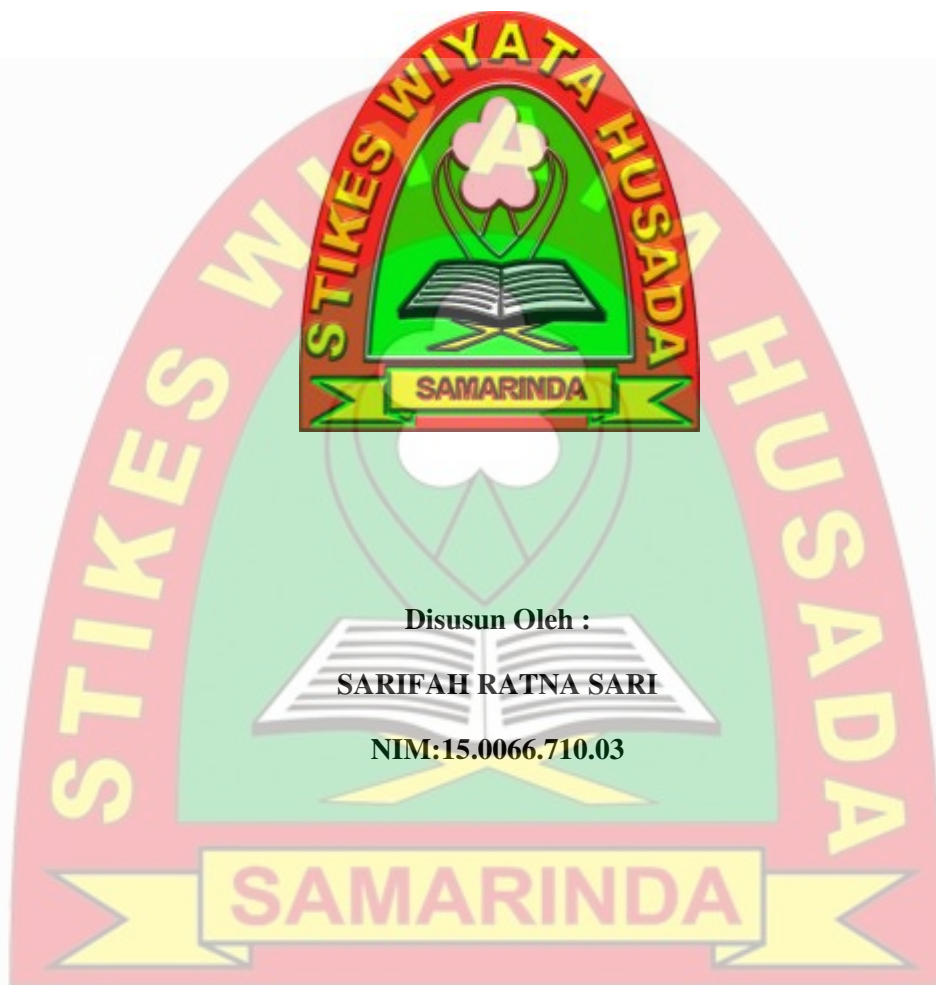


**Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan  
Laboratorium Di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas  
Lempake**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**Disusun Oleh :**

**SARIFAH RATNA SARI**

**NIM:15.0066.710.03**

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

**2018**

**STUDI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
LABORATORIUM DI UNIT PEELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PUSKESMAS LEMPAKE**

**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



**Disusun oleh:**

**SARIFAH RATNA SARI**

**NIM:15.0066.710.03**

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

**2018**

LEMBAR PENGESAHAN

STUDI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
LABORATORIUM DI UNIT PEELAKSANA TEKNIS DAERAH PUSKESMAS  
LEMPAKE

KARYA TULIS ILMIAH

Oleh :

SARIFAH RATNA SARI  
NIM: 15.0066.710.03

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji

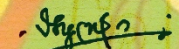
Pada Tanggal 08 Juni 2018

Pembimbing I



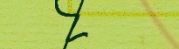
Kamil SKM, M.Si  
NIP : 19750815.1994.03.

Pembimbing II



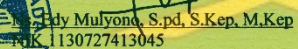
Siti Raudah S.Si, M.Si  
NIK : 1130728510012

Penguji I



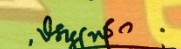
Hj. Berjiana, SKM, M.Si  
NIP: 196402101989012004

Mengesahkan,  
Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda



Eddy Mulyono, S.pd, S.Kep, M.Kep  
NIK 1130727413045

Mengetahui,  
Ketua Program Studi



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

SAMARINDA

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sarifah Ratna Sari

NIM : 15.0066.710.03

Program Studi : D-III Analis Kesehatan

Judul Karya Tulis Ilmiah : Study Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap  
Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas  
Lempake

Menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Samarinda, 08 Juni 2018

Yang membuat pernyataan,

Sarifah Ratna Sari

15.0066.710.03

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang mana hingga saat ini saya masih diberikan umur panjang serta kesehatan, sehingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul “ **Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lempake** ”.

Suatu kebanggaan bagi saya sehingga proposal karya tulis ilmiah ini dapat hadir agar dapat digunakan sebaik - baiknya dan dapat dijadikan sebuah referensi nantinya untuk peneliti yang akan datang.

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

1. Bapak Mujito Hadi, MM, selaku Ketua Yayasan Wiyata Husada Samarinda.
2. Bapak Ns. Edy Mulyono, Ns, S.Pd, S.Kep, M,Kep, selaku Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda.
3. Ibu Siti Raudah S.Si, M.Si, selaku Ketua Jurusan Analis Kesehatan Stikes Wiyata Husada Samarinda.
4. Bapak Kamil SKM, M.Si, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan petunjuk selama penyusunan karya tulis ilmiah ini.
5. Ibu Siti Raudah S.Si, M.Si, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan petunjuk selama penyusunan karya tulis ilmiah ini.
6. Hj. Berliana, SKM, M.Si selaku Penguji saya yang mana telah banyak memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk menguji saya dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Kedua orang tua saya Ayahanda Sayid Mohammad Alaydrus dan ibunda Siti Ernawaty serta saudara saya Sayid Ahmad Ibnu Ilwana, yang mana telah memberikan doa, dukungan, waktu, cinta dan kasih sayang. Tiada kata terindah selain ucapan terimakasih ini yang dapat disampaikan.
8. Analis kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda angkatan 2015, tiada kata terindah selain ucapan terimakasih ini yang dapat saya sampaikan untuk semua teman-teman angkatan saya atas dukungan, bantuan, serta motivasi yang telah diberikan.

9. Serta pihak lain yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu, atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga Proposal Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Mungkin hanya ini yang dapat saya berikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu saya dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah ini, peneliti menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, baik isi maupun penyusunannya. Kemudian dari pada itu, peneliti terima dengan senang hati sebagai kritik dan saran dari pembaca dan kesempurnaan karya tulis ilmiah ini.



## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

---

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sarifah Ratna Sari

NIM : 15.0066.710.03

Program Studi : D-III Analis Kesehatan

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

**Study Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Lempake**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Samarinda, 08 Juni 2018

Yang menyatakan

Sarifah Ratna Sari

## ABSTRAK

### Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

#### Laboratorium Di UPTD Puskesmas Lempake

Sarifah Ratna Sari<sup>1</sup>, Kamil<sup>2</sup>, Siti Raudah<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. 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 kepuasan menteri pendayagunaan aparatur negara.

**Tujuan** : a. Untuk mengetahui indeks pelayanan yang paling baik di laboratorium.  
b. Untuk mengetahui indikator pelayanan yang kurang baik di laboratorium UPTD Puskesmas Lempake.

**Metode** : Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan Non Probability Sampling dengan jumlah 150 orang dari pasien laboratorium di UPTD Puskesmas Lempake. Penelitian dilakukan pada bulan Mei 2018. 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 terhadap pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Lempake Samarinda adalah 75,87 dengan kinerja pelayanan baik.

**Kesimpulan** : Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Lempake Samarinda adalah 75,87 dengan kinerja pelayanan yang baik.

**Kata Kunci** : IKM, Kepuasan, Puskesmas

<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

### A Study Of Satisfaction Index Towards Laboratory Services

#### At UPTD Puskesmas Lempake

Sarifah Ratna Sari<sup>1</sup>, Kamil<sup>2</sup>, Siti Raudah<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 concerning the general guidelines for preparing public satisfaction index in the satisfaction index toward public service. Then the 14 indicators were used as an assessment instrument based on the decree of minister of state apparatus empowerment. **Purpose** : a. To know the best service in the laboratory, b. to know the services that are less well in the laboratory UPTD Puskesmas Lempake.

**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 Lempake. The research was conducted in may 2018. 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 75,87 in which the service quality was categorized B or good. **Conclusion** : Public Satisfaction Index toward the service provided by Laboratoty at UPTD Puskesmas Lempake Samarinda was 75,87 with good service performance.

**Keywords** : PSI, Satisfaction, Puskesmas

<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.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xiv
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
1. Tujuan Umum .....	3
2. Tujuan Khusus .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	3
1. Manfaat bagi Akademik .....	3
2. Manfaat Petugas Laboratorium .....	3
3. Manfaat bagi Instansi Terkait .....	3
E. Penelitian Terkait .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Telaah Pustaka .....	5
1. Pelayanan Publik .....	5

2. Laboratorium .....	6
3. Pelayanan Kesehatan .....	8
4. Asas Pelayanan .....	11
5. Pengertian Kepuasan Pasien .....	12
6. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien .....	12
7. Indeks Kepuasan .....	13
8. Kepuasan Masyarakat .....	15
9. Metode Pengukuran Kepuasan .....	15
B. Kerangka Teori .....	17
 <b>BAB III METODE KERJA</b>	
A. Jenis dan Rancangan Penelitian .....	17
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	17
C. Populasi dan Sampel .....	17
D. Teknik Pengambilan Sampling .....	17
1. Kriteria Inklusi .....	17
2. Kriteria Eksklusi .....	18
E. Variabel Peneliti dan Definisi Operasional .....	19
F. Sumber Data dan Instrumen Penelitian .....	20
G. Teknik Pengelolaan Data .....	20
H. Analisis Data .....	20
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan. ....	22
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan. ....	36
B. Saran. ....	36
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
 <b>LAMPIRAN</b>	
 <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

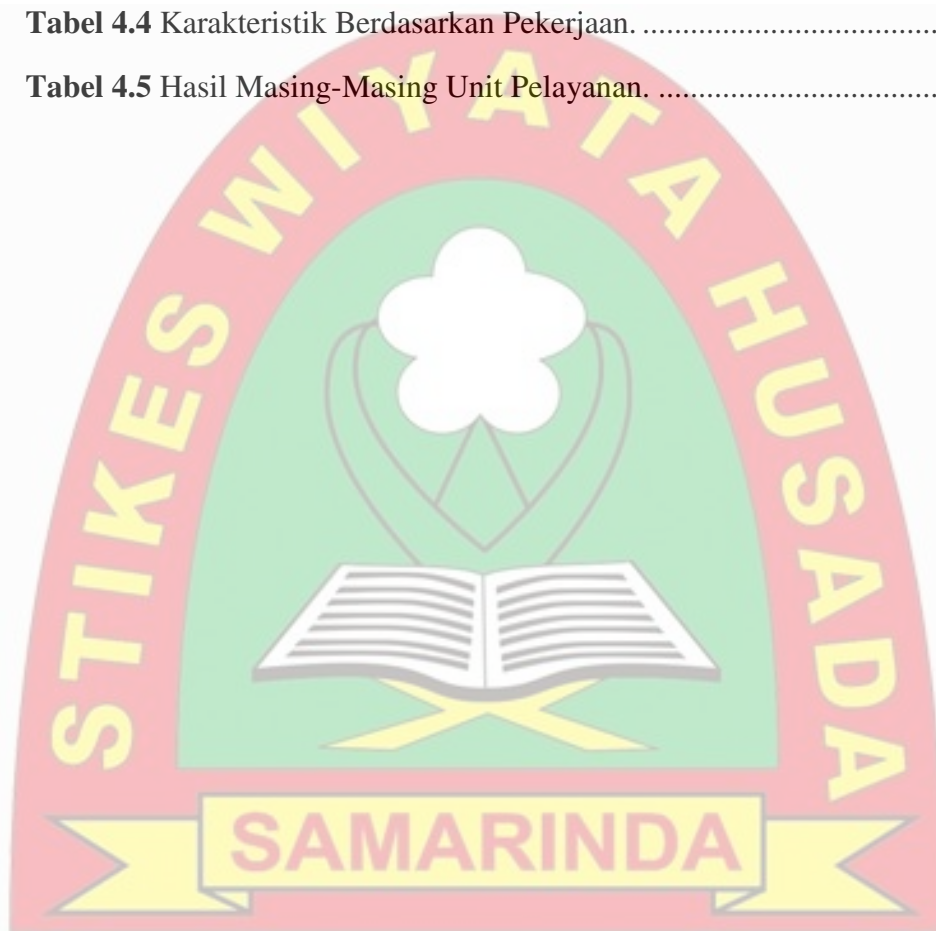
## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Teori .....	17
<b>Gambar 5.1</b> Membacakan Kuesioner Pada Responden.....	46
<b>Gambar 5.2</b> Menunggu Responden Mengisi Kuesioner.....	46
<b>Gambar 5.3</b> Ruang Tunggu. ....	46



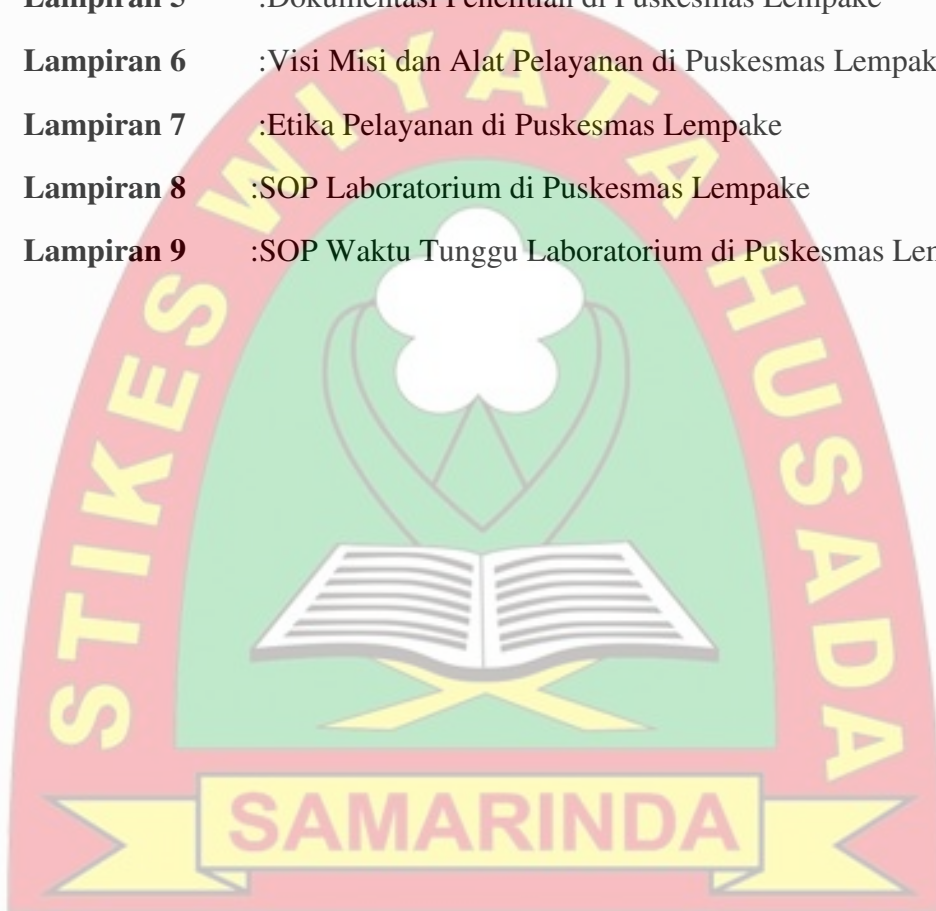
## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Definisi Oprasional .....	19
<b>Tabel 3.2</b> Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM .....	21
<b>Tabel.4.1</b> Karakteristik Berdasarkan Umur.....	22
<b>Tabel 4.2.</b> Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	23
<b>Tabel 4.3</b> Kareakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	24
<b>Tabel 4.4</b> Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan. ....	26
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Masing-Masing Unit Pelayanan. ....	27



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** : Hasil Penelitian
- Lampiran 2** : Pengelolaan IKM
- Lampiran 3** : Lembar Persetujuan Responden
- Lampiran 4** : Lembar Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat
- Lampiran 5** : Dokumentasi Penelitian di Puskesmas Lempake
- Lampiran 6** : Visi Misi dan Alat Pelayanan di Puskesmas Lempake
- Lampiran 7** : Etika Pelayanan di Puskesmas Lempake
- Lampiran 8** : SOP Laboratorium di Puskesmas Lempake
- Lampiran 9** : SOP Waktu Tunggu Laboratorium di Puskesmas Lempake



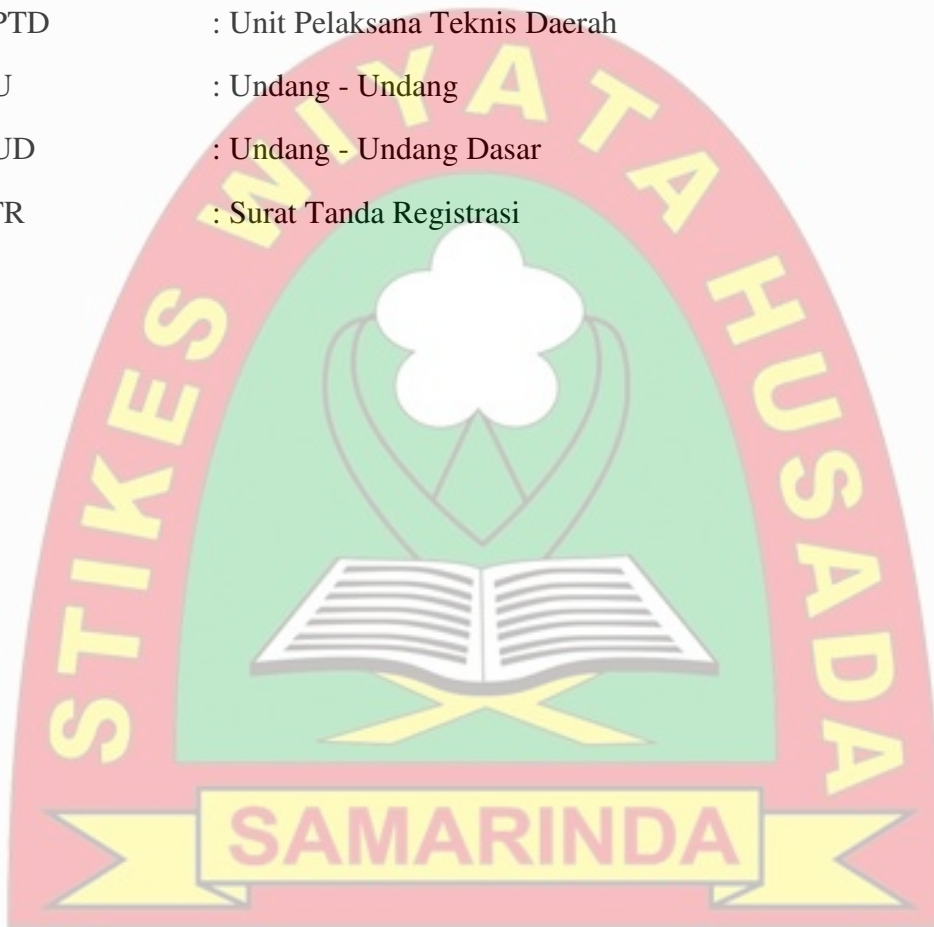
## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik 4.1</b> Umur .....	23
<b>Grafik 4.2</b> Jenis Kelamin. ....	24
<b>Grafik 4.3</b> Pendidikan. ....	25
<b>Grafik 4.4</b> Pekerjaan. ....	26



## DAFTAR SINGKATAN

BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
KEPMENPAN	: Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara
PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
PROPENAS	: Program Pembangunan Nasional
UPTD	: Unit Pelaksana Teknis Daerah
UU	: Undang - Undang
UUD	: Undang - Undang Dasar
STR	: Surat Tanda Registrasi



# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Pada zaman moderen ini masyarakat tidak lagi kesusahan dalam mengemukakan pendapat mengenai kepuasan pelayanan kesehatan karena mudahnya akses komunikasi melalui jaringan internet dengan menggunakan media sosial sehingga kapanpun dan dimanapun masyarakat di Indonesia dapat menyampaikan secara luas kritikan yang baik maupun tidak baik sesuai pengalaman yang mereka alami tanpa rasa ragu, karena kebebasan berpendapat ini dimuat dalam UUD 1945 Pasal 28 E ayat 3 yang berisi, “setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat”.

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan bahwa penyelenggaraan pusat kesehatan masyarakat perlu ditata ulang untuk meningkatkan aksesibilitas, keterjangkauan, dan kualitas pelayanan. Dalam rangka meningkatkan derajat masyarakat serta menyukseskan program jaminan nasional sehingga tenaga kesehatan di puskesmas harus bekerja sesuai dengan standar profesi, menghormati hak pasien, serta mengutamakan kepentingan dan keselamatan pasien dengan memperhatikan keselamatan dan kesehatan dirinya dalam bekerja. Pelayanan yang diberikan Puskesmas antara lain pelayanan kefarmasian, pelayanan kebidanan, administrasi, pelayanan rawat inap, serta pelayanan laboratorium di puskesmas harus memenuhi kriteria ketenagaan, sarana, prasarana, perlengkapan dan peralatan.

Dalam laboratorium kesehatan diharapkan terhadap kebutuhan individu dan masyarakat dalam rangka mewujudkan Indonesia sehat yang berperan sebagai pendukung maupun penegak dari suatu diagnosis penyakit dalam upaya peningkatan kesehatan yang optimal agar mencapai laboratorium yang di inginkan oleh masyarakat petugas wajib bekerja secara profesional agar

selalu dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga hak pasien merasa terpenuhi dengan hasil analisis yang diberikan diharapkan akurat sehingga dapat menegakkan hasil diagnosis dokter. Ketika hasil yang di diagnosis dokter mendekati riwayat penderita maka penderita sebagai masyarakat merasa haknya terpenuhi ketika hak pasien terpenuhi maka pasien akan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

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.

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

Dari hasil penelitian Hadiatussaniah (2016) tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar 78,9 % pada unsur kesopanan, keramahan petugas laboratorium dengan mutu B ( Baik ) sedangkan untuk kembali kunjungan 49,2 % (kurang baik). Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai “Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Lempake”. Karena puskesmas lempake menyediakan pelayanan 24 jam adanya rawat inap, sehingga jumlah pasien yang berkunjung ke laboratorium. Dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien .

## **B. Perumusan Masalah**

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

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Lempake.

### **2. Tujuan khusus**

- a. Mengetahui indikator pelayanan yang paling baik di laboratorium UPTD Puskesmas Lempake Samarinda.
- b. Mengetahui indikator pelayanan yang kurang baik di laboratorium UPTD Puskesmas Lempake Samarinda.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Akademik**

Manfaat bagi Akademik dapat menjadi bahan referensi bagi pembaca lain yang akan melakukan penelitian dibidang manajemen dan memberikan tambahan perbendaharaan karya tulis ilmiah.

### **2. Bagi Petugas Laboratorium**

Manfaat bagi Petugas Laboratorium sebagai informasi tambahan untuk meningkatkan kualitas kinerja petugas laboratorium terutama pada pelayanannya di UPTD Puskesmas Lempake.

### **3. Instansi Terkait**

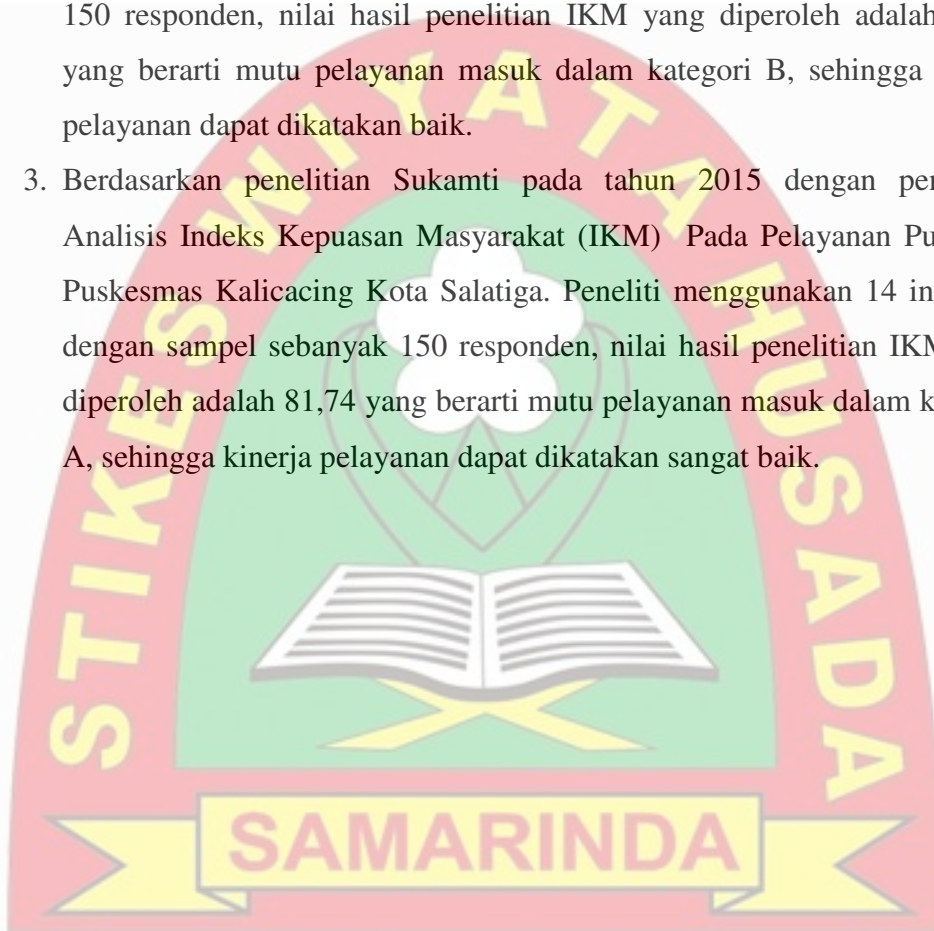
Sebagai bahan evaluasi dan tambahan informasi tentang kepuasan pasien agar dapat meningkatkan mutu pelayanan khususnya di unit laboratorium UPTD Puskesmas lempake.

## **E. Penelitian Terkait**

1. Berdasarkan penelitian Hadiatussaniah pada tahun 2016 dengan pengujian Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Unit Laboratorium UPTD Puskesmas Wonorejo Samarinda. Peneliti

menggunakan 14 indikator dengan sampel sebanyak 150 responden, nilai hasil penelitian yang diperoleh adalah 78,9 sebagai nilai tertinggi pada unsur kesopanan dan keramahan petugas dengan mutu B (baik), nilai yang terendah didapatkan 49,2 pada unsur kembali kunjungan dengan mutu C (kurang baik).

2. Berdasarkan penelitian Eka pada tahun 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.
3. Berdasarkan penelitian Sukamti pada tahun 2015 dengan pengujian Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga. Peneliti menggunakan 14 indikator dengan sampel sebanyak 150 responden, nilai hasil penelitian IKM yang diperoleh adalah 81,74 yang berarti mutu pelayanan masuk dalam kategori A, sehingga kinerja pelayanan dapat dikatakan sangat baik.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Telaah Pustaka**

##### **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 dianoksa dari suatu penyakit atau keluhan pasien (Permenkes, 2010).

Menurut *kepmenkes 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 membedakan.

### 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
  - a. 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
  - a. 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
  - a. 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
  - a. 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.

1. 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 pengalamannya. 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*

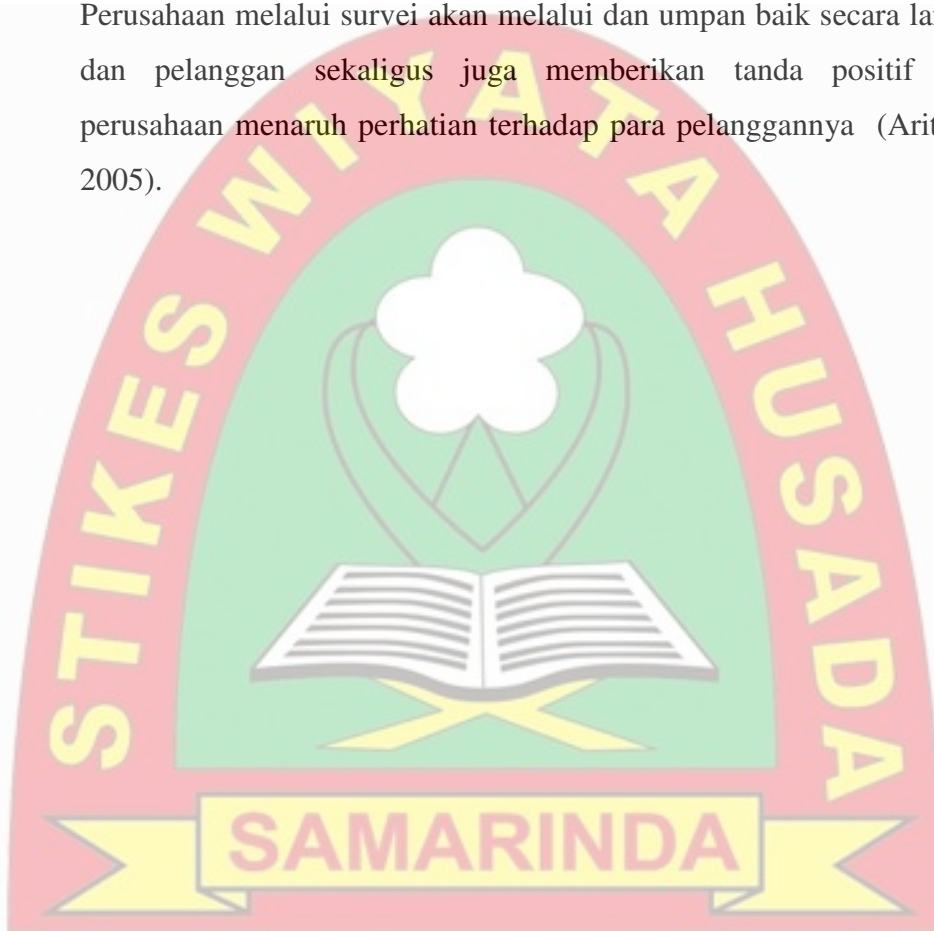
Metode *ghost shopping* dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensi produk perusahaan dan pesaing, lalu menyampaikan temuan - temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk pesaing berdasarkan pengalaman mereka selain itu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

c. *Lost customer analysis*

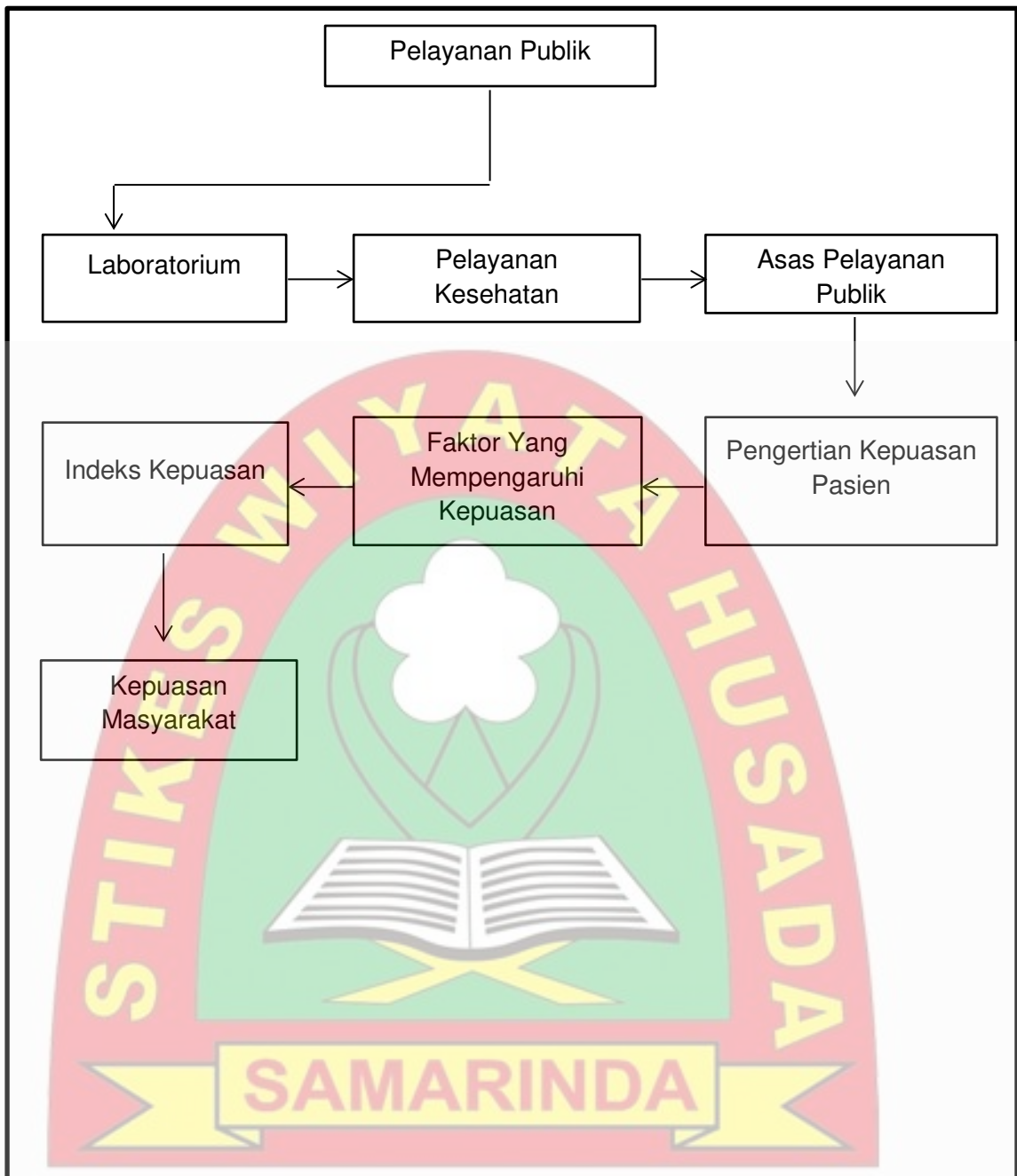
Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

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** Bagan Kerangka Teori

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Rancangan Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan Laboratorium di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lempake.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat dan waktu penelitian dilaksanakan di pelayanan laboratorium UPTD Puskesmas Lempake pada bulan Mei 2018.

#### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di pelayanan laboratorium UPTD Puskesmas Lempake. Dengan jumlah sampel minimal sebanyak 150 orang 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 di buat oleh penelitian berdasarkan kriteria inklusi dan kriteria ekslusi yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai berikut :

##### **1. Kriteria inklusi (*inclusive criteria*)**

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 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.

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

**F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

**Tabel 3.1** Definisi Operasional Variabel.

No	Variabel	Uraian	Alat Ukur	Kriteria	Skala
1	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dilaboratorium	Kuesioner	A=1 B=2 C=3 D=4	Ordinal

## F. Sumber Data dan Instrumen Penelitian

### a. Data Primer

Data Primer diperoleh dari respon berupa jawaban pada lembar kuesioner yang diberikan oleh pasien yang telah mendapatkan pelayanan pemeriksaan di laboratorium puskesmas lempake

### b. Data sekunder

Data jumlah pasien yang berkunjung di laboratorium puskesmas lempake.

### c. Instrumen penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner.

## G. Teknik pengelolaan data

- a. *Editing* atau penyuntingan data, kuesioner yang telah diisi akan dilakukan pemeriksaan kelengkapan atau kebenaran pengisian kuesioner sebelum data ditabulasi atau masuk dalam tabel master dan memisahkan kuesioner yang datanya belum lengkap.
- b. *Coding* atau pemberian kode, penelitian akan mengklasifikasi jawaban – jawaban yang ada dengan kode atau nomor untuk mempermudah membaca dan memberi tanda atau kode tertentu terhadap data yang telah dikoreksi dengan tujuan mempermudah pembuatan tabel.
- c. *Tabularing* atau pentabulasian, masukkan data yang sudah dikelompokkan kedalam 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 perhitungan 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 :

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

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

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

Langkah selanjutnya dari hasil IKM unit pelayanan dapat dilihat dari table 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 DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusekesmas Lempake Samarinda yang berada di lokasi Jalan DI. Panjaitan, No. 1, Sungai Pinang Dalam, Kecamatan Sungai Pinang, Kota Samarinda. Dilakukan penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan laboratorium di puskesmas tersebut. Puskesmas lempake memiliki UGD (Unit Gawat Darurat) 24 jam, Juga dilengkapi ruangan rawat inap, dan ada juga fasilitas yang disediakan oleh puskesmas tersebut antara lain poli umum, IGD, poli gigi, apotek, poli umum, poli KB, ibu hamil, poli anak, poli TB, kusta, dan laboratorium. Adapun yang diperiksa dalam pelayanan laboratorium antara lain pemeriksaan kimia darah, hematologi, urinalisa dan lain-lain. maka dari penelitian kali ini di dapatkan sampel atau responden sebanyak 150 orang dari pasien puskesmas yang melakukan pemeriksaan laboratorium, Berikut ini hasil pengumpulan data jumlah responden berdasarkan karakteristik responden :

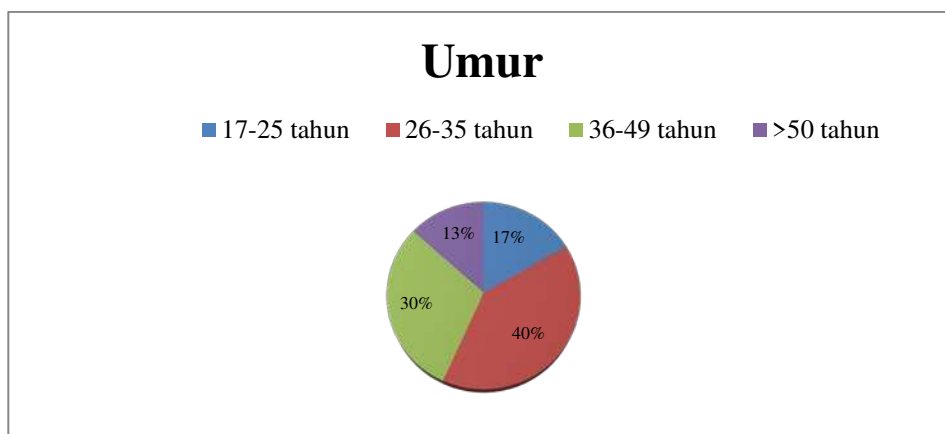
#### 1. Umur

Data karakteristik responden berdasarkan umur pada penelitian ini sebagai berikut :

**Tabel 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur (Tahun)	Jumlah
1	17 – 25	25
2	26 – 35	60
3	36 – 49	45
4	> 50	20
	Jumlah	150

(Sumber data primer 2018).



**Grafik 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Dari tabel 4.1 didapatkan jumlah responden berdasarkan karakteristik umur yang paling tertinggi adalah responden usia 26-35 tahun yaitu 60 orang (40%), dilanjutkan responden 36-49 tahun sebanyak 45 orang (30%), responden 17-25 tahun sebanyak 25 orang (17%) dan responden >50 tahun sebanyak 20 orang (13%). Dari hasil yang didapat banyaknya jumlah pengunjung yang melakukan pemeriksaan di laboratorium adalah responden dengan usia 26-35 tahun. Dengan bertambahnya umur seseorang maka akan berkurang daya tahan tubuh atau kesehatan dan berbagai tekanan psikologis. Sehingga banyak yang melakukan pemeriksaan rutin di laboratorium.

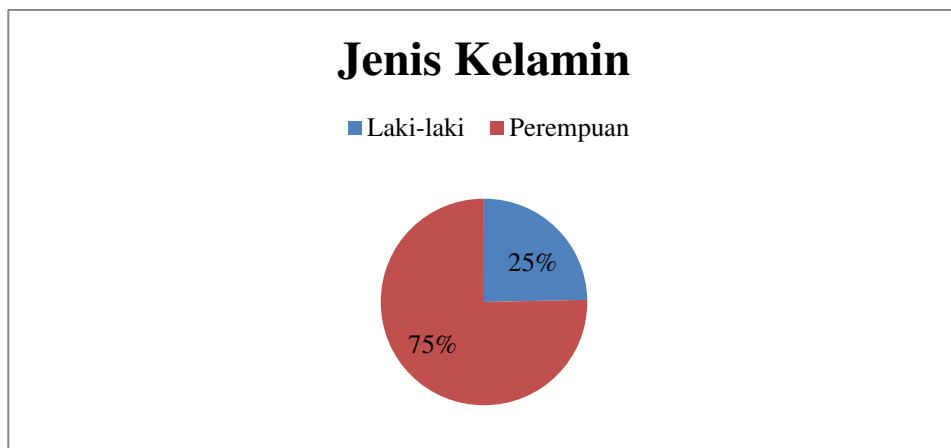
## 2. Jenis Kelamin

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

**Tabel 4.2** Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	37
2	Perempuan	113
	Jumlah	150

(Sumber data primer 2018).



**Grafik 4.2** Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil jumlah responden pada laki-laki sebanyak 37 orang (25%) dan perempuan sebanyak 113 orang (75%). Hal ini menunjukkan banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan di laboratorium adalah perempuan. Erminayati, (2012) mengemukakan bahwa perempuan pada umumnya lebih rentang terhadap penyakit dan mengalami masalah sakit karena mereka memiliki respon emosional lebih besar dari pada laki-laki. Hal ini memicu munculnya stres berlebihan dan rasa tidak mampu. Hal ini bisa memicu datangnya penyakit.

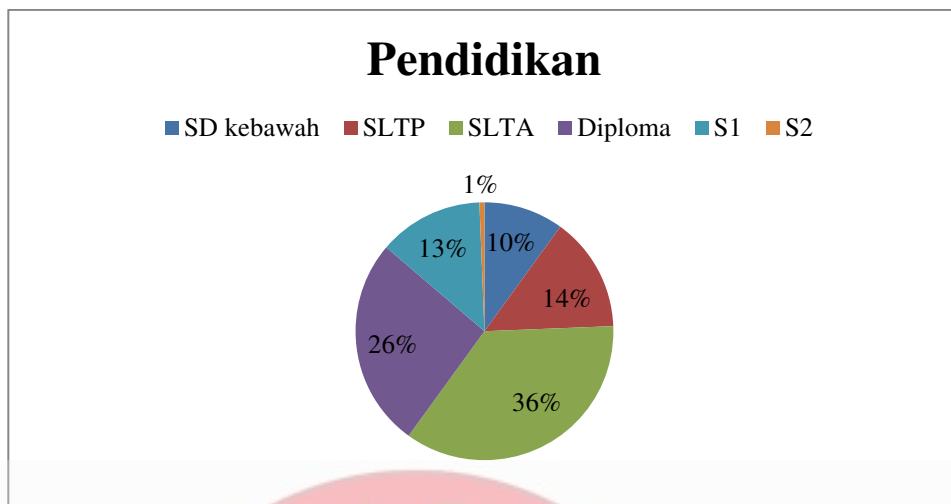
### 3. Tingkat Pendidikan

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

**Tabel 4.3** Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD kebawah	16
2	SLTP	23
3	SLTA	57
4	D1, D3, D4	42
5	S1	21
6	S2 – keatas	1
	Jumlah	150

(Sumber data primer 2018).



**Grafik 4.3** Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Dari table 4.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan hasil jumlah responden yang paling tinggi adalah tingkat SLTA yaitu sebanyak 57 orang (36%), D1, D2, D3 sebanyak 42 orang (26%), SLTP sebanyak 23 orang (14%), S1 sebanyak 21 orang (13%), S2 sebanyak 1 orang (1%) dan SD kebawah sebanyak 16 orang (10%). Dari penelitian yang dilakukan banyaknya pasien yang berkunjung adalah perempuan dimana umumnya lulusan tingkat SLTA dan yang masih di tingkat perkuliahan. Menurut Notoatmodjo, (2010). Pendidikan adalah suatu proses pembelajaran untuk mengembangkan atau meningkatkan kemampuan tertentu sehingga saran pendidikan itu dapat berdiri sendiri. Dalam hal ini semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka kesempatan seseorang untuk memperoleh informasi dan pengetahuan akan semakin besar. Dimana melalui lama pendidikan yang ditempuh melalui jenjang sekolah, maka responden dalam hal ini pasien juga akan mendapatkan informasi dari berbagai sumber.

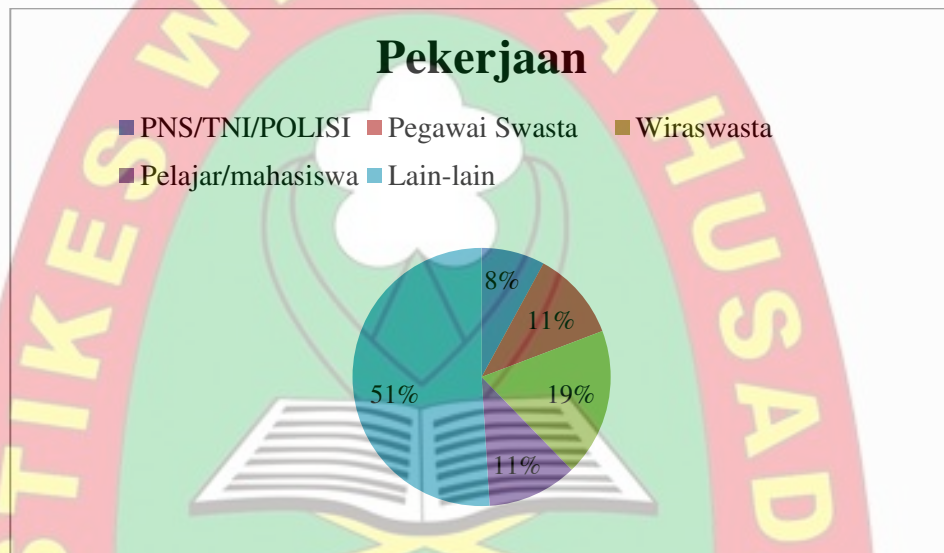
#### 4. Tingkat Pekerjaan

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

**Tabel 4.4** Karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan

No	Tingkat Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	12
2	Pegawai Swasta	17
3	Wiraswasta	28
4	Pelajar/Mahasiswa	17
5	Lain-lain(IRT)	77
	Jumlah	150

(Sumber data primer 2018).



**Grafik 4.4** Karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan

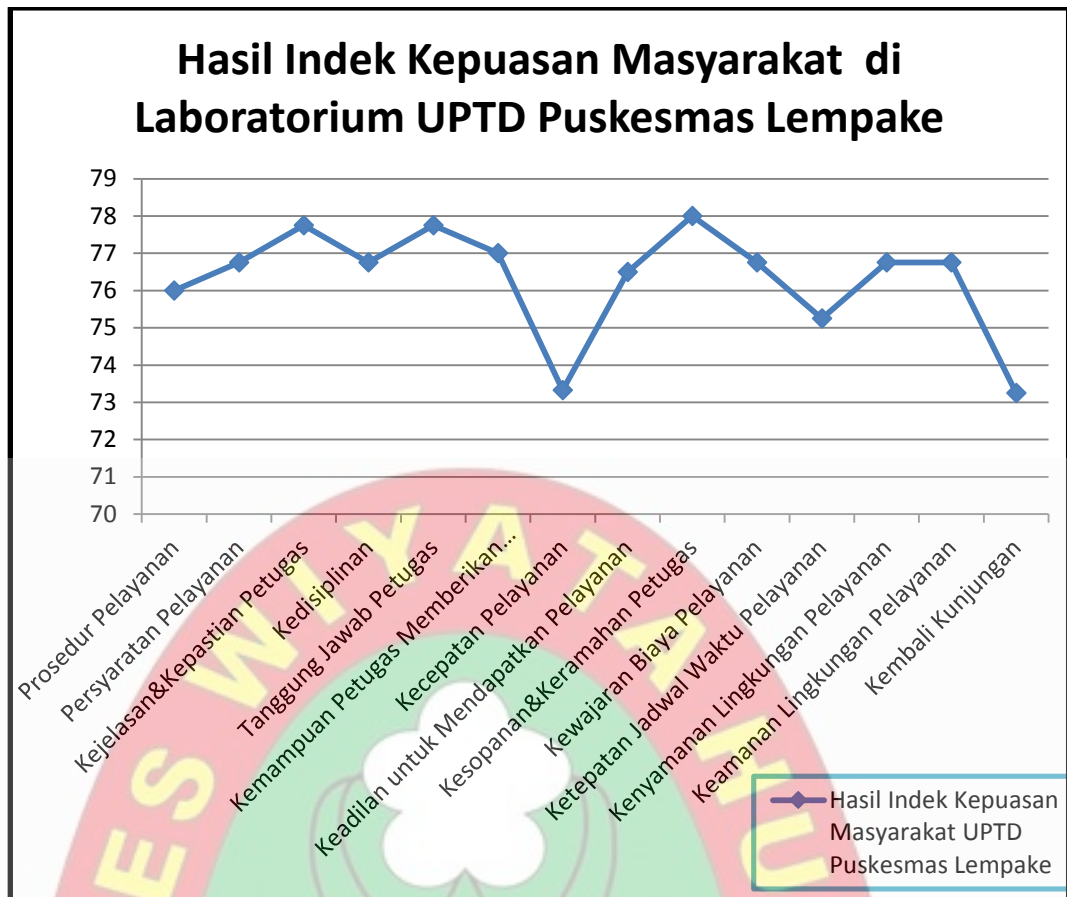
Dari tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan didapatkan hasil jumlah responden yang paling tinggi adalah tingkat lain-lain yaitu sebanyak 77 org (51%), wiraswasta sebanyak 28 orang (19%), pegawai swasta sebanyak 17 orang (11%), pelajar/mahasiswa sebanyak 17 orang, (11%) dan PNS sebanyak 12 orang (8%). Dari penelitian yang dilakukan banyaknya pasien yang berkunjung adalah perempuan dimana umumnya pekerjaan Ibu Rumah Tangga. Sedangkan pada pegawai dan pelajar lebih sedikit dikarenakan susah nya

untuk mendapatkan waktu yang senggang untuk dapat keluar dari kantor atau sekolah.

**Tabel: 4.5** Hasil masing-masing unit pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,04	76	B	BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	3,066	76,75	B	BAIK
3	Kejelasan dan kepastian petugas	3,106	77,75	B	BAIK
4	Kedisiplinan	3,073	76,75	B	BAIK
5	Tanggung jawab petugas	3,113	77,75	B	BAIK
6	kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,08	77	B	BAIK
7	kecepatan pelayanan	2,93	73,33	B	BAIK
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3,066	76,5	B	BAIK
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,12	78	B	BAIK
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,073	76,75	B	BAIK
11	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	3,013	75,25	B	BAIK
12	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,067	76,75	B	BAIK
13	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	3,067	76,75	B	BAIK
14	Jumlah kembali kunjungan	2,94	73,25	B	BAIK
	<b>Jumlah</b>	<b>42,754</b>			
	<b>Bobot Nilai Rata-rata = Jumlah bobot : Jumlah Unsur= 1 : 14</b>	<b>0,071</b>			
	<b>Nilai Dasar</b>	<b>25</b>			
	<b>Nilai IKM Unit Pelayanan</b>		<b>75,87</b>		
	<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>B</b>	
	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>				<b>BAIK</b>

(Sumber data primer 2018).



**Grafik 4.5** Hasil Masing-masing Unit Pelayanan di Laboratorium UPTD Puskesmas Lempake.

Hasil penelitian mengenai kepuasan pelayanan di Puskesmas Lempake Samarinda didasarkan pada indikator yang ada didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah yang berjumlah 14 indikator. Ke-14 indikator tersebut adalah indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, kesopanan dan keramahan, biaya, ketepatan jadwal layanan, kenyamanan, keamanan, dan berapa sering pengunjung datang.

Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,071 yang didapatkan dari jumlah bobot dibagi jumlah

unsur. Berdasarkan data yang dihimpun, ke-14 indikator memiliki nilai unsur 76 pada prosedur pelayanan, 76,75 pada unsur persyaratan pelayanan, 77,75 unsur kejelasan dan kepastian pelayanan, 76,75 unsur kedisiplinan, 77,75 unsur tanggung jawab petugas, 77 unsur kemampuan petugas memberikan pelayanan, 73,33 unsur kecepatan pelayanan, 76,5 unsur keadilan, 78 unsur kesopanan dan keramahan, 76,75 biaya pelayanan, 75,25 ketepatan pelayanan, 76,75 unsur kenyamanan lingkungan, 76,75 keamanan lingkungan, dan 73,25 unsur berapa seringnya kembali ke kunjungan. Maka perhitungan IKM didapatkan nilai unsur yang paling tinggi adalah pada unsur Kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai 78, sedangkan yang paling rendah adalah pada unsur jumlah kembali kunjungan dengan nilai 73,25.

Pembahasan masing-masing perunsur unit pelayanan di UPTD Puskesmas Lempake Samarinda yaitu :

### **1. Prosedur Pelayanan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 1 tentang prosedur pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah dikonversikan adalah 76. Bahwa artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Pusekesmas Lempake merasa sudah cukup baik. Berdasarkan survei puskesmas memberikan prosedur pelayanan dari ruang pendaftaran menuju ke ruang dokter bila responden atau pasien memerlukan pemeriksaan laboratorium dokter akan memberikan tindak lanjut untuk menuju laboratorium agar responden mendapatkan pemeriksaan laboratoriu., dan menurut beberapa responden puskesmas tersebut memberikan prosedur pelayanan sudah cukup mudah.

Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara

pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) Adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) Adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan. Kemudian menurut Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Convenience* (kemudahan) yaitu ukuran dimana pelayanan pemerintah adalah mudah diperoleh dan dilaksanakan masyarakat. Sementara itu salah satu unsur pokok dalam menilai kualitas jasa yang dikembangkan Tjiptono (2002) antara lain (1) *Accessibility and Flexibility* dalam arti sistem operasional atau prosedur pelayanan mudah diakses dan dirancang fleksibel menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan.

## 2. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 2 tentang persyaratan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,75. Bahwa artinya pada persyaratan pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei persyaratan pelayanan di puskesmas lempake cukup mudah hanya pasien atau responden perlu membawa kartu identitas dan bila ada kartu jaminan seperti BPJS bisa di tunjukan. Maka dari itu beberapa responden menjawab persyaratan yang bisa di bilang cukup sesuai dengan persyaratan tersebut.

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

hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

### 3. Kejelasan Petugas

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 3 tentang kejelasan petugas didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 77,75. Bahwa artinya pada kejelasan petugas di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei tentang kejelasan petugas di puskesmas lempake para petugas selalu menjelaskan waktu tunggu sekitaran 60 menit agar pasien atau responden dapat menunggu hasil yang akan di keluarkan oleh petugas laboratorium, jadi ada beberapa responden menjawab kejelasan petugas sudah cukup jelas.

Kejelasan petugas pelayanan, yaitu 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. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Responsiveness* yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan dengan menyediakan pelayanan yang cocok seperti yang mereka inginkan, (2) *Access* yaitu mudah melakukan kontak dengan penyedia jasa.

### 4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 4 tentang kedisiplinan petugas pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,75. Bahwa artinya pada kedisiplinan petugas pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup

baik. Berdasarkan survei petugas selalu datang tepat waktu dan untuk waktu tunggu responden terhadap hasil selalu tepat, maka beberapa responden menjawab sudah cukup disiplin.

Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Morgan dan Murgatroyd (1994), beberapa kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan antara lain (1) *Reliability* yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah dijanjikan dengan tepat waktu, (2) *Credibility* yaitu dapat dipercaya, jujur dan mengutamakan kepentingan pelanggan. Kemudian menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003) yang mengatakan bahwa ukuran yang komprehensif untuk *servqual* sektor 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, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 5 tentang tanggung jawab petugas pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 77,75. Bahwa artinya pada tanggung jawab petugas pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei petugas di puskesmas tersebut memberikan hasil sangat tepat dan bertanggung jawab sebelum mengeluarkan hasil petugas selalu merevisi hasil agar tidak ada yang salah agar bisa dapat di bertanggung jawabkan, maka beberapa responden menjawab petugas sudah cukup bertanggung jawab.

Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) 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.

## **6. Kemampuan petugas pelayanan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 6 tentang kemampuan petugas pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 77. Bahwa artinya pada kemampuan petugas pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei kemampuan petugas, petugas memiliki (Surat Tanda Registrasi) STR dan beberapa sertifikat yang mendukung kemampuan petugas dalam pelayanan laboratorium. Maka dari itu kemampuan petugas tidak diragukan lagi.

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

## **7. Kecepatan pelayanan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 7 tentang kecepatan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 73,33. Bahwa artinya pada kecepatan pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei hasil laboratorium selalu tepat dalam memberikan hasil ke pasien

atau responden dan dalam mendapatkan hasil pasien hanya cukup menunggu 60 menit untuk mendapatkan hasil, maka beberapa responden menjawab kecepatan petugas sudah cukup cepat. Dapat dipastikan bahwa puskesmas sudah memiliki standar operasional prosedur yang sudah dijalankan dalam melakukan pelayanan waktu tunggu pasien laboratorium.

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

#### **8. Keadilan mendapatkan pelayanan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 8 tentang keadilan mendapatkan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,5. Bahwa artinya pada keadilan mendapatkan pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei petugas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan nomor antrian agar mendapatkan keadilan dan tidak ada yang di beda-bedakan antar golongan tertentu dalam menunggu pelayanan dari petugas, maka beberapa responden menjawab petugas sudah cukup adil, nomor antrian di sepakati dari puskesmas agar menciptakan keadilan dalam melakukan waktu tunggu dan keadilan dalam pelayanan di puskesmas lempake.

Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Carlson dan Schwartz (dalam

denhardt, 2003) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Fairness* (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang. Selanjutnya dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Keadilan yang merata yaitu bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan.

### **9. Kesopanan dan keramahan petugas**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 9 tentang kesopanan dan keramahan petugas didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 78. Bahwa artinya pada kesopanan dan keramahan petugas di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei tentang kesopanan dan keramahan petugas, petugas selalu memberikan pelayanan secara ramah karena mereka memiliki etika pelayanan antara lain senyum, sapa, salam, sopan, santun, disiplin, dan kinerja. Maka beberapa responden menjawab petugas sudah sopan dan ramah terhadap pasien.

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

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

#### **10. Kewajaran biaya pelayanan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 10 tentang kewajaran biaya pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,75. Bahwa artinya pada kewajaran biaya pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei biaya yang di gunakan oleh puskesmas sudah cukup wajar karena biaya tersebut sudah di putuskan dari permenkes agar setiap puskesmas menarik biaya pemeriksaan semua rata antar puskesmas lainnya. Berdasarkan PERMENKES no 52 tahun 2016 tentang standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan.

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

#### **11. Ketepatan Jadwal waktu pelayanan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 11 tentang Ketepatan Jadwal waktu pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 75,25. Bahwa artinya pada ketepatan jadwal waktu pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei ketepatan jadwal waktu pelayanan sudah cukup tepat karena puskesmas lempake memiliki jadwal buka dan tutup yang sudah di sahkan dari kepala puskesmas tersebut, untuk hari senin-kamis jam 07.30-11.00, hari jumat jam 07.30-10.00 dan untuk hari sabtu jam 07.30-11.00, jam pelayanan tersebut di sepakati dari keputusan kepala dinas kesehatan kota samarinda nomor 800/3486/100.02/2017. Dan pihak puskesmas telah mengikuti prosedur jam pelayanan tersebut.

Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Kemudian Carlson dan Schwartz (dalam denhardt, 2003) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *Reability* (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.

## 12. Kenyamanan lingkungan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 12 tentang kenyamanan lingkungan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,75. Bahwa artinya pada kenyamanan lingkungan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei kenyamanan yang di buat di puskesmas lempake sudah cukup bersih karena ada petugas yang kusus membersihkan sekeliling wilayah puskesmas tersebut dan untuk peletakan ruangan juga cukup rapi sehingga responden merasa nyaman di puskesmas tersebut dan menyediakan ruang tunggu disekitar puskesmas lempake.

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

fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain.

### **13. Keamanan lingkungan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 13 tentang keamanan lingkungan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,75. Bahwa artinya pada keamanan lingkungan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei untuk keamanan di wilayah puskesmas di bantu oleh warga setempat yang bekerja sebagai petugas parkir di puskesmas tersebut, dalam melakukan tugas beliau dapat sangat membantu dalam penciptakan keamanan di wilayah puskesmas tersebut.

### **14. Jumlah kembali kunjungan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 14 tentang Jumlah kembali kunjungan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,75. Bahwa artinya pada Jumlah kembali kunjungan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Menurut Wahyu, (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 kecendrungan sikap positif terhadap penyediaan jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan media jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk menggunakan media jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lempake :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan laboratorium Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lempake Samarinda adalah 75,87 dengan kinerja pelayanan yang baik.
- b. Dari keseluruhan 14 unsur kuesioner nilai yang terendah adalah 73,25 pada unsur kembali kunjungan termasuk dalam kategori baik sehingga tidak ditemukan unsur dengan indikator pelayanan yang kurang baik.

#### **5.2 Saran**

Dalam penelitian selanjutnya dapat di sarankan untuk peneliti selanjutnya adalah :

- a. Bagi Instansi Laboratorium  
Diharapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di laboratorium unit pelaksana teknis daerah puskesmas lempake
- b. Bagi Petugas Laboratorium  
Diharapkan selalu menerapkan etika pelayanan keramahan, kesopanan dan kenyamanan agar pasien merasa nyaman.
- c. Bagi Peneliti Selanjutnya  
Diharapkan pada peneliti selanjutnya dilakukan survei kepuasan pelayanan mencakup seluruh bidang yang ada di Puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, R. 2005. *Kepuasan Pelayanan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Azrul, Azwar. 1988. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Bernes, J. G. 2003. *Secrets Of Customer Relation Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta : Andi.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt. 2003. *The New Public Service* : New York : M.E Sharpe, Inc
- Eka, Septiyan, P. 2016. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serang Kota* . Serang.
- Gasperza,1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta.
- Hadiatussaniah, 2016. *Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Unit Laboratorium UPTD Puskesmas Wonowerjo Samarinda* . Samarinda
- KepMenPAN No.25/M.PAN/2/2004. *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.
- Margon dan Murgatroy, 1994. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien*. Journal Administrasi Negara.
- Nooria,2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nursalam, 2011. *Metodologi Penelitian Pendekatan Pasien*. Universitas Airlangga.
- Pohan.(2007) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta : Buku Kedokteran
- Permenkes,2010. *Laboratorium Klinik*.
- Permenpan, 2004. *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah*.

Sukanti, Sri. 2015. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Publik di Puskesmas Kalicacing Kota Salatiga*. Salatiga

Tjiptono. 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta.

Tunggal, A.W. 2007. *Manajemen Mutu Terapan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

UUD,2009. *Pelayanan Publik*.

Wahyu, 2013. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Setelah Penerapan ISO*. Yogyakarta

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

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

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



## RIWAYAT HIDUP



Sarifah Ratna Sari, Lahir pada tanggal 14 Juli 1997 di Tanjung Selor, Kalimantan Utara. Merupakan anak kedua dari dua bersaudara, Putri dari Bapak Syaed Mohamad dan Ibu Siti Ernawati, mempunyai satu orang kakak yang bernama Sayid Ahmad Ibnu Ilwana.

Pendidikan Formal dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 005 Tanjung Selor, pada tahun 2004 sampai 2010. Pendidikan selanjutnya ditempuh di Sekolah Menengah Pertama Negeri 01 Tanjung Selor Pada tahun 2010 sampai dengan 2013. Pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejurusan dan Lulus pada tahun 2016.

Setelah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejurusan, jenjang pendidikan Diploma III dilanjutkan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wiyata Husada Samarinda program studi Analisis kesehatan pada tahun 2018. Selama perkuliahan telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di RSUD Abdul Moeis Samarinda pada bulan Februari sampai dengan Februari tahun 2018 dan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda bulan Mei tahun 2018 sampai dengan bulan Mei tahun 2018 dan melaksanakan Praktek Klinik Masyarakat Desa (PKMD) di Puskesmas Segiri Samarinda pada bulan Juni sampai dengan Juni 2018.

**Lampiran 1. Hasil Penelitian**

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI KONVERSI	MUTU	KINERJA PELAYANAN
1	Prosedur Pelayanan	3,04	76	B	BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	3,066	76,75	B	BAIK
3	Kejelasan dan kepastian petugas	3,106	77,75	B	BAIK
4	Kedisiplinan	3,073	76,75	B	BAIK
5	Tanggung jawab petugas	3,113	77,75	B	BAIK
6	kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,08	77	B	BAIK
7	kecepatan pelayanan	2,93	73,33	B	BAIK
8	Keadilan untuk mendapatkan pelayanan	3,066	76,5	B	BAIK
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	3,12	78	B	BAIK
10	Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan	3,073	76,75	B	BAIK
11	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	3,013	75,25	B	BAIK
12	Kenyamanan di lingkungan unit pelayanan	3,067	76,75	B	BAIK
13	Keamanan di lingkungan unit pelayanan	3,067	76,75	B	BAIK
14	Kembali Kunjungan	2,94	73,25	B	BAIK
	<b>Jumlah</b>	<b>42,754</b>			
	<b>Bobot Nilai Rata-rata = Jumlah bobot : Jumlah Unsur= 1 : 14</b>	<b>0,071</b>			
	<b>Nilai Dasar</b>	<b>25</b>			
	<b>Nilai IKM Unit Pelayanan</b>		<b>75,87</b>		
	<b>Mutu Pelayanan</b>			<b>B</b>	
	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>				<b>BAIK</b>

(Sumber Data Primer 2018)

**Lampiran 2. Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat**

NO	NILAI UNSUR PELAYAAN														
	RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2
6	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
13	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2
14	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2
15	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
19	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2
20	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
23	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	1
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2
27	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4



NO	NILAI UNSUR PELAYAAN														
	RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
61	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
64	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3



NO RESP	NILAI UNSUR PELAYAAN													
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	U 10	U 11	U 12	U 13	U 14
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	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	3
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	2	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	3
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
149	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Jml Nilai Per Unsur	456	460	466	461	467	462	440	460	468	461	452	460	460	441

### Lampiran 3. Lembar Persetujuan Responden

#### Lampiran 1. Lembar Persetujuan Menjadi Responden

##### Pernyataan Kesediaan Menjadi Responden

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Saya Sarifah Ratna Sari mahasiswa Program Studi D3 Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda akan melakukan kegiatan penelitian dengan judul “ Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di UPTD Puskesmas Lempake”. Survei ini menanyakan pendapat kesehatan di puskesmas lempake. 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 lempake di Unit Laboratorium. Dengan ini saya memohon peistujuan bapak/ ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan cara mengisi kuesioner yang telah saya siapkan. Jawaban bapak dan ibu akan di jaga kerahasiaannya danakan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Terimakasih atas perhatian dan partisipasinya.

Samarinda, 24-7-2018

TTD Bapak/ Ibu yang Menyetujui

  
Responden  
(... HENI ...)

**Lampiran 4.** Lampiran Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat

**Lampiran 2.** Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) (Lingkarilah pada angka sesuai jawaban anda/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nama	HENI.....	
Nomor Responden	77.....	
Umur	30 th.....	
Jenis Kelamin	1. Laki - laki <input checked="" type="radio"/> 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD ke Bawah 2. SLTP <input checked="" type="radio"/> 3. SLTA 4. D1 - D2 - D3 5. S1 6. S-2 Ke Atas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI 2. PEGAWAI SWASTA <input checked="" type="radio"/> 3. WIRASWASTA/USAHAWAN 4. PELAJAR/MAHASISWA 5. LAINNYA	

**KETERANGAN :**

- Nilai pendapat masyarakat/responden, diisi oleh petugas.

II. KETERANGAN PENDATA	
Nama	Sarifah Fatma Sari
NIP/DATA LAIN	15.0066.710.03

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkarin pada huruf sesuai dengan jawaban anda/Responden)	
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini :	
a. Tidak Mudah	1
<input checked="" type="radio"/> b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4

2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya :	
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani :	
a. Tidak Jelas	1
b. Kurang Jelas	2
<input checked="" type="radio"/> c. Jelas	3
d. Sangat Jelas	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan :	
a. Tidak Disiplin	1
b. Kurang Disiplin	2
<input checked="" type="radio"/> c. Disiplin	3
d. Sangat Disiplin	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan :	
a. Tidak Bertanggung Jawab	1
b. Kurang Bertanggung Jawab	2
<input checked="" type="radio"/> c. Bertanggung Jawab	3
d. Sangat Bertanggung Jawab	4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan :	
a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Mampu	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mampu	3
d. Sangat Mampu	4
7. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini :	
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini :	
a. Tidak Adil	1
b. Kurang Adil	2
<input checked="" type="radio"/> c. Adil	3
d. Sangat Adil	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan :	
a. Tidak Sopan dan Ramah	1
b. Kurang SOPan dan Ramah	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Sopan dan Ramah	4

10. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan : a. Tidak Wajar b. Kurang Wajar <input checked="" type="radio"/> c. Wajar d. Sangat Wajar	1 2 3 4
11. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan jadwal waktu pelayanan : a. Selalu Tidak Tepat b. Kadang-kadang Tepat <input checked="" type="radio"/> c. Banyak Tepatnya d. Selalu Tepat	1 2 3 4
12. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan : a. Tidak Nyaman b. Kurang Nyaman <input checked="" type="radio"/> c. Nyaman d. Sangat Nyaman	1 2 3 4
13. Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan di lingkungan unit pelayanan ini : a. Tidak Aman b. Kurang Aman <input checked="" type="radio"/> c. Aman d. Sangat Aman	1 2 3 4
14. Seberapa sering saudara berkunjung ke unit kesehatan/Puskesmas ini : a. Satu Kali b. Kadang-kadang <input checked="" type="radio"/> c. Sering d. Sangat Sering	1 2 3 4

IV. Jawab dengan singkat dan jelas !

1. Menurut pendapat saudara di pelayanan laboratorium bagian yang masih perlu di tingkatkan ?

a. ....

b. Sudah Cukup Baik

2. Berikan kritik dan saran pendapat saudara untuk unit pelayanan laboratorium tersebut ?

*Sudah Cukup Baik*

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

**Lampiran 5.** Dokumentasi Penelitian di Puskesmas Lempake.



**Gambar 5.1.** Membacakan Kuesioner pada responden



**Gambar 5.2.** Menunggu responden mengisi kuesioner



**Gambar 5.3.** Ruang Tunggu

## Lampiran 6. Visi Misi Moto dan Alur Pelayanan

**VISI MISI**  
**PUSKESMAS LEMPAKE**

**VISI**  
"MENJADI PUSKESMAS BERPRESTASI  
DENGAN PELAYANAN PARIPURNA"

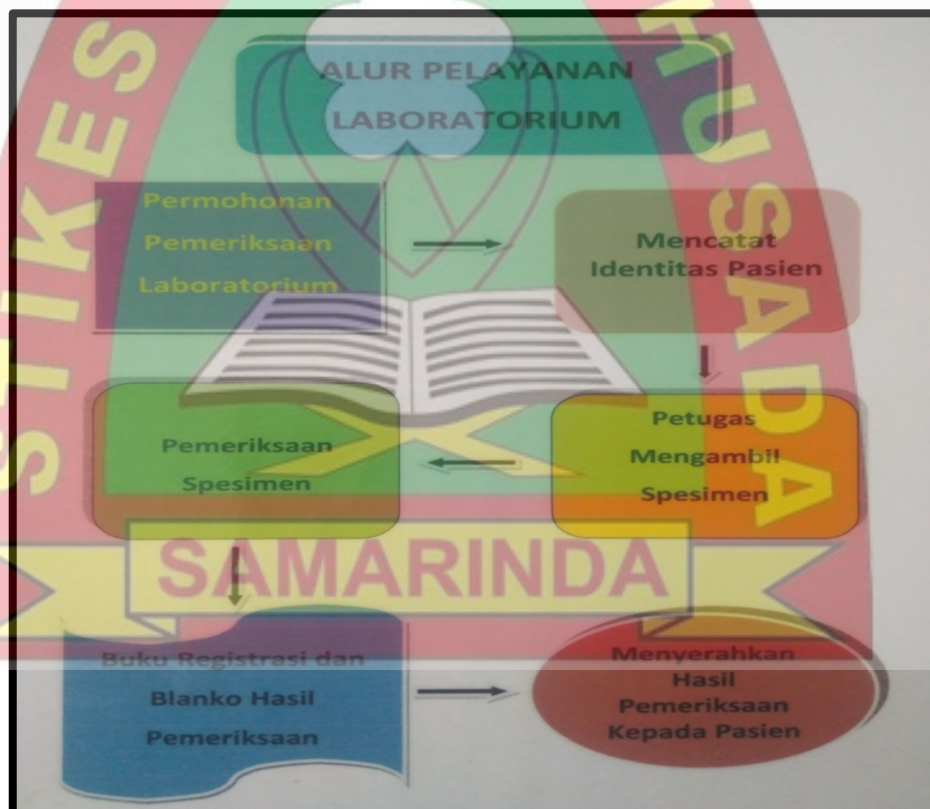
**MISI**

1. MENGEMBANGKAN SUMBER DAYA KESEHATAN SECARA PROFESIONAL DAN AKUNTABEL
2. MENYELENGGARAKAN PELAYANAN KESEHATAN YANG BERMUTU DAN BERORIENTASI PADA KEPUASAN PELANGGAN
3. MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MELIBATKAN PERAN SERTA MASYARAKAT

**MOTO**  
"KESEHATAN ANDA KEBANGGAAN KAMI"

**TATA NILAI**  
**PESUT MAHAKAM**

1. Profesional 2. RESik 3. BermUTu  
4. RaMAH 5. Akuntabel 6. Kerja Sama 7. AManah



Lampiran 7. Etika Pelayanan di Laboratorium Puskesmas Lempake.



## Lampiran 8. SOP Prosedur Laboratorium



**PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**DINAS KESEHATAN KOTA SAMARINDA**  
**UPTD. PUSKESMAS LEMPAKE**



Jalan DI. Panjaitan No. 01 Tlp 0541-280620 Email puskesmaslempake@yahoo.co.id

**Standar Operasional Prosedur Pemeriksaan (Standar Kesehatan dan Keselamatan Kerja)  
di Laboratorium (Depkes RI, 20012) dan Manual User Fotometer Samsung Labgeo HC10**

- 1) Membatasi jumlah pengunjung yang masuk ke dalam laboratorium sebab laboratorium seharusnya merupakan tempat bekerja
- 2) Tidak boleh makan dan minum di dalam laboratorium
- 3) Menggunakan alat pelindung diri (APD) ketika di laboratorium dan menanggalkan APD sebelum meninggalkan laboratorium
- 4) Selalu menganggap bahwa semua spesimen laboratorium berpotensi menjadi infeksius sehingga harus ditangani dengan hati-hati
- 5) Selalu menganggap bahwa semua bahan kimia berpotensi berbahaya sehingga harus ditangani dengan hati-hati
- 6) Tidak menyentuh mulut dan mata pada saat melakukan pekerjaan
- 7) Tidak boleh menyimpan makanan dalam lemari pendingin yang digunakan untuk menyimpan bahan-bahan klinik atau bahan riset
- 8) Meletakkan semua spesimen dengan aman di meja atau rak untuk mencegah tumpahnya atau pecahnya tempat spesimen.
- 9) Selalu berhati-hati ketika mengambil dan memproses sampel karena sampel infeksius
- 10) Harus menghindari terkontaminasi dengan spesimen apa pun
- 11) Tidak boleh memipet sampel atau reagen apa pun menggunakan mulut
- 12) Tidak boleh membuka tutup sentrifuge ketika masih berputar
- 13) Meletakkan bahan-bahan limbah infeksi dalam kantong plastik dan wadah dengan penutup yang tepat
- 14) Membuang jarum dan lanset sehabis dipakai ke dalam wadah khusus (Safety Box)
- 15) Membersihkan meja dengan desinfektan setelah semua pekerjaan selesai
- 16) Mencuci tangan dengan benar sebelum melakukan pekerjaan, setelah melakukan pekerjaan dan sebelum meninggalkan laboratorium
- 17) Memastikan suhu ruangan pada temperatur yang tetap 25 C (pengontrolan AC dan suhu ruang)
- 18) Selalu menghubungkan alat fotometer dengan UPS
- 19) Meletakkan alat fotometer di meja permanen agar tidak terkena guncangan, terlindung dari sinar matahari langsung, tidak berdekatan dengan alat yang mengeluarkan gelombang magnetik (Radio, TV, HP), tidak berdekatan dengan sentrifuge.

 Samarinda, 7 Januari 2018

Lampiran 9. SOP Waktu Tunggu Laboratorium

**Waktu Penyampaian Laporan Hasil Pemeriksaan Laboratorium  
di Laboratorium Puskesmas Lempake  
( Sesuai SOP Pemeriksaan Laboratorium )**

NO	PEMERIKSAAN LABORATORIUM	WAKTU PENYAMPAIAN LAPORAN HASIL PEMERIKSAAN LABORATORIUM (dihitung dari diterimanya sampel) DALAM SATUAN MENIT
<b>I</b>	<b>KIMIA DARAH</b>	
1	Gula Darah	60
2	Asam Urat	60
3	Trigliserida	60
4	Kolesterol Total	60
<b>II</b>	<b>HEMATOLOGI</b>	
1	Darah rutin	90
2	Hemoglobin	15
3	Golongan Darah	10
4	Rhesus	10
5	Malaria	40
<b>III</b>	<b>URINALISA</b>	
1	Urin rutin	30
2	Reduksi Glukosa	10
3	Protein	10
4	Sedimen	30
5	Tes Kehamilan	10
<b>IV</b>	<b>LAIN-LAIN</b>	
1	Widal	60
2	HIV	40
3	Gonorrhoeae	40
4	Sifilis Rapid	30
5	HbsAg	30
6	Sekret	60
7	BTA Sputum	24 Jam
8	BTA Kusta	60

Mengetahui  
Puskesmas Lempake

