanan

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



B. Kerangka Teori



Bagan 2.1 Kerangka Teori

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Wonorejo pada bulan Mei 2016.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di UPTD Puskesmas Wonorejo 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 di suatu 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. Pasien yang bersedia jadi responden.
2. Pasien yang berusia di atas 16 tahun.
3. Pasien baru atau lama

b. Kriteria Eksklusi

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

1. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.
2. Balita dan anak-anak
3. Pasien yang kurang dari segi psikis karena dikhawatirkan tidak dapat menjawab koesioner dengan baik.

E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Cara Ukur	Satuan	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	Memberikan lembar kuesioner terhadap responden yang datang disaat tengah-tengah antrian menunggu.	1. Tidak Baik 2. Kurang Baik 3. Baik 4. Sangat Baik	Ordinal

F. Sumber Data dan Instrumen Penelitian

a. Data Primer

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

b. Data Sekunder

Data sekunder yang diambil adalah data profil UPTD Puskesmas Wonorejo.

c. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner.

G. Teknik Pengolahan Data

- a. Editing atau peyuntingan 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 pembuatan tabel.
- c. Tabularing atau pentabulasian, masukkan data yang sudah dikelompokkan ke dalam bentuk tabel distribusi frekuensi agar mudah dipahami.

H. 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:

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

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 penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

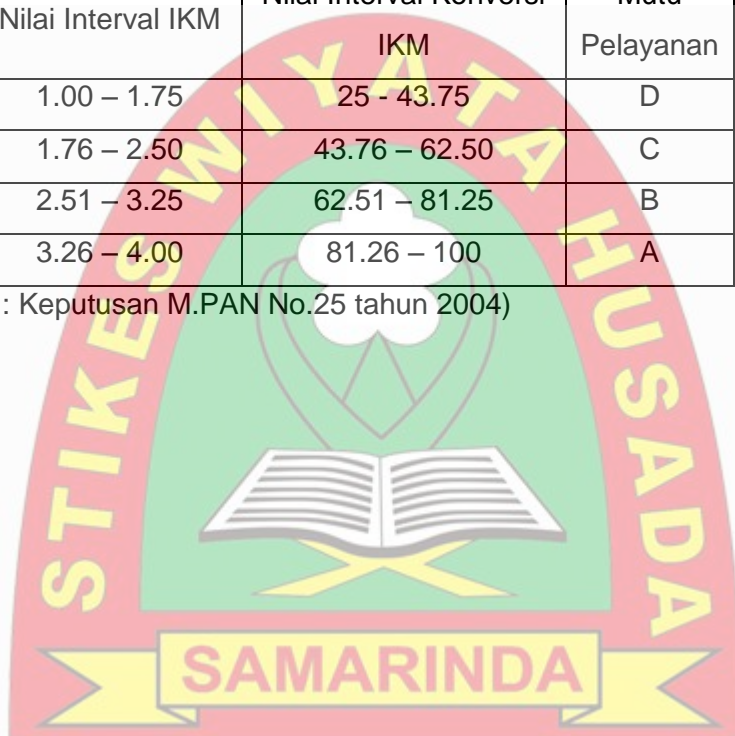
$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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 IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit 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 koesioner pada responden yang berjumlah 150 orang. Pada pasien yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda 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	45 %
4.	>50	37	37 %
	Jumlah	150	100 %

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

Dari hasil yang di dapat 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 Kelami	Jumlah Responden	Persentase
1.	Laki-Laki	54	36 %
2.	Perempuan	96	64 %
Jumlah		150	100 %

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 (Erminayati, 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 bisa memicu munculnya stres berlebih dan rasa tidak mampu. Oleh karena itu wanita perlu lebih aktif untuk melakukan perawatan dan pemeriksaan.

3. Tingkat Pendidikan

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 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 %

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%), S1 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 yang masih ditingkat perkuliahan.

Menurut (Notoatmodjo, 2010) pendidikan adalah suatu 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 seseorang untuk memperoleh informasi dan pengetahuan akan semakin lebar, dimanapun 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 jenis kelamin 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 %

Dari tabel 4.1 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 karena susah nya 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 publik 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 akan pelayanan publik. Kemudian ke-14 indikator yang akan dijadikan instrument pengukuran berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparaturnegara, 14 indikator adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggaung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, 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 pelanggannya 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 UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda. 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 Puskesmas Wonorejo 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 di ambil sampelnya harus menunggu hasil dan kembali lagi ke poli sebelumnya. Kebutuhan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarkat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

2. Persyaratan 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 Puskesmas Wonorejo 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 jelas dengan persentase 87% dan yang terakhir 15 orang menjawab sangat jelas dengan persentase 10%. Itu artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo merasa jelas dalam melayani. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Dalam pelayanan, pasien yang melakukan pemeriksaan harus diberikan penjelasan agar pasien bisa memahami bagaimana syarat atau prosedur, untuk itu juga hasil pemeriksaan laboratorium lebih akurat seperti dalam pengambilan sampel. Penjelasan yang diberikan kepada pasien harus mudah untuk dipahami dan jelas. Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan 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 dan 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 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 di Puskesmas Wonorejo disiplin dalam memberi 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 dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003) yang mengatakan bahwa ukuran yang komprehensif untuk servqual sector publik antara lain (1) Reliability (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 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 bertanggung jawab dengan persentase 10%. Sedangkan pada jawaban, tidak bertanggung jawab dan kurang bertanggung jawab tidak ada. Itu artinya pada petugas laboratorium yang memberikan pelayanan pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Wonorejo bertanggung jawab. 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 tabel 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 Puskesmas Wonorejo adalah mampu. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Tingkat keahlian dan keterampilan 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 profesional.

7. Kecepatan pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 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 Puskesmas Wonorejo merasa cepat dalam pelayanan. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Dalam pemeriksaan laboratorium tentunya dibutuhkan waktu yang cukup lama. Akan lebih banyak lagi waktu yang dibutuhkan pada saat banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium. 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 penyelenggara pelayanan.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 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 Puskesmas Wonorejo petugas memberikan pelayanan dengan adil. Nilai IKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Pelaksanaan pelayanan dengan 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 tabel 4.5 pada unsur 9 tentang kesopanan dan keramahan petugas didapatkan jumlah nilai IKM konversi 78,67. Pada unsur 9 sebanyak 1 orang menjawab kurang sopan dan ramah 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 Puskesmas Wonorejo petugas melayani dengan sopan dan ramah. 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 antara lain (1) Assurance yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan

konsumen, (2) Emphaty yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

10. Kewajaran biaya pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 10 kewajaran biaya pelayanan tentang didapatkan jumlah nilai IKM konversi 76,83. Pada unsur 10 sebanyak 2 orang menjawab kurang wajar dengan persentase 1%. Sebanyak 135 orang menjawab wajar dengan persentase 90% dan 13 orang menjawab sangat wajar dengan persentase 9%. Sedangkan pada jawaban tidak wajar tidak ada. Nilai IKM masuk dalam kataegori 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 penyedia 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 tabel 4.5 pada unsur 11 tentang ketepatan jadwal pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 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 laboratorium di Puskesmas Wonorejo dengan tepat waktu. Nilai IKM masuk dalam kataegori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal ini diatas kemudian. Menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003) yang mengatakan bahwa ukuran komprehensif untuk serquel sector publik 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 tabel 4.5 pada unsur 12 tentang kenyamanan lingkungan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 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 Puskesmas Wonorejo merasa nyaman di lingkungan unit laboratorium. 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 ditambahi 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 tabel 4.5 pada unsur 13 tentang keamanan di lingkungan didapatkan jumlah nilai IKM konversi 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 Puskesmas Wonorejo merasa aman dengan lingkungan di unit laboratorium. 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 Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003) yang mengatakan bahwa ukuran komprehensif untuk serquel sector publik yaitu security yaitu tingkat dimanan pelayanan yang disediakan membuat masyarakat merasa nyaman dan yakin ketika menerimanya.

14. Jumlah kembali kunjungan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan setelah dilakukan perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 14 tentang seringnya berkunjung ke unit laboratorium didapatkan jumlah nilai IKM konversi 49,17. 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 sering dengan persentase 19% dan sebanyak 1 orang menjawab sangat sering dengan persentase 1%. Nilai IKM masuk dalam kataegori 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 pertama 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 Puskesmas Wonorejo ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

Sedangkan unsur yang terendah pada unsure ke 14 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 masuk. 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 di jawab 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 publik 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, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan media 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 prodeuk/jasa tersebut memiliki kualitas dan biasanya konsumen yang loyal juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia 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 UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda adalah 74,065 dengan kinerja pelayanan yang baik.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda yang tertinggi adalah 78,9 pada unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan mutu B (baik).
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM di UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda 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 meningkatkan 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 Puskesmas yang sudah terakreditasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R. (2005). *Kepuasan Pelanggan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Azrul, Anwar. (2003). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Barnes, J. G. (2003). *Secrets of Customer Relation Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta : Andi.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. (2003). *The New Public Service : Serving, not Steering*. New York : M.E Sharpe, Inc.
- Djemari, M. (2003). *Penyusunan Tes Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pasca UNY
- Gasperza, Vincent. (1997). *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Hawkins, D. I., Mothersbaugh, D. L., & Best, R. J. (2007). *Consumer Behavior : Building Marketing Strategy*. New York : Mc Graw Hill Company Inc.
- KepMen PAN No. 25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Kuswanti, R. W.O. (2003). *Studi tentang Kualitas Pelayanan kesehatan Pasien*. *Journal Administrasi Negara* Vol 2. 789-790.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran EGC
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Winarsih, AS. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Cetakan III. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Riwidikdo, (2008). *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press
- Susanto Z.A, (2013). *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Setelah Penerapan ISO 17025 di Unit Pelayanan Tingkat Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2013*. Yogyakarta : Skripsi.

Tjiptono, Fandy. (2002). *Manajemen Jasa, Cetakan ketiga*. Yogyakarta : Anti Offset.

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


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

Warella, Y. 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar Madya Ilmu Administrasi Negara*. Semarang : Universitas Diponegoro.

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



Lampiran 1 Surat 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 Oening Gg. Monalisa No. 77 Samarinda Kalimantan Timur Telp/Fax. (0541) 7272431
www.stikeswhs.ac.id | info@stikeswhs.ac.id


Nomor : 1009 /STIKES-WHS/IV/2016
Lampiran : -
Hal : Permohonan ijin penelitian

Kepada Yth,
Kepala Puskesmas Wonorejo
di-
Samarinda

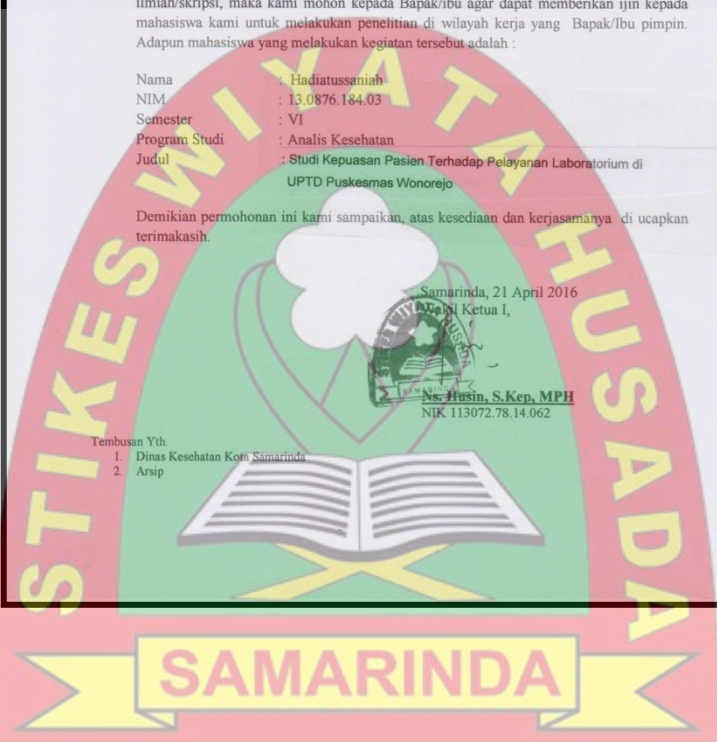
Dengan Hormat,
Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir mahasiswa berupa penyusunan karya tulis ilmiah/skripsi, maka kami mohon kepada Bapak/ibu agar dapat memberikan ijin kepada mahasiswa kami untuk melakukan penelitian di wilayah kerja yang Bapak/ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang melakukan kegiatan tersebut adalah :

Nama : Hadiatussamiah
NIM : 13.0876.184.03
Semester : VI
Program Studi : Analis Kesehatan
Judul : Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo


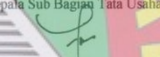
Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Samarinda, 21 April 2016
Ketua I,

N. Husin, S.Kep, MPH
NIK 113072.78.14.062

Tembusan Yth.
1. Dinas Kesehatan Kota Samarinda
2. Arsip



Lampiran 2 Surat Persetujuan Izin Penelitian


	DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA UPTD PUSKESMAS WONOREJO JL. CENDANA NO. 58 Telp (0541) 7062327 KEC. SUNGAI KUNJANG EMAIL : pkmwonorejo@yahoo.com SAMARINDA
<small>Kode Pos: 75127</small>	
<u>SURAT IJIN PENELITIAN / RESEARCH / SURVEY</u> Nomor : AK/029/102.09 /IV/ 2016.	
I. Menindaklanjuti surat Wakil Ketua I STIKES Wiyata Husada Samarinda tanggal 21 April 2016 Nomor : 1006/STIKES-WHS/IV/2016 Perihal Permohonan Izin Penelitian di Puskesmas Wonorejo Kelurahan Teluk Lerong Ulu Kecamatan Sungai Kunjang kota Samarinda.	
II. Dengan ini kami memberi ijin ataupun tidak berkeberatan pelaksanaan Penelitian/ Research/ Survey pada Puskesmas Wonorejo Kelurahan Teluk Lerong Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yang dilaksanakan oleh :	
1. Nama	: HADIATUSSANIAH
2. NIM	: 13.0876.184.03
3. Pekerjaan	: Mahasiswa
4. Nama Perguruan Tinggi	: STIKES Wiyata Husada Samarinda
5. Program Studi	: D3 Analis Kesehatan
6. Maksud/Tujuan	: Penelitian Guna Penulisan Skripsi/Karya Tulis Ilmiah dengan judul " Studi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo Tahun 2016"
7. Lokasi	: Puskesmas Wonorejo Kelurahan Teluk Lerong Ulu Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.
III. DENGAN KETENTUAN :	
A. Pelaksanaan Penelitian Research/Survei disalagunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah.	
B. Setelah selesai pelaksanaan Penelitian Research/Survei wajib menyerahkan hasil kegiatannya kepada Kepala Puskesmas Wonorejo.	
IV. SURAT IJIN BERLAKU : Mulai tanggal 22 April 2016 sampai dengan tanggal 22 Juni 2016.	
Demikian surat ijin ini kami berikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.	
Dikeluarkan di : Samarinda Pada Tanggal : 22 April 2016 a.n. Kepala UPTD Puskesmas Wonorejo Kepala Sub Bagian Tata Usaha	
 H Syafruddin Ata, S.Sos NIP.19590507 198207 1 003	

Lampiran 3 Lembar Persetujuan Responden

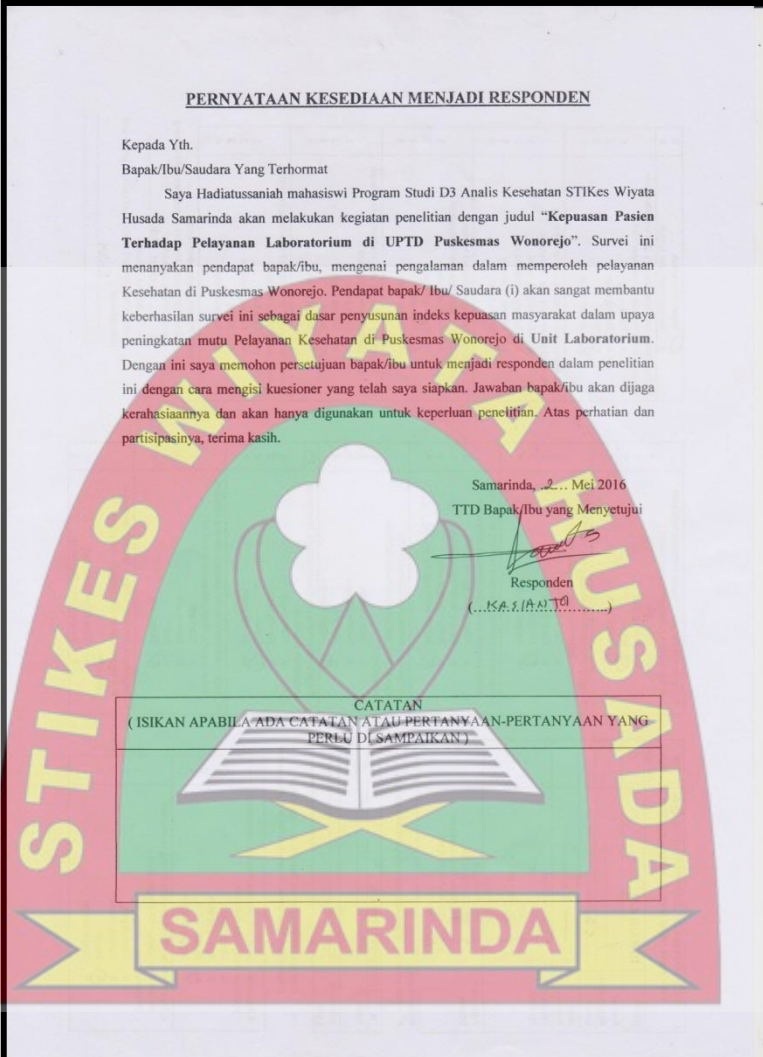
PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Saya Hadiatussaniah mahasiswi Program Studi D3 Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda akan melakukan kegiatan penelitian dengan judul "**Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo**". Survei ini menanyakan pendapat bapak/ibu, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wonorejo. Pendapat bapak/ Ibu/ Saudara (i) akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Wonorejo di Unit Laboratorium. Dengan ini saya memohon persetujuan bapak/ibu untuk 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.

Samarinda, ..2... Mei 2016
TTD Bapak/Ibu yang Menyetujui

Responden
(...K.A.I.A.A.T...)

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



Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian



Gambar 1 Keadaan Menunggu Hasil Laboratorium



Gambar 2 Keadaan Ruang Tunggu



Gambar 3 Keadaan Depan Ruang Laboratorium



Gambar 4 Pengisian Kuesioner

Lampiran 6 Hasil Penelitian

NILAI IKM SETELAH DIKONVERSI BERDASARKAN UNSUR PENILAIAN

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
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
JUMLAH		41.727			
Bobot Nilai Rata-rata = Jumlah Bobot : Jumlah Unsur=1 : 14		0.071			
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DI KONVERSI		2.963			
NILAI DASAR		25			
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN			74.065		
MUTU PELAYANAN				B	
KINERJA UNIT PELAYANAN					BAIK

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)
132	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
147	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
Nilai/ Unsur	452	460	459	457	465	467	447	460	472	461	449	456	459	295
	3.013	3.067	3.060	3.047	3.100	3.113	2.980	3.067	3.147	3.073	2.993	3.040	3.060	1.967

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN														
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	
NRR															
tertimban g/ Unsur	0.214	0.218	0.217	0.216	0.220	0.221	0.212	0.218	0.223	0.218	0.213	0.216	0.217	0.140	2.963
IKM UNIT LAYANAN :															
MUTU LAYANAN : BAIK															
74.065															

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Hadiatussaniah, lahir di Tanjung Redeb 29 Mei 1995, anak ke dua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Hamdani Hasan dan Ibu Tety Ariany. Tahun 2001 mulai memasuki jenjang pendidikan Sekolah Dasar Negeri 003 Tanjung Redeb, Berau dan lulus pada tahun 2007. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Tanjung Redeb dan pindah pada saat kelas VII ke Tarakan dan melanjutkan Sekolah di SMP Negeri 7 Taraka. Dan melanjutkan jenjang pendidikan tahun 2010 di SMA Negeri 2 Tarakan lulus tahun 2013.

Tahun 2013 mulai memasuki jenjang Pendidikan Perguruan Tinggi Swasta di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKes) Wiyata Husada Samarinda. Program Studi D-III Analis Kesehatan. Selama proses perkuliahan di tahun 2015 pernah melakukan Praktek Kerja Lapangan di RSUD Abdul Wahab Sjahranie dan di UPTD Laboratorium Kesehatan Provinsi Kalimantan Timur. Kemudian melakukan Praktek Klinik Masyarakat Desa (PKMD) di Puskesmas Segiri pada tahun 2016.

