

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN LABORATORIUM DI UPTD PUSKESMAS
SEBULU II DESA SUMBER SARI SEBULU KUTAI
KARTANEGARA**

KARYA TULIS ILMIAH



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

2018

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
LABORATORIUM DI PUSKESMAS SEBULU II DESA SUMBER SARI
SEBULU KUTAI KARTANEGARA**

KARYA TULIS ILMIAH

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

Samarinda



Disusun Oleh:

ELLYSA ANGGRAINI

NIM: 15.0022.666.03

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

2018

LEMBAR PENGESAHAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LABORATORIUM
PUSKESMAS SEBULU II DESA SUMBER SARI SEBULU KUTAI
KARTANEGARA**

KARYA TULIS ILMIAH

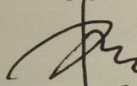
Disusun Oleh

ELLYSA ANGGRAINI

15.0022.666.03

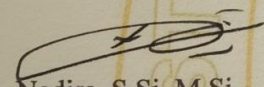
Telah berhasil di pertahankan dihadapan dewan penguji
Pada Tanggal 25 Juli 2018

Penguji I,



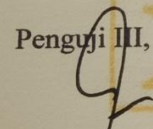
Rikawati, S.ST, M.Si
NIP. 19710711.1992032007

Penguji II,



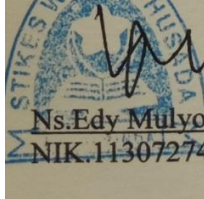
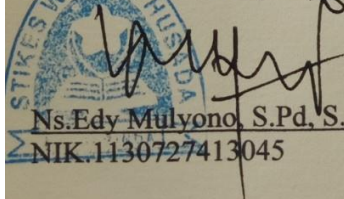
Nadira, S.Si, M.Si
NIK.1130729016084

Penguji III,



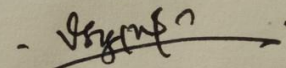
Hj. Belliana, SKM, M.Si
NIP. 196402101989012004

Mengesahkan
Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda



Ns. Edy Mulyono, S.Pd, S.Kep, M.Kep
NIK.1130727413045

Mengetahui,
Ketua Program Studi



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ellysa Anggraini
NIM : 15.0022.666.03
Program Studi : D-III Analis Kesehatan
Judul Karya Tulis Ilmiah : Survei Kepuasan Masyarakat di Laboratorium
Puskesmas Sebulu II Desa Sumber Sari Sebulu
Kutai Kartanegara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan 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, 19 Juli 2018

Yang Membuat Pernyataan,

Ellysa Anggraini

NIM: 15.0022.666

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas hidayah dan rahmat-Nya sehingga Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di Puskesmas Sebulu II Desa Sumber Sari Sebulu Kutai Kartanegara” dapat diselesaikan.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan karya tulis ilmiah ini. Akhirnya proposal karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan berkat adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak H. 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. Ibu Siti Raudah,S.Si,M.Si, selaku Ketua Jurusan Analis Kesehatan STIKES Wiyata Husada Samarinda.
4. Ibu Nadira,M.Si selaku pembimbing satu dan Ibu Hj.Berliana, SKM, M.Si selaku pembimbing kedua saya yang mana telah banyak memberikan bimbingan, saran dan petunjuk selama penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Ibu Rikawati,S.ST,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 karya tulis ilmiah ini terselesaikan dengan baik.
7. Kedua orang tua saya Ayahanda Sabarudin dan Ibunda Eliani 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. Kedua adik saya Muhammad Sabeliansyah dan Adinda yang telah memberikan dukungan, doa dan memotivasi sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan.

9. Para sahabat serta teman-teman seperjuangan D-III Analis Kesehatan STIKES Wiyata Husada Samarinda tidak mungkin saya sebutkan satu persatu memberikan semangat dan menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.

Mungkin hanya ini saja yang dapat saya berikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu saya dalam penyelesaian penelitian ini, saya berharap Allah SWT berkenan membalas dalam kebaikan kepada semua pihak yang membantu. Kritik dan saran sangat saya harapkan untuk perbaikan karya tulis ilmiah ini.

Samarinda, 19 Juli 2018

Penulis



LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ellysa Anggraini

NIM : 15.0022.666.03

Program Studi : D-III Analis Kesehatan

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

Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di UPTD Puskesmas Sebulu II Desa Sumber Sari Sebulu Kutai Kartanegara

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Samarinda, 19 Juli 2018

Yang menyatakan

Ellysa Anggraini

ABSTRAK

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM DI UPTD PUSKESMAS SEBULU II DESA SUMBER SARI KUTAI KARTANEGARA

Ellysa Anggraini¹, Nadira², Berliana³

Latar Belakang: Kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang dirasakan atas pelayanan kesehatan yang telah diterima dari pelayanan Puskesmas dalam hal ini untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kepuasan pelayanan Laboratorium. Berdasarkan Permenpan No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam melakukan pengukuran atas pelayanan yang diberikan. Ada 9 indikator yang akan dijadikan instrument pengukuran berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di UPTD Puskesmas Sebulu II.

Metode: Teknik pengambilan sampel penelitian ini dengan kuesioner yang diisi oleh pasien berjumlah 103 orang yang berkunjung ke laboratorium UPTD Puskesmas Sebulu II pada bulan Juni – Juli 2018. Data yang telah didapatkan akan dianalisis dan dilakukan perhitungan jumlah nilai per unsur kemudian nilai rata-rata per unsur setelah itu perhitungan nilai rata-rata tertimbang. Perhitungan interpretasi hasil terhadap penilaian SKM maka hasil penilaian dikonversikan dengan rumus SKM unit pelayanan $\times 25$.

Hasil: Hasil penelitian berdasarkan nilai SKM adalah unsur persyaratan nilai 78,9 mutu B, unsur sistem, mekanisme dan prosedur nilai 76,9 mutu B, unsur waktu penyelesaian nilai 73,5 mutu C, unsur biaya/tarif nilai 84,7 mutu B, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan nilai 76,7 mutu B, unsur kompetensi pelaksana nilai 76,9 mutu B, unsur perilaku pelaksana nilai 78,1 mutu B, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan nilai 78,6 mutu B dan unsur sarana dan prasarana nilai 77,2 mutu B.

Kesimpulan: Survei Kepuasan Masyarakat terhadap unit pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Sebulu II adalah 77,18 dengan kinerja pelayanan yang baik.

Kata Kunci: *SKM, Kepuasan, Puskesmas*

¹Mahasiswa Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda.

²Dosen Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda.

³Dosen Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda

ABSTRACT

COMMUNITY SATISFACTION SURVEY ON LABORATORY SERVICES IN UPTD SEBULU II PUBLIC HEALTH CENTER AT SUMBER SARI VILLAGE OF KUTAI KARTANEGARA

Ellysa Anggraini¹, Nadira², Berliana³

Background: Patient satisfaction is the feeling of the patient felt for the health services that have been received from the service of public health center in this case to find out the performance of government apparatus services to the community, it is necessary to evaluate the opinion of the community on the stafication of Laboratory service. Based on Permenpan No. 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing Community Satisfaction Survey in measuring the services provided. There are 9 indicators that will be used as measurement instruments based on Permenpan No. 14 of 2017. The purpose of this study was determine patient satisfaction with laboratory services at UPTD Sebulu II Public Health Center.

Method: The sampling technique of this study was a questionnaire filled with 103 patients who visited the laboratory of UPTD Sebulu II Public Health Center in June – July 2018. The data had been obtained would be analyzed and calculated the number of elements per element then the avarage value per the element after that calculated the weighted avarege value. Calculation of the interpretation of the results of the Community Satisfaction Survey assessment, the assessment result were converted to the Community Satisfaction Survey formula of service uniy x 25.

Results: The results of the study based on Community Satisfaction Survey value were elements of 78,9 quality B requirement, system elements, mechanisms and procedures for the value of 76,9 quality B, element of completion time value of 73,5 quality C, element of cost/tariff value of 84,7 quality B, product element specifications service type value 76,7 quality B, element of implementing competence value 76,9 quality B, element of implementing behavior value 78,1 quality B, element handling complaints, suggestion and input value 78,6 quality B and elements of facilities and infrastructure value 77,2 quality B.

Conslusion: Community Satisfaction Survey of laboratory service units at the UPTD Sebulu II Public Health Center was 77,18 with good service performance.

Keywords: *Community Satisfaction Survey, Satisfaction, Public Health Center.*

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.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | vi |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR DIAGRAM | xii |
| DAFTAR SKEMA | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|----------------------------|---|
| A.Latar Belakang | 1 |
| B.Rumusan Masalah | 4 |
| C.Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1. Tujuan Umum | 4 |
| 2. Tujuan Khusus..... | 4 |
| D.Manfaat Penelitian | 4 |
| 1. Bagi Puskesmas..... | 4 |
| 2. Bagi Akademik..... | 4 |
| E.Penelitian Terkait..... | 5 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---|----|
| A.Gambaran Umum UPTD Puskesmas Sebulu II | 7 |
| B.Pelayanan Kesehatan..... | 9 |
| 1. Pelayanan Publik | 9 |
| 2. Asas Pelayanan Publik | 10 |
| 3. Unsur Pelayanan Publik | 11 |
| C.Laboratorium Kesehatan | 12 |
| D.Kualitas Pelayanan | 12 |
| E.Kepuasan Pasien/Pelanggan | 14 |
| 1. Aspek – aspek Kepuasan Pasien | 17 |
| 2. Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien | 18 |
| 3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan | 20 |
| F.Survei Kepuasan Masyarakat | 22 |
| G.Kerangka Teori Penelitian | 24 |
| H.Kerangka Konsep Penelitian..... | 25 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| A Jenis dan Rancangan Penelitian | 26 |
| B.Tempat dan Waktu Penelitian | 26 |
| 1. Tempat..... | 26 |
| 2. Waktu | 26 |
| C.Populasi dan Sampel | 26 |

| | |
|---|----|
| 1. Populasi | 26 |
| 2. Sampel | 26 |
| D. Teknik Pengambilan Data | 26 |
| E. Variabel dan Definisi Operasional | 27 |
| F. Alur Penelitian | 27 |
| G. Sumber Data dan Instrumen Penelitian | 28 |
| H. Prosedur Kerja | 28 |
| I. Teknik Pengolahan Data | 28 |
| J. Analisa Data | 29 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|-------------------------------|----|
| A. Hasil dan Pembahasan | 31 |
|-------------------------------|----|

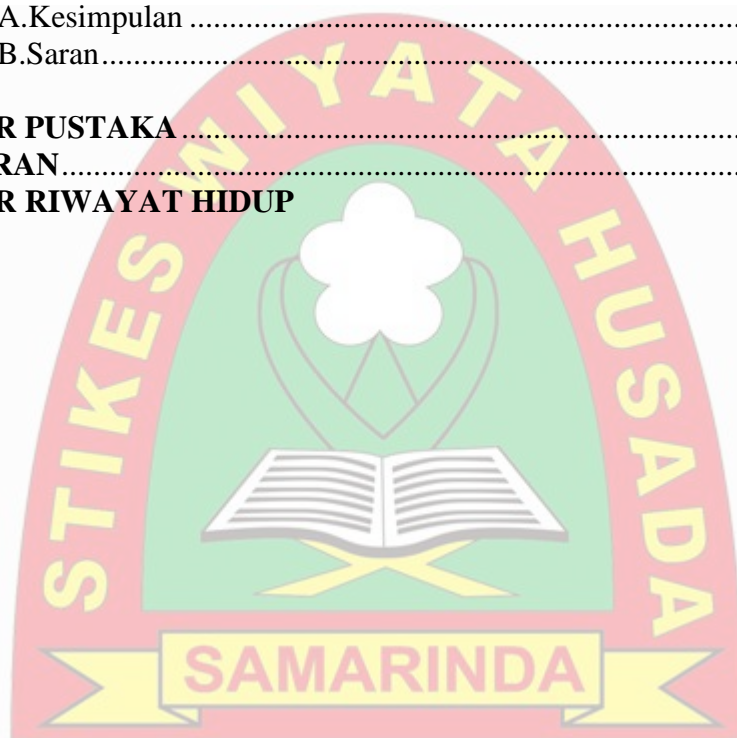
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 43 |
| B. Saran | 43 |

| | |
|-----------------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 45 |
|-----------------------------|----|

| | |
|-----------------------|----|
| LAMPIRAN | 47 |
|-----------------------|----|

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

| | | |
|-----------|---|----|
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Variabel..... | 27 |
| Tabel 3.2 | Nilai Presepsi, Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... | 30 |
| Tabel 4.1 | Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Nilai IKM setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Penilaian..... | 37 |



DAFTAR DIAGRAM

| | |
|--|----|
| Diagram 4.1 Karakteristik responden berdasarkan umur..... | 31 |
| Diagram 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin..... | 32 |
| Diagram 4.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan | 33 |
| Diagram 4.4 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan | 34 |



DAFTAR SKEMA

| | |
|--|----|
| Skema 2.1 Kerangka Teori Penelitian..... | 24 |
| Skema 2.2 Kerangka Konsep Penelitian | 25 |
| Skema 3.1 Alur Penelitian..... | 27 |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 3 Alur Pelayanan Laboratorium
- Lampiran 4 Jenis Pemeriksaan Laboratorium dan Waktu Tunggu
- Lampiran 5 Tarif Laboratorium
- Lampiran 6 Lembar Pernyataan Responden
- Lampiran 7 Kuesioner
- Lampiran 8 Hasil Penelitian
- Lampiran 9 Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat
- Lampiran 10 Dokumentasi



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menyongsong era globalisasi saat ini, kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan telah bergeser ke arah yang lebih bermutu. Sejalan dengan bertambah baiknya tingkat pendidikan dan keadaan sosial ekonomi penduduk, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan merupakan sebuah elemen penting yang tidak dapat terpisahkan. Masyarakat semakin kritis dalam menuntut pelayanan yang prima (Margareth, 2013).

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 menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah, mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Hadiatussaniah, 2016).

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan kepada pasiennya. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat ditingkat dasar di Indonesia melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (Pambudy, 2016).

Puskesmas sudah merata di seluruh Indonesia dan setiap kecamatan telah memiliki minimal satu Puskesmas. Puskesmas memberikan kontribusi yang sangat berarti untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat, namun demikian belum diikuti dengan peningkatan mutu pelayanan dan keterjangkauan oleh seluruh masyarakat (Permenkes, 2012).

Puskesmas sebagai ujung tombak dalam upaya kesehatan dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang memenuhi standar pelayanan optimal. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan

kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Margareth, 2013).

Berkembangnya teknologi kesehatan, meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas, adanya transisi epidemiologi penyakit, perubahan struktur demografi, otonomi daerah, serta masuknya pasar bebas, maka Puskesmas diharapkan mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan yang optimal, maka diperlukan kegiatan yang dapat menentukan diagnosa penyakit secara pasti yaitu pelayanan laboratorium yang bermutu (Permenkes, 2012).

Puskesmas Sebulu II berkedudukan di Jl. Mulawarman RT 24 Desa Sumber Sari Kecamatan Sebulu Kab. Kutai Kartanegara Kaltim. Adapun jenis pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas ini meliputi: Poli Umum, Poli Ibu, Poli Gigi, Poli KB, Poli Imunisasi, Poli Anak, Pojok Catin, Klinik Remaja, Ruang Tindakan, Ruang Bersalin, Laboratorium, Klinik Sanitasi, Apotek, dan Tata Usaha (Puskesmas Sebulu II, 2015).

Laboratorium Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan di Puskesmas yang melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebaran penyakit, kondisi kesehatan, atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat (Permenkes, 2012).

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 (Hadiatussaniah, 2016).

Kepuasan pelanggan dan atau pasien tidak hanya membicarakan hasil dari suatu pelayanan kesehatan yang mereka terima yang berkaitan dengan sifat kepuasan, tetapi yang lebih penting adalah kepuasan sebagai sebuah proses pada dasarnya berkaitan dengan penyebabnya (Kamil, 2010).

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya (Fryanantha, 2014).

Kualitas pelayanan yang tidak memenuhi harapan pasien terjadi karena bentuk pelayanan yang kurang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*provider*). Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dengan provider disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanan nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah dimana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Di lain pihak *provider* mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanan sesuai standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap kualitas pelayanan (Fryanantha, 2014).

Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi selanjutnya disebut Akreditasi adalah pengakuan yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara Akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri setelah memenuhi standar Akreditasi (Permenkes, 2015).

Peneliti memilih lokasi penelitian di Puskesmas Sebulu II Desa Sumber Sari karena beberapa pertimbangan yaitu survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di Puskesmas Sebulu II perlu membuat suatu sistem pengukuran kinerja yang jelas, karena survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di Puskesmas Sebulu II merupakan salah satu puskesmas yang mendapatkan akreditasi madya.

Berdasarkan studi penelitian terhadap pengumpulan data pasien yang telah dilakukan di Puskemas Sebulu II didapatkan data, pada tahun 2018 dalam bulan januari, februari dan maret sebanyak 309 kemudian jumlah pasien dirata-ratakan berkunjung ke laboratorium sebanyak 103 orang.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas dapat dirumuskan masalah: Bagaimana Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di Puskesmas Sebulu II

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di UPTD Puskesmas Sebulu II.

2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui jenis pelayanan laboratorium di UPTD Puskesmas Sebulu II.
2. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di UPTD Puskesmas Sebulu II.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Puskesmas

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk bahan informasi dan bahan masukan sehingga dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Puskesmas dalam meningkatkan mutu pelayanan khususnya di laboratorium.

2. Bagi Akademik

Manfaat bagi akademik dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama di bidang manajemen mutu laboratorium.

E. Penelitian Terkait

Penelitian yang berkaitan dengan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di Puskesmas Sebulu II Desa Sumber sari Sebulu Kutai Kartanegara antara lain:

1. Hadiatussaniah (2016) dengan judul Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di UPTD Puskesmas Wonorejo. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat terhadap kepuasan pelayanan 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. 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 penelitian berdasarkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM adalah 74,065 dengan mutu pelayanan B atau baik.
2. Supartiningsih (2017) dengan judul Kualitas Pelayanan dan kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan di tinjau dari dimensi Tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen. Penelitian ini menggunakan pendekatan uji hubungan antar variabel dengan pendekatan kuantitatif. Uji hubungan antar variabel dilakukan dengan teknik uji regresi berganda. Penelitian ini menemukan bahwa tangle dan assurance berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bebas

yang paling rendah memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan adalah tampilan/bukti fisik dan kepastian/jaminan. Agar kepuasan pelanggan semakin tinggi terhadap rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan hendaknya direktur rumah sakit meningkatkan tampilan/bukti fisik dengan cara selalu melengkapi sarana dan prasarana rumah sakit.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Gambaran Umum UPTD Puskesmas Sebulu II

UPTD Puskesmas Sebulu II berada di dataran rendah yang merupakan hasil dari perkembangan Departemen Transmigrasi tahun 1981 s/d 1986 yang tepatnya di desa Sumber Sari Kecamatan Sebulu. Berdirinya UPTD Puskesmas Sebulu II sejak tahun 1987 dengan wilayah kerja awal meliputi enam desa yaitu tiga desa di wilayah kecamatan Muara Kaman dan tiga desa di wilayah kecamatan Sebulu. Pada tahun 1999 wilayah kerja dikembalikan sesuai dengan wilayah kerja kecamatan Sebulu II hanya membawahi 3 desa di wilayah kecamatan Sebulu yaitu desa Sumber Sari, Desa Manunggal Daya dan desa Giring Agung (Puskesmas Sebulu II, 2016).

Pada tahun 2013 desa Sumber Sari dilakukan pemekaran desa sehingga terhitung sejak tahun 2014 UPTD Puskesmas Sebulu II memiliki 4 (empat) desa binaan meliputi desa Giring Agung, desa Manunggal Daya, desa Sumber Sari dan desa Mekar Sari. Adapun jarak tempuh antar desa Sumber Sari ke desa Mekar Jaya sekitar 0,5 – 2 km dan jarak dari Sumber Sari ke desa Manunggal Daya sekitar 1,5 – 2 km sedangkan jarak tempuh antar desa Sumber Sari ke desa Giring Agung sekitar 14 km. Namun demikian jarak tempuh ke kecamatan terbilang jauh sekitar 14 km memerlukan waktu tempuh selama 45 menit sampai 1 jam sedangkan jarak tempu ke kabupaten kota sekitar 70 km di tempuh selama 1 – 1,5 jam, jarak tempuh ke Ibu kota propinsi sekitar 74 km di tempuh selama 2 – 2,5 jam (Puskesmas Sebulu II, 2016).

Secara geografis wilayah kerja UPTD Puskesmas Sebulu II sebagian besar dataran rendah dan perbukitan. Sedangkan kondisi jalan di wilayah kerja UPTD Puskesmas Sebulu II bervariasi sebagian besar semenisasi dan sebagian jalan tanah berlubang (Puskesmas Sebulu II, 2016).

Jumlah penduduk di wilayah UPTD Puskesmas Sebulu II berdasarkan data proyeksi penduduk program kesehatan kabupaten Kutai Kartanegara tahun 2016 sebesar 14.038 jiwa dengan jumlah laki-laki sebesar 7.440 jiwa

dan perempuan sebesar 6.598 jiwa. Luas wilayah kerja UPTD Puskesmas Sebulu II menurut sumber kantor camat Sebulu tahun 2015 seluas ± 15.662 km² dan berbatasan dengan (Puskesmas Sebulu II, 2016):

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan kecamatan Muara Kaman
 - b. Sebelah Selatan berbatasan dengan kecamatan Tenggarong Seberang
 - c. Sebelah Utara berbatasan dengan kecamatan Muara Kaman
- Sebelah Timur berbatasan dengan kecamatan Marangkayu

1. Visi Puskesmas Sebulu II

Terwujudnya masyarakat sehat, mandiri dan berkeadilan di wilayah kerja Puskesmas Sebulu II

2. Misi Puskesmas Sebulu II

1. Menyelenggarakan upaya promosi dan prevensi dengan sasaran individu, kelompok dan masyarakat yang mengutamakan pemberdayaan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Sebulu II
2. Menyediakan informasi kesehatan di wilayah kerja berdasarkan analisa data berbasis bukti
3. Menyelenggarakan program kesehatan baik upaya kesehatan perorangan (UKP) maupun upaya kesehatan masyarakat (UKM) termasuk masalah lokal spesifik

Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas ini meliputi:

1. Poli Umum
2. Poli Ibu
3. Poli Gigi
4. Poli KB
5. Poli Imunisasi
6. Poli Anak
7. Pojok Catin
8. Klinik Remaja
9. Ruang Tindakan
10. Ruang Bersalin
11. Laboratorium

12. Klinik Sanitasi
13. Apotek
14. Tata Usaha

B. Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan menurut Wijono kegiatan peningkatan derajat kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan atau pengobatan penyakit dan pemilihan kesehatan akibat penyakit dalam upaya meningkatkan status kesehatan perorangan, kelompok atau masyarakat (Kuswanti, 2013).

Menurut Shortell, menyebutkan bahwa tujuan dari sistem pelayanan kesehatan terdiri atas: (1) *Safe*, pasien harus menerima perawatan dan dirawat dilingkungan yang melindungi mereka dari bahaya. (2) *Effective*, perawatan harus diberikan berdasarkan informasi ilmiah terbaik yang tersedia dan layanan tidak akan menguntungkan pasien. (3) *Patient's Centered*, perawatan harus memperhitungkan preferensi individu pasien. Kebutuhan dan nilai yang dibutuhkan pasien, kebutuhan dan nilai yang dibutuhkan pasien. (4) *Timely*, pelayanan yang tepat waktu. (5) *Efficient*, perawatan harus diberikan dengan cara yang menghindari pemborosan misalnya limbah peralatan, perlengkapan. (6) *Equitable*, pelayanan kesehatan harus adil tidak boleh membedakan pasien baik dari segi ekonomi, budaya, suku, ras, agama (Latupono dkk, 2015).

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan oleh aparat pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat (Permenpan, 2017).

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat pengguna layanan

dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan (Permenpan, 2017).

2. Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Permenpan Nomor 14 tahun 2017, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

1. Transparansi

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

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

3. Unsur Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Permenpan Nomor 14 tahun 2017, unsur pelayanan publik yaitu:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. 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 (Hadiatussaniah, 2016).

Laboratorium Puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan di Puskesmas yang melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebaran penyakit, kondisi kesehatan, atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat (Permenkes, 2012).

Setiap laboratorium Puskesmas harus diselenggarakan secara baik dengan memenuhi kriteria ketenagaan, sarana, prasarana, perlengkapan dan peralatan, kegiatan pemeriksaan, kesehatan dan keselamatan kerja dan mutu (Permenkes, 2012).

D. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan meliputi kualitas fungsi, kualitas teknis, kualitas output dan reputasi perusahaan. Kualitas fungsi menekankan bagaimana pelayanan dilaksanakan terdiri dari: dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses dan *service mindedness*, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan dan

estetika output. Reputasi perusahaan dicerminkan perusahaan dan reputasi di mata konsumen (Radito, 2015).

Kualitas pelayanan adalah suatu perkataan yang sudah lazim digunakan, baik oleh lingkungan akademis ataupun dalam kehidupan sehari-hari yang artinya secara umum dapat dirasakan dan dipahami oleh siapapun, namun kualitas sebagai suatu konsep atau pengertian, belum banyak dipahami masyarakat dan kenyataannya pengertian kualitas itu sendiri tidak sama bagi semua orang. Setiap orang cenderung mendefinisikan pengertian kualitas sesuai dengan pendapat dan kebutuhannya (Fryanantha, 2014).

Kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepuasan konsumen. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja jasa yang diterima dan yang diharapkan. Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan yang diinginkan pelanggan (Fryanantha, 2014).

Kualitas dari suatu produk maupun jasa akan menentukan kepuasan dari konsumennya. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhibungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan semakin tinggi nilai yang diberikan maka semakin besar pula kepuasan pelanggan. Dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi 5 yaitu (Silvia dan Kartika, 2017) :

- a. *Tangible*. Kualitas pelayanan yang tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan, bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability*. Dimensi *reliability* yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dari dimensi ini pertama adalah kemampuan perusahaan

untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada error.

- c. *Responsiveness*. Dimensi *responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.
- d. *Assurance*. *Assurance* merupakan dimensi yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggannya. Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan.

Kualitas pelayanan yang tidak memenuhi harapan pasien terjadi karena bentuk pelayanan yang kurang efektif antara pasien dan pemberi pelayanan (*provider*). Bentuk pelayanan yang efektif antara pasien dengan provider disadari sering terjadi perbedaan persepsi. Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanan nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah dimana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Di lain pihak provider mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif jika pelayanan sesuai standar pemerintah. Adanya perbedaan persepsi tersebut sering menyebabkan keluhan terhadap kualitas pelayanan. Beberapa aspek pelayanan kesehatan yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan kesehatan tersebut seperti: faktor dari petugas kesehatan yang melaksanakan pelayanan kesehatan, fasilitas yang digunakan dalam pelayanan pengobatan dan perawatan, pelayanan medik dan penunjang medik dari penegakan diagnosa sampai tindakan pengobatan dan perawatan serta pelayanan administrasi (Fryanantha, 2014).

E. Kepuasan Pasien/Pelanggan

Kata kepuasan (*Satisfaction*) 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 dikonsumsi 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 diharapkan (Hadiatussaniah, 2016).

Kepuasan bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan telah memenuhi harapan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Adawiyah, 2016).

Pelanggan adalah raja, itulah ungkapan yang tepat untuk hubungan antara laboratorium dan pelanggannya. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, laboratorium harus menerapkan standar pelayanan yang sama, tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain. Standar pelayanan tersebut harus dipahami dan diterapkan oleh seluruh personel di semua tingkatan organisasi laboratorium sehingga mampu memberikan pelayanan secara optimal yang pada akhirnya mempunyai nilai tambah bagi pelanggan. Bagi laboratorium, pelanggan berarti organisasi atau orang yang menerima atau berkepentingan terhadap produk laboratorium yaitu laporan pengujian atau sertifikat kalibrasi, termasuk pendapat dan interpretasi terhadap hasil tersebut (Adawiyah, 2016).

Kepuasan pasien yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan performansi yang dirasakan dibanding dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya (Hafied, 2011).

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka (Aryani dkk, 2015).

Kepuasan pasien adalah hasil dari kesenjangan antara yang diharapkan dan karakteristik yang dirasakan oleh pasien dan pelayanan yang diterima. Konsep kepuasan pasien dilihat sebagai sebuah sikap yang dihasilkan dari konfirmasi atau diskonfirmasi terhadap harapan (prespektif hasil) atau sikap yang dihasilkan dari tingkat harapan pasien yang diperlukan untuk pengalaman layanan (Kamil, 2010).

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Margareth, 2013).

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. Ada 5 faktor pendorong kepuasan pelanggan (Silvia dan Kartika, 2017) :

- a. Kualitas produk. Pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya baik.
- b. Harga. Pelanggan sensitif biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga.
- c. Emosional. Kepuasan pelanggan timbul saat mereka menggunakan barang yang bermerek terkenal. Rasa bangga, rasa percaya diri, symbol sukses bagian dari golongan kelas atas adalah contoh emosional yang mendasari kepuasan pelanggan.
- d. Kemudahan. Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu

layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan. Menurut hasil penelitian ditemukan adanya perbedaan dimensi, yaitu (Supartiningsih, 2017) :

- a. Bagi pemakai jasa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi ketanggapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, keprihatinan serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien dan atau kesembuhan penyakit yang sedang diderita pasien.
- b. Bagi penyelenggaraa pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi mutakhir dan atau otonomi profesi dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pasien.
- c. Bagi penyandang dana pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan lebih terait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber dana, kewajaran pembiayaan kesehatan dan atau kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dana pelayanan kesehatan.

1. Aspek – aspek Kepuasan Pasien

Ada beberapa aspek dalam pengukuran kepuasan pelanggan/pasien berdasarkan konsep harapan dan kinerja, adapun aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah sebagai berikut (Hadiatussaniah, 2016) :

- a. Kesembuhan
- b. Ketersediaan obat
- c. Privasi pasien dalam kamar pemeriksaan
- d. Kebersihan
- e. Informasi lengkap tentang penyakit
- f. Memberikan kesempatan untuk bertanya
- g. Menggunakan bahasa daerah
- h. Kesenambungan layanan oleh petugas puskesmas
- i. Waktu tunggu

- j. Tersediaanya toilet yang ada air
- k. Biaya layanan kesehatan
- l. Tersediaannya tempat duduk pada ruang tunggu

2. Faktor Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan/Pasien

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 dan 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 diantar 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.

Pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain kualitas produk, harga, service quality (kualitas pelayanan), emotional factor (faktor emosional), kemudahan, iklan atau promosi (Fryanantha, 2014) :

- a. Kualitas produk. Pelanggan akan puas bila kualitas produk (barang/jasa) yang diberikan relative baik. Kualitas produk ini merupakan dimensi global dan paling tidak memiliki 6 elemen, yaitu penampilan produk (*performance*), daya tahan (*durability*), keistimewaan (*feature*), dapat dipercaya (*reability*), konsistensi (*consistency*) dan model (*design*). Pelanggan akan merasa puas saat membeli produk yang kualitasnya bagus, tahan lama, modelnya apik dan memiliki banyak keunggulan.
- b. Harga. Komponen yang satu ini hanya berlaku bagi mereka yang sensitif terhadap masalah *value of money*. Dengan harga yang murah, mereka yang sensitif akan mendapatkan *value of money* yang tinggi dan merasa puas karenanya.
- c. *Service quality* (kualitas pelayanan). Kedua faktor diatas (kualitas dan harga) ternyata bukan jaminan untuk memuaskan pelanggan. Kualitas yang baik dan harga yang murah akan menjadi hal tidak bermakna bila pelayanan yang diberikan tidak baik (tidak ramah, prosedur yang rumit, dan pelayanan yang tidak nyaman).
- d. *Emotional factor* (faktor emosional). Awalnya kajian tentang kepuasan mengarah pada asumsi bahwa para pelanggan menggunakan nrasionalitasnya dalam berbelanja. Namun kajian-kajian terkini

membuktikan bahwa pelanggan tidak selalu rasional untuk melakukan transaksi, bahkan ada kecenderungan irasional. Sering terjadi pelanggan mau membayar harga yang teramat tinggi (tidak masuk akal) untuk sebuah barang maupun jasa. Dengan demikian kajian terkini menjadikan faktor emosi sebagai hal yang menjadi penggerak kepuasan pelanggan.

- e. Kemudahan. Disamping faktor-faktor diatas, kemudahan mendapatkan pelayanan/produk yang ditawarkan provider juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas bila mereka dapat dengan mudah mengakses produk/layanan jasa yang dibutuhkan. Kemampuan akses ini bisa diartikan tersedianya fasilitas yang mudah, terjangkau dari segi jarak dan terjangkau dari segi biaya, dll.
- f. Iklan atau promosi. Iklan atau promosi yang dikeluarkan oleh pihak pemberi layanan akan mempengaruhi tinggi rendahnya harapan pelanggan terhadap suatu layanan. Semakin tinggi janji yang diberikan akan semakin tinggi pula harapan pelanggan yang terbentuk.

3. Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan yaitu (Hadiatussaniah, 2016) :

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 memperkerjakan 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 diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka meninggalkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

d. Survey kepuasan pelanggan

Perusahaan melalui survei akan memperoleh tanggapan dan umpan baik secara langsung dan pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

Survei kepuasan pasien penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Transformasi ekonomi pasti akan mengubah keinginan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala dan akurat (Aryani dkk, 2015).

Tujuan utama melakukan analisis kepuasan pasien selaku pengguna jasa pelayanan kesehatan atau sebagai pelanggan RS/Puskesmas adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan mereka dan menghitung indeks kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction index-CSI*). CSI dapat digunakan oleh pihak manajemen RS/Puskesmas untuk (Adawiyah, 2016)

:

1. Alat kebijakan pengambilan keputusan guna meningkatkan kinerja RS/Puskesmas.
2. Alat untuk menyusun strategi pemasaran produk pelayanan. Unit-unit pelayanan (unit produksi) yang paling sering menerima keluhan

pasien harus mendapat perhatian dari pihak manajemen untuk memperbaiki mutu pelayanannya.

3. Alat untuk memantau dan mengendalikan aktivitas sehari-hari staf memberikan pelayanan kepada pasien.

F. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komperhensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Indeks kepuasan pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Indeks kepuasan pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan (Kamarni,2011).

Menurut Permenpan No 14 Tahun 2017, unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya/tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

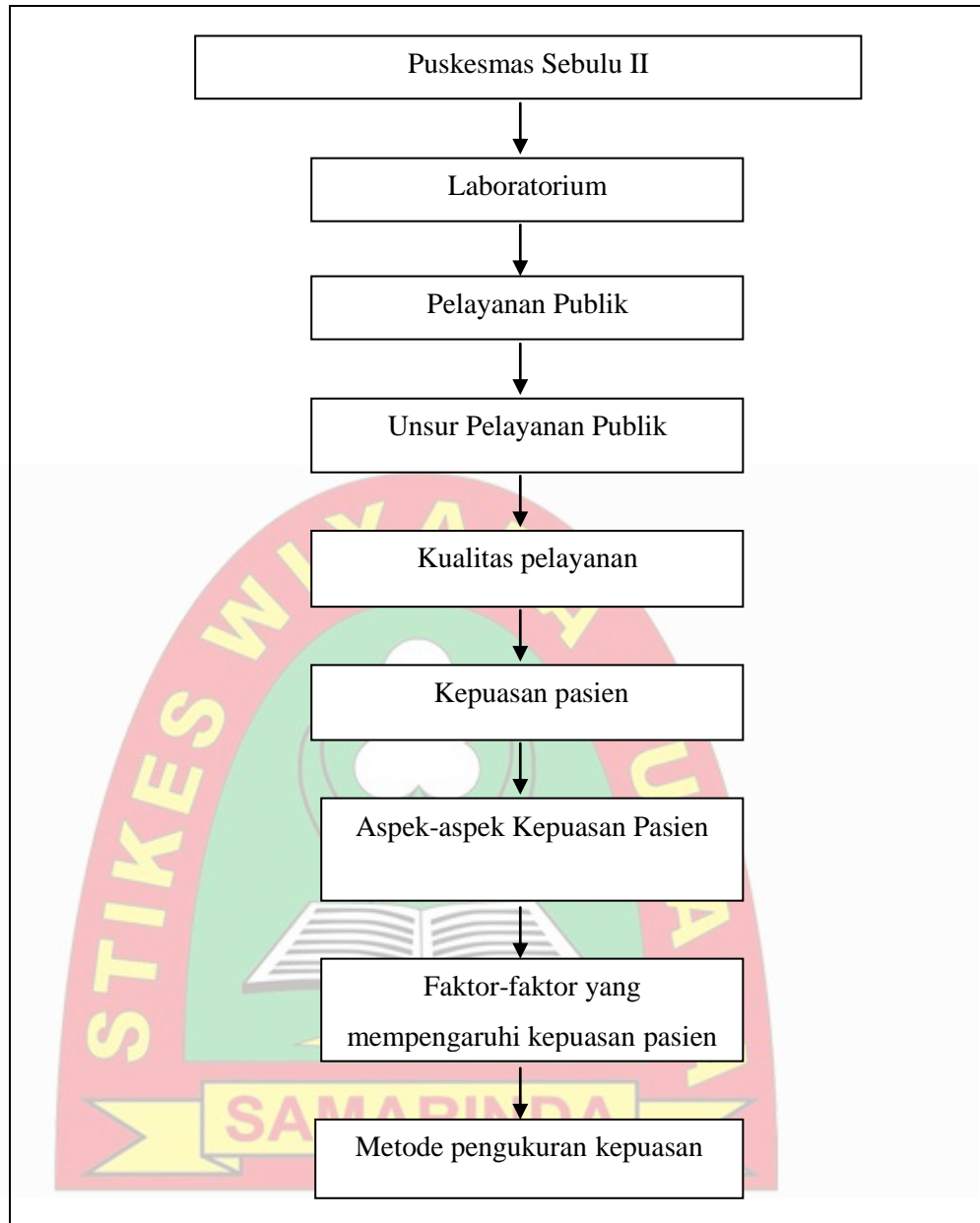
Dengan dilakukannya SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
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.

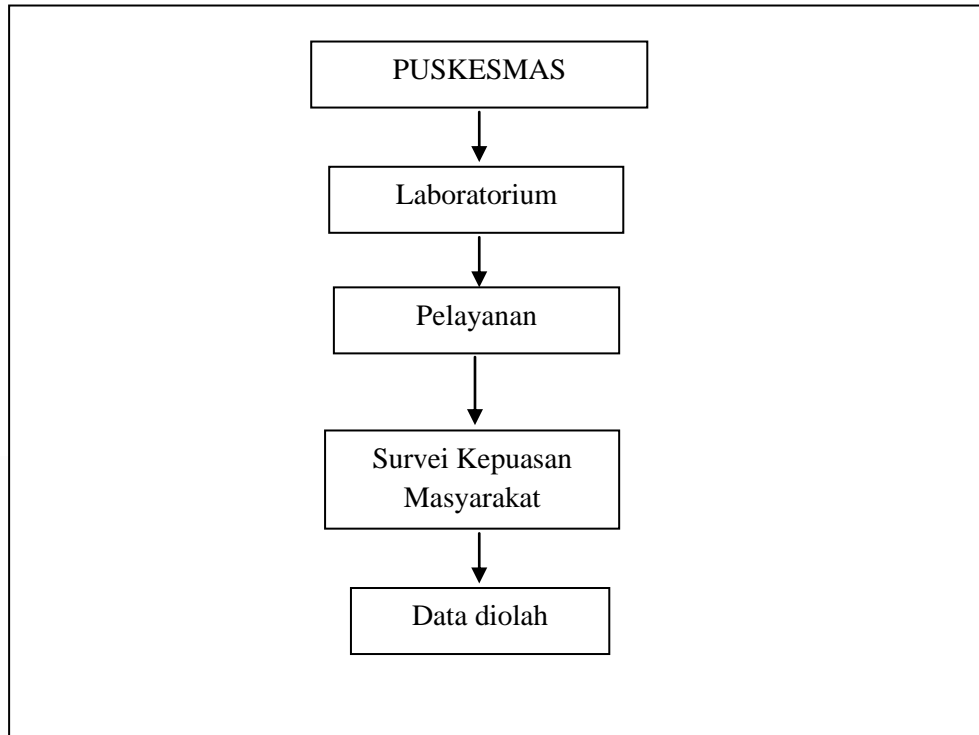


G. Kerangka Teori Penelitian

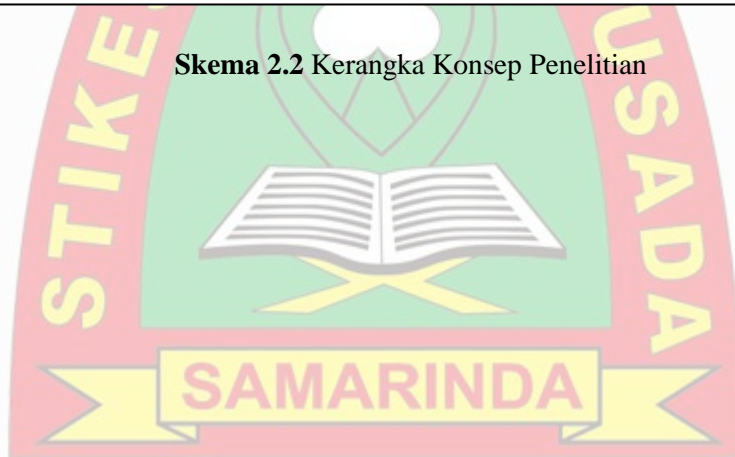


Skema 2.1 Kerangka Teori Penelitian

H. Kerangka Konsep Penelitian



Skema 2.2 Kerangka Konsep Penelitian



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini bersifat survey untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan Laboratorium di Puskesmas Sebulu II.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Waktu

Waktu penelitian akan dilaksanakan pada tanggal 4 Juni - 4 Juli 2018

2. Tempat

Tempat penelitian di UPTD Puskesmas Sebulu II Desa Sumber sari Sebulu Kutai Kartanegara.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di Laboratorium UPTD Puskesmas Sebulu II pada tahun 2018 sebanyak 103 orang.

2. Sampel

Sampel dalam penelitian sebanyak 103 orang.

D. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner

Teknik pengambilan data penelitian ini dengan memberikan kuesioner kepada pasien yang berkunjung ke laboratorium. Untuk pasien anak dibawah 15 tahun yang mengisikan kuesioner orang tuanya.

2. Observasi

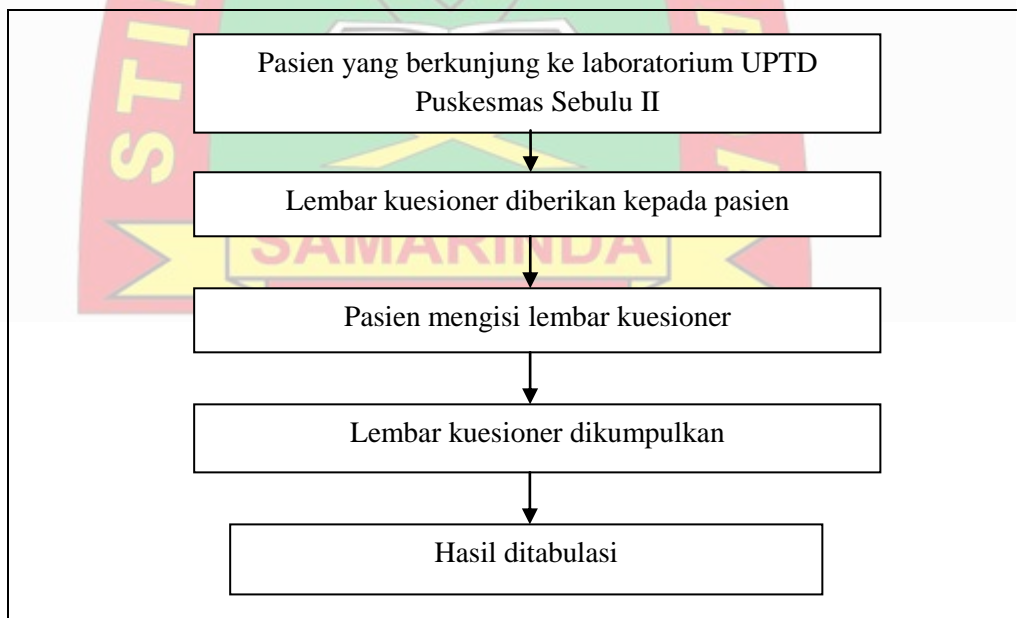
Observasi meliputi kegiatan pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien di UPTD Puskesmas Sebulu II.

E. Variabel dan Definisi Operasional.

Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian

| Variabel | Uraian | Alat Ukur | Satuan | Skala |
|----------------------------|---|-----------|--|---------|
| Survei Kepuasan Masyarakat | Studi Kemampuan Masyarakat adalah Suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. | Kuesioner | 1. Tidak Baik nilai 1 2. Kurang Baik nilai 2 3. Baik nilai 3 4. Sangat Baik nilai 4 | Ordinal |
| Laboratorium Puskesmas | Sarana pelayanan kesehatan di Puskesmas yang melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebaran penyakit, kondisi kesehatan, atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat (Permenkes no 37 tahun 2018) | | | |

F. Alur Penelitian



Skema 3.1 Alur Penelitian

G. Sumber Data dan Instrumen Penelitian

a. Data Primer

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

b. Data sekunder

Data sekunder yang diambil adalah data profil Puskesmas Sebulu II

c. Instrumen penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar kuesioner. (Hadiatussaniah, 2016).

H. Prosedur Kerja

a. Tahap Persiapan

Tahap persiapan mengurus perizinan pengambilan data di Puskesmas.

b. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan meliputi penyebaran kuesioner kepada responden yang datang ditengah-tengah antrian menunggu hasil pemeriksaan kemudian kuesioner diisi oleh responden. Dilanjutkan dengan pengumpulan kuesioner yang telah diisi kemudian pengolahan data. Hasil pengolahan data disajikan dan diinterpretasikan.

I. Teknik Pengolahan Data

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

b. *Coding* atau pengkodean, penelitian akan mengklarifikasi jawaban – jawaban yang ada dengan kode atau nomor untuk mempermudah membaca dan memberi tanda atau kode tertentu terhadap data yang diedit dengan tujuan mempermudah pembuatan tabel.

c. *Tabularing* atau pentabulasian, masukkan data yang sudah dikelompokkan ke dalam bentuk tabel distribusi frekuensi agar mudah dipahami.

(Hadiatussaniah, 2016).

J. Analisa Data

Data yang telah dan didapatkan akan dianalisis secara deskriptif dan dilakukan perhitungan dengan nilai SKM atau Survei Kepuasan Masyarakat, pertama dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

(Sumber: Permenpan No. 14 tahun 2017)

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

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

(Sumber: Permenpan No. 14 tahun 2017)

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

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

(Sumber: Permenpan No. 14 tahun 2017)

Tabel 3.2 Nilai Presepsi, Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

| Nilai Persepsi | Nilai Interval (NI) | Nilai Interval Konversi (NIK) | Mutu Pelayanan (x) | Kinerja Unit Pelayanan (y) |
|----------------|---------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------|
| 1 | 1,00 – 2,5996 | 25,00 – 64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 2,76 – 3,064 | 65,00 – 76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,5324 – 4.00 | 88,31 – 100,00 | A | Sangat Baik |

(Sumber: Permenpan No. 14 tahun 2017)



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Dan Pembahasan

Pada penelitian ini dilakukan penyebaran kuesioner pada responden berjumlah 103 orang. Pada pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sebulu II Sebulu Kutai Kartanegara. Berikut ini hasil pengumpulan data jumlah responden berdasarkan karakteristik sebagai berikut:

1. Umur

Data karakteristik responden berdasarkan umur pada penelitian sebagai berikut:

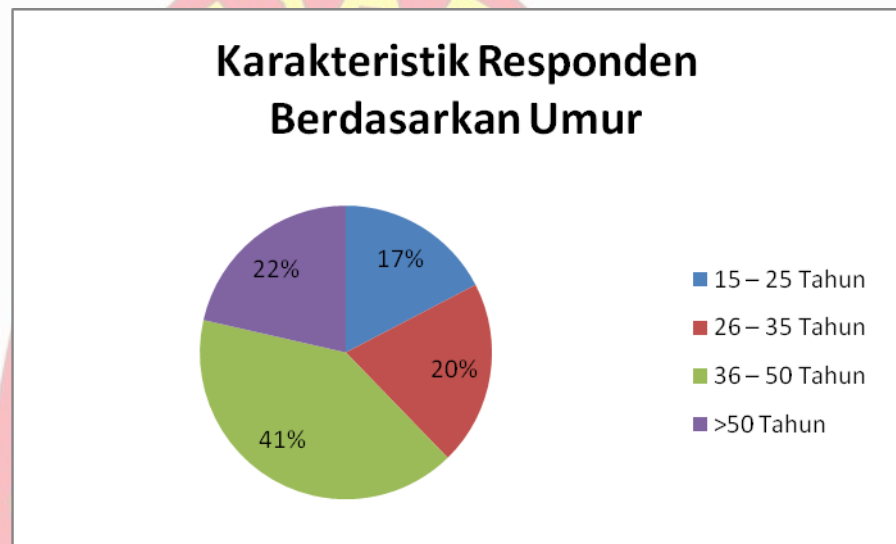


Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia dapat menunjukkan kondisi kesehatan seseorang yang akan mempengaruhi kebutuhan akses layanan kesehatan. Kategori usia menurut Depkes RI (2009) yaitu untuk usia masa balita (0 – 5 tahun), masa kanak-kanak (5 – 11 tahun), masa remaja awal (12 – 16 tahun), masa remaja akhir (17 – 25 tahun), masa dewasa awal (26 – 35 tahun), masa dewasa akhir (36 – 45 tahun), masa lansia awal (46 – 55 tahun), masa lansia akhir (56 – 65 tahun), masa manula (65 sampai atas). Usia dapat mempengaruhi persepsi seseorang termasuk persepsi terhadap

pelayanan kesehatan. Oleh karena itu usia responden pada penelitian ini juga perlu diuraikan (Emilia, 2016).

Dari diagram 4.1 didapatkan jumlah responden berdasarkan karakteristik umur yang paling tertinggi adalah responden usia 36 – 50 tahun yaitu 40 orang (41%), dilanjutkan responden usia 26 – 35 tahun sebanyak 21 orang (20%), responden usia >50 tahun sebanyak 20 orang (22%) dan responden 15 – 25 tahun sebanyak 17 orang (17%). Dari hasil yang didapat banyaknya jumlah pengunjung yang melakukan pemeriksaan di laboratorium adalah responden usia 36 – 50 tahun.

Dengan bertambahnya umur seseorang mengakibatkan kemunduran struktur dan fungsi organ sehingga masyarakat berusia tua cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan usia muda hal ini berkaitan dengan tingkat ketergantungan. Selain faktor fisik, faktor emosional pada orang tua yang mengalami penyakit kronik lebih cepat menerima keadaan keterbatasan fisik dikarenakan cenderung bersifat terbuka sehingga tuntutan dan harapannya lebih rendah dari pasien muda. Hal ini menyebabkan pasien lansia lebih cepat puas (Agritubella, 2017).

2. Jenis Kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian sebagai berikut:

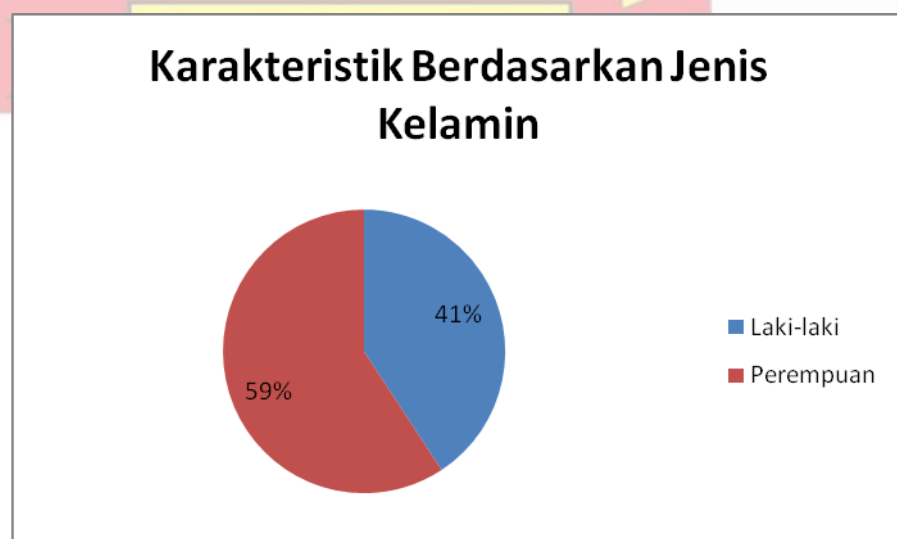


Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Salah satu faktor adanya variasi dalam persepsi adalah jenis kelamin. Pada penelitian ini, jenis kelamin responden penting untuk digambarkan mengingat penelitian ini mengkaji persepsi pasien tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan (Emilia, 2016).

Berdasarkan diagram 4.2 didapatkan hasil jumlah responden laki-laki sebanyak 42 orang (41%) dan perempuan sebanyak 61 orang (59%). Hal ini menunjukkan banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan di laboratorium adalah perempuan.

Perilaku perempuan lebih besar didorong oleh norma subjektif sesuai yang dirasakan. Bila pelayanan yang diberikan baik, maka responden perempuan akan cenderung puas (Riyadi, 2017).

3. Pendidikan

Data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada penelitian sebagai berikut:

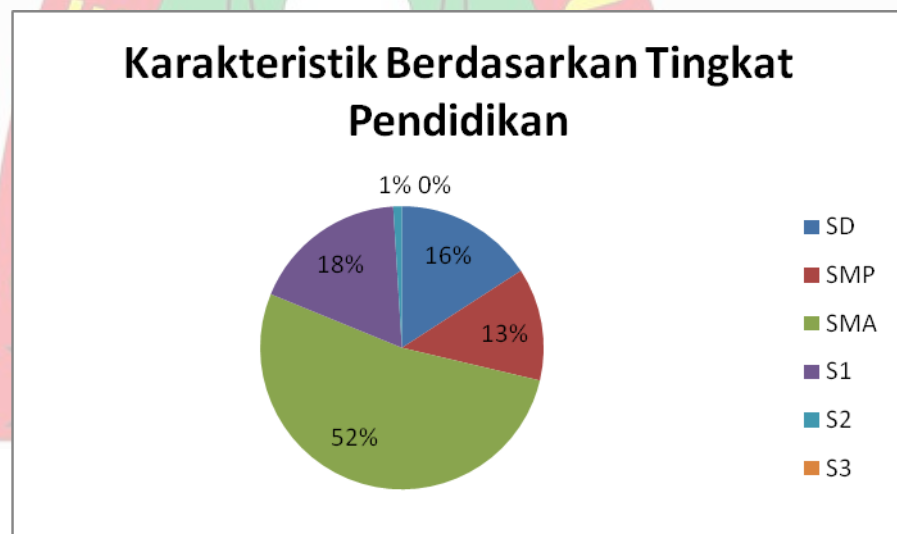


Diagram 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari diagram 4.3 didapatkan hasil berdasarkan karakteristik tingkat pendidikan terakhir jumlah responden yang paling tinggi adalah SMA yaitu sebanyak 53 orang (52%), S1 sebanyak 18 orang (18%), SD sebanyak 16 orang (16%), SMP sebanyak 13 orang (13%), dan S2 sebanyak 1 orang (1%) dan S3 tidak ada.

Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh dalam memberikan respon yang lebih rasional terhadap informasi yang datang dan akan berpikir sejauh mana keuntungan yang mungkin diperoleh dari gagasan tersebut. Dalam hal ini semakin tinggi pendidikan seseorang, maka kesempatan dia untuk memperoleh informasi dan pengetahuan akan semakin lebar, dimana melalui lama pendidikan yang ditempuh melalui jenjang sekolah, maka responden dalam hal ini pasien juga akan mendapatkan informasi dari berbagai sumber (Anjaryani, 2009).

Kepuasan pasien merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan walaupun subyektif tetap ada dasar objektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu pasien, pendidikan pasien, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu (Fitia, 2017).

4. Pekerjaan

Data karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan pada penelitian sebagai berikut:



Diagram 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Dari diagram 4.4 didapatkan jumlah responden berdasarkan karakteristik tingkat pekerjaan dengan jumlah responden yang paling tinggi lain-lain yaitu 54 orang (53%), swasta sebanyak 18 orang (17%),

PNS sebanyak 12 orang (12%), wirausaha sebanyak 9 orang (9%), pelajar sebanyak 7 orang (7%) dan POLRI sebanyak 2 orang (2%) dan TNI tidak ada. 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 untuk mendapatkan waktu yang senggang untuk dapat keluar dari kantor dan kesibukan pekerjaan.

Sama halnya dengan usia, jenis kelamin dan pendidikan, pekerjaan juga termasuk dalam faktor yang dapat mempengaruhi persepsi seseorang (Emilia, 2016).

Pekerjaan mempengaruhi responden dalam mempersepsikan harapan dan kepuasan responden akan pelayanan rawat jalan (Riyadi, 2017).

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 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada Permenpan yang meliputi 9 unsur peraturan yaitu Persyaratan, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dan Sarana dan Prasarana.

Pelayanan kesehatan merupakan tingkat atau derajat yang menunjukkan kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada setiap pengguna jasa kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk yang menjadi sasaran utama institusi kesehatan. Secara konsep mutu pelayanan kesehatan merupakan produk akhir dari interaksi dan ketergantungan yang rumit antara berbagai komponen atau aspek pada fasilitas kesehatan yang memberikan layanan sesuai dengan peran dan fungsinya (Yulian, 2017).

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 pasiendari pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit atau puskesmas. Pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip *Service Quality* yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan (Anjaryani, 2009).

Dapat dibuktikan bahwa pasien dan/atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien atau masyarakat yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak mematuhi rencana pengobatan, berganti ke fasilitas kesehatan lain. Tingkat kesehatan pasien yang akurat sdangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan (Emilia,2016).

Pada penelitian yang dilakukan responden sebanyak 103 orang dengan menjawab 9 unsur pertanyaan yang harus dijawab untuk dilakukan penilaian terhadap Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Unit Laboratorium UPTD Puskesmas Sebulu II. Berikut ini hasil penelitian yang dilakukan pada responden dengan menjawab 9 unsur pertanyaan yaitu:

Tabel 4.1 Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Nilai SKM setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Penilaian

| No | Unsur Pelayanan | Nilai SKM Konversi | Kinerja Pelayanan |
|----|---|--------------------|-------------------|
| U1 | Persyaratan | 78,87 | BAIK |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 76,70 | BAIK |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 73,55 | KURANG BAIK |
| U4 | Biaya/Tarif | 84,70 | BAIK |
| U5 | Produk spesifikasi jenis pelayanan | 76,70 | BAIK |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 76,95 | BAIK |
| U7 | Perilaku pelaksana | 78,15 | BAIK |
| U8 | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 78,65 | BAIK |
| U9 | Sarana dan prasarana | 77,17 | BAIK |

(Sumber: Data Premier)

1. Persyaratan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 1 tentang persyaratan pelayanan didapatkan jumlah nilai SKM konversi 78,87. Pada unsur 1 sebanyak orang 86 menjawab sesuai dengan persentase 83% dan sebanyak 17 orang menjawab sangat sesuai dengan persentase 17% dan yang menjawab tidak sesuai dan kurang sesuai tidak ada, artinya pasien melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Sebulu II merasa sesuai dengan persyaratan untuk jenis pelayanan yang diberikan. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas. Berdasarkan survei adapun aspek-aspek yang berkaitan dengan persyaratan pelayanan di Puskesmas Sebulu II yaitu:

- a. Syarat administrasi mudah dipenuhi dinilai dari kesederhanaan syarat administrasi yang diperlukan untuk mendapat layanan kesehatan.
- b. Kejelasan informasi dinilai responden berdasarkan kejelasan persyaratan yang diminta oleh petugas
- c. Keterbukaan informasi dari terlihatnya informasi mengenai persyaratan pelayanan ditempel di dinding berupa poster di sekitar ruang layanan.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 2 tentang sistem, mekanisme dan prosedur didapatkan jumlah nilai SKM konversi 76,70. Pada unsur 2 sebanyak 96 orang menjawab mudah dengan persentase 93% dan sebanyak 7 orang menjawab sangat mudah dengan persentase 7% dan menjawab tidak mudah dan kurang mudah tidak ada, artinya pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Puskesmas Sebulu II merasa mudah dalam prosedur pelayanan.

Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas. Berdasarkan survei proses pelayanan mengenai kesehatan di Puskesmas Sebulu II sudah cukup sederhana, kejelasan alur atau proses pelayanan dianggap tidak membingungkan dan jelas. Puskesmas Sebulu II juga sudah memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai tahapan atau alur untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

3. Waktu penyelesaian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 3 tentang waktu penyelesaian didapatkan jumlah nilai SKM konversi 73,55. Pada unsur 3 sebanyak 8 orang yang menjawab kurang cepat dengan persentase 8%, sebanyak 93 orang yang menjawab cepat dengan persentase 90% dan sebanyak 2 orang menjawab sangat cepat dengan persentase 2%. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan kurang baik atau kurang puas.

Berdasarkan survei petugas laboratorium di Puskesmas Sebulu II sebanyak 2 orang analis. Pemeriksaan di laboratorium menggunakan alat manual dan otomatis sehingga pemeriksaan laboratorium tentunya dibutuhkan waktu yang cukup lama dan lebih banyak waktu yang dibutuhkan menyelesaikan pemeriksaan spesimen jika banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium. Petugas hanya memberitahukan kepada pasien untuk menunggu hasil laboratorium tetapi tidak menjelaskan waktu penyelesaian pemeriksaan laboratorium.

4. Biaya/Tarif

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 4 tentang biaya/tarif didapatkan jumlah nilai SKM konversi 84,7. Pada unsur 4 sebanyak 62 orang menjawab murah dengan persentase 60%, sebanyak 41 orang menjawab gratis dengan persentase 40% dan yang menjawab sangat mahal dan cukup mahal tidak ada. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Berdasarkan survei pasien yang melakukan pemeriksaan di laboratorium menggunakan BPJS tetapi ada juga pasien menjawab murah mungkin dikenakan biaya tambahan untuk pemeriksaan lain yang tidak ditanggung oleh BPJS. Pemeriksaan laboratorium yang ditanggung oleh BPJS adalah pemeriksaan gula darah sewaktu sesuai indikasi medis, pemeriksaan gula darah puasa 1 bulan sekali, pemeriksaan gula darah 2 jam pp 1 bulan sekali, pemeriksaan kolesterol total 2 kali dalam 1 tahun, pemeriksaan asam urat 2 kali dalam 1 tahun dan pemeriksaan hemoglobin sesuai indikasi medis.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 5 tentang produk spesifikasi jenis pelayanan didapatkan jumlah nilai SKM konversi 76,7. Pada unsur 5 sebanyak 94 orang menjawab sesuai dengan persentase 91%, sebanyak 8 orang menjawab sangat sesuai dengan persentase 8%, sebanyak 1 orang menjawab kurang sesuai dengan persentase 1% dan yang menjawab tidak sesuai tidak ada. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Berdasarkan survei produk spesifikasi jenis pelayanan di Puskesmas Sebulu II yaitu kesesuaian harapan atau hasil pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi pelaksana

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 6 tentang kompetensi pelaksana didapatkan jumlah nilai SKM konversi 76,95. Pada unsur 6 sebanyak 90 orang menjawab baik dengan persentase 87%, sebanyak 10 orang menjawab sangat baik dengan persentase 10%, sebanyak 3 orang menjawab cukup dengan persentase 3% dan tidak ada yang menjawab buruk, artinya pada petugas laboratorium yang memberikan pelayanan pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di UPTD Puskesmas Sebulu II adalah baik. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan baik atau puas.

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan atau menyelesaikan pemeriksaan kepada pasien dilihat dari penampilan petugas yang meyakinkan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan survei terdapat 2 orang Analis yang mempunyai yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan beberapa sertifikat yang mendukung kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan

7. Perilaku pelaksana

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 7 tentang perilaku dan pelaksana didapatkan jumlah nilai SKM konversi 78,15. Sebanyak 90 orang menjawab sopan dan ramah dengan persentase 87% dan 13 orang menjawab sangat sopan dan ramah dengan persentase 13% dan yang menjawab tidak sopan dan tidak ramah dan kurang sopan dan ramah tidak ada, artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di UPTD Puskesmas Sebulu II petugas melayani dengan sopan dan ramah. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas

Berdasarkan survei perilaku petugas di Puskesmas Sebulu II yaitu petugas selalu siap siaga, tidak diskriminatif, tidak menolak pasien, tutur kata petugas baik, sopan dan ramah kepada pasien dan berlaku adil kepada seluruh pasien.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 8 tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan didapatkan jumlah nilai SKM konversi 78,65. Unsur 8 sebanyak 87 orang menjawab berfungsi kurang maksimal dengan persentase 84%, sebanyak 16 orang menjawab dikelola dengan baik dengan persentase 16% dan yang menjawab tidak rata dan ada tetapi tidak berfungsi tidak ada. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas. Proses pengaduan dari pasien terhadap pelayanan petugas berupa saran, pertanyaan atau keluhan.

Tersedianya ruang untuk menyampaikan aspirasi (*voice*) dalam bentuk pengaduan dan protes terhadap jalannya pelayanan akan sangat penting peranannya bagi upaya perbaikan kinerja. Berdasarkan survei belum terdapat kotak saran bagi pasien untuk menyampaikan saran dan masukan.

9. Sarana dan prasarana

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 9 tentang sarana dan prasarana didapatkan jumlah nilai SKM konversi 77,17. Sebanyak 86 orang menjawab baik dengan persentase 83%, sebanyak 13 orang menjawab sangat baik dengan persentase 13%, sebanyak 4 orang menjawab cukup dengan persentase 4% dan tidak ada yang menjawab buruk. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

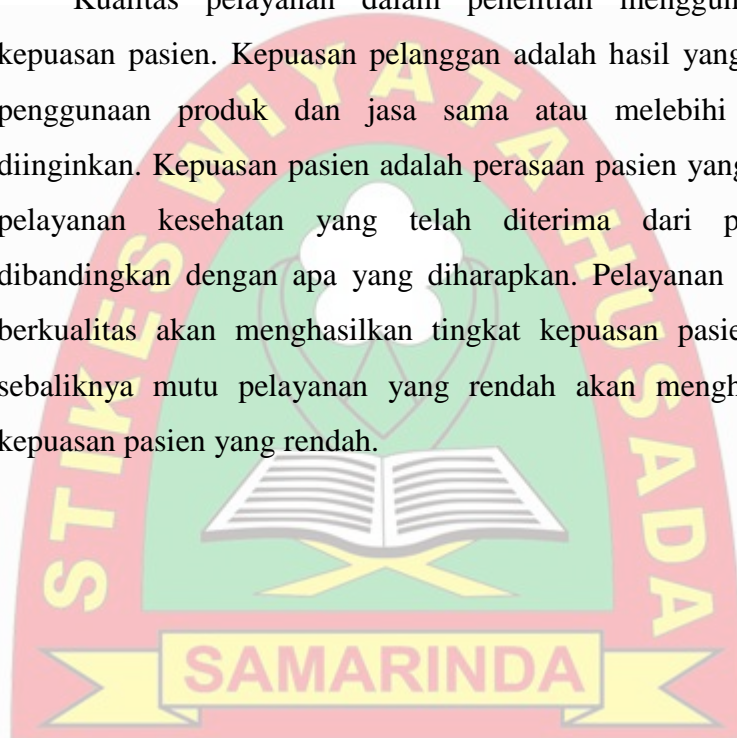
Berdasarkan survei kondisi puskesmas bersih, rapi dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada pasien. Ruang tunggu laboratorium sebaiknya di tambah tempat duduk lagi agar pasien merasa nyaman dalam menunggu antrian atau hasil laboratorium.

Berdasarkan penjelasan diatas dari 9 unsur didapatkan jumlah nilai kepuasan tertinggi pada jawaban responden unsur 4 yaitu tingkat kepuasan biaya/tarif pada pemeriksaan di laboratorium dengan nilai SKM 84,7 dan mutu pelayanannya baik. Hal ini menunjukkan kepuasan

pasien terhadap biaya/tarif pemeriksaan yaitu puas dikarenakan keterjangkauan biaya yang ditetapkan unit pelayanan.

Sedangkan unsur yang terendah pada unsur 3 tentang waktu penyelesaian nilai SKM 73,55 dan mutu pelayanannya kurang baik. Hal ini dikarenakan kurangnya informasi dari petugas tentang masalah waktu penyelesaian dalam pemeriksaan. Dari 9 unsur pertanyaan yang telah di jawab oleh pasien berjumlah 103 orang didapatkan nilai SKM atau Survei Kepuasan Masyarakat 77,175 dan baik atau dikatakan puas sehingga mutu pelayanan adalah B.

Kualitas pelayanan dalam penelitian menggunakan indikator kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang dirasakan atas pelayanan kesehatan yang telah diterima dari puskesmas jika dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, sebaliknya mutu pelayanan yang rendah akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang rendah.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 103 responden yang diperiksa di laboratorium di Puskesmas Sebulu II dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium di Puskesmas Sebulu II Sebulu adalah unsur persyaratan nilai 78,9 mutu B, unsur sistem, mekanisme dan prosedur nilai 76,7 mutu B, unsur waktu penyelesaian nilai 73,5 mutu C, unsur biaya/tarif nilai 84,7 mutu B, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan nilai 76,7 mutu B, unsur kompetensi pelaksana nilai 76,9 mutu B, unsur perilaku pelaksana nilai 78,1 mutu B, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan nilai 78,6 mutu B dan unsur sarana dan prasarana nilai 77,2 mutu B.
2. Jenis pelayanan di laboratorium Puskesmas Sebulu II yaitu Glukosa, Kolesterol, Asam Urat, SGOT/AST, SGPT/ALT, HDL, LDL, Creatinin, Trigliserida, Darah lengkap, Hemoglobin, Golongan Darah, Urine lengkap, LED, Tes kehamilan, HIV dan BTA
3. Nilai untuk survei kepuasan masyarakat (SKM) di Puskesmas Sebulu II yang tertinggi adalah 84.7 pada unsur biaya/tarif dengan mutu B (baik) dan nilai yang terendah adalah 73,5 pada unsur waktu penyelesaian dengan mutu C (kurang baik).

B. Saran

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

1. Bagi Instansi Puskesmas

Diharapkan untuk memberikan penjelasan kepada pasien tentang pengambilan spesimen terutama pengambilan spesimen darah pada pasien anak-anak membutuhkan waktu cukup lama agar pasien paham terkait waktu penyelesaian pemeriksaan.

2. Bagi Petugas Laboratorium

Diharapkan petugas laboratorium dapat memberikan penjelasan tentang waktu tunggu pemeriksaan dengan jenis pemeriksaan laboratorium kepada pasien sesuai dengan brosur yang ditempel di pintu laboratorium.



DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah N. 2016. *Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Turnaround Time (TAT) Sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Laboratorium Sempaja Samarinda*. Samarinda: Karya Tulis Ilmiah.
- Agritubella Meri S. *Kenyamanan dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi*. Jurnal Edurance.
- Anjaryani Diah W. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat Di RSUD Tugu Rejo Semarang*. Semarang: Tesis.
- Aryani dkk. 2015. *Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. Pharmacy Vol 12 No. 1.
- Emilia Sri. 2016. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon*. Jakarta:Skripsi.
- Fitia Leni. 2017. *Hubungan Kualitas Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Rachma Husada Bantul*. Yogyakarta: Skripsi.
- Fryanantha M.Y.A. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Radiologi Terhadap Tingkat Kepuasan Menurut Persepsi Pasien Identifikasi dilakukan di bagian Radiologi Rumah Sakit Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Mahasaraswati Denpasar*. Denpasar: Skripsi.
- Hadiatussaniah. 2016. *Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo*. Samarinda: Karya Tulis Ilmiah.
- Hafied H. 2011. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Akses PNS Rawat Inap Rumah Sakit Anatapura Palu*. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol 9 No. 4.
- Kamarni. N. 2011. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat (Kasus Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Agam)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan Vol. 2 No. 3.
- Kamil H. 2010. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUDZA Banda Aceh*. Idea Nursing Journal Vol. III No 1.
- Kuswanti R. W. O. 2013. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda*. Jurnal Administrasi Negara Vol 2. 788-801.

- Latupono A. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Masohi Tahun 2014*. JTS Kesehatan Vol 5 No. 1: 74 – 81.
- Margareth. 2013. *Hubungan Karakteristik Pasien Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pesanggrahan Jakarta Selatan*. Jakarta.
- Mongkaren S. 2013. *Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Adven Manado*. Jurnal EMBA Vol 1 No 4.
- Pambudy A.P. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Dukun Gresik*. Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen Vol 1 No. 1.
- Permenkes RI No 37 Tahun 2012 tentang *Penyelenggaraan Laboratorium Pusat Kesehatan Masyarakat*.
- Permenkes RI No 46 Tahun 2015 tentang *Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktek Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi*.
- Permenpan No 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Radito A. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas*. Jurnal Manajemen Vol 12 No. 1.
- Riyadi A. 2017. *Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Bantul*. Yogyakarta: Skripsi.
- Silvia dan Kartika. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Vol 2 No. 1.
- Supartiningsih. 2017. *Kualitas Pelayanan dan kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit.
- Yulian R. 2017. *Optimalisasi Pelayanan (Service) Puskesmas Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Kabupaten Kubu Raya Provinsi Kalimantan Barat*. Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Vol 13 No. 2.

RIWAYAT HIDUP



Ellysa Anggraini lahir di Embalut pada tanggal 21 Mei 1997 merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, putri dari Bapak Sabarudin dan Ibu Eliani, mempunyai dua orang adik yang bernama Muhammad Sabeliansyah dan Adinda.

Pendidikan formal dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 003 Tenggarong Seberang pada tahun 2002 sampai 2009.

Pendidikan selanjutnya Sekolah Menengah Pertama Negeri 4 Tenggarong Seberang pada tahun 2009 sampai 2012. Pada

tahun 2012 melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Tenggarong Seberang dan lulus pada tahun 2015.

Setelah menyelesaikan pendidikan SMA, dilanjutkan jenjang pendidikan Diploma III di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wiyata Husada Samarinda pada tahun 2015.



Selama perkuliahan telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di RSUD Taman Husada Bontang pada bulan Januari sampai Februari 2018, kemudian

dilanjutkan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di RSJD Atma Husada Mahakam Samarinda pada bulan Februari sampai Maret 2018, dan telah melakukan Praktek




Klinik Masyarakat Desa (PKMD) di Puskesmas Juanda Samarinda.



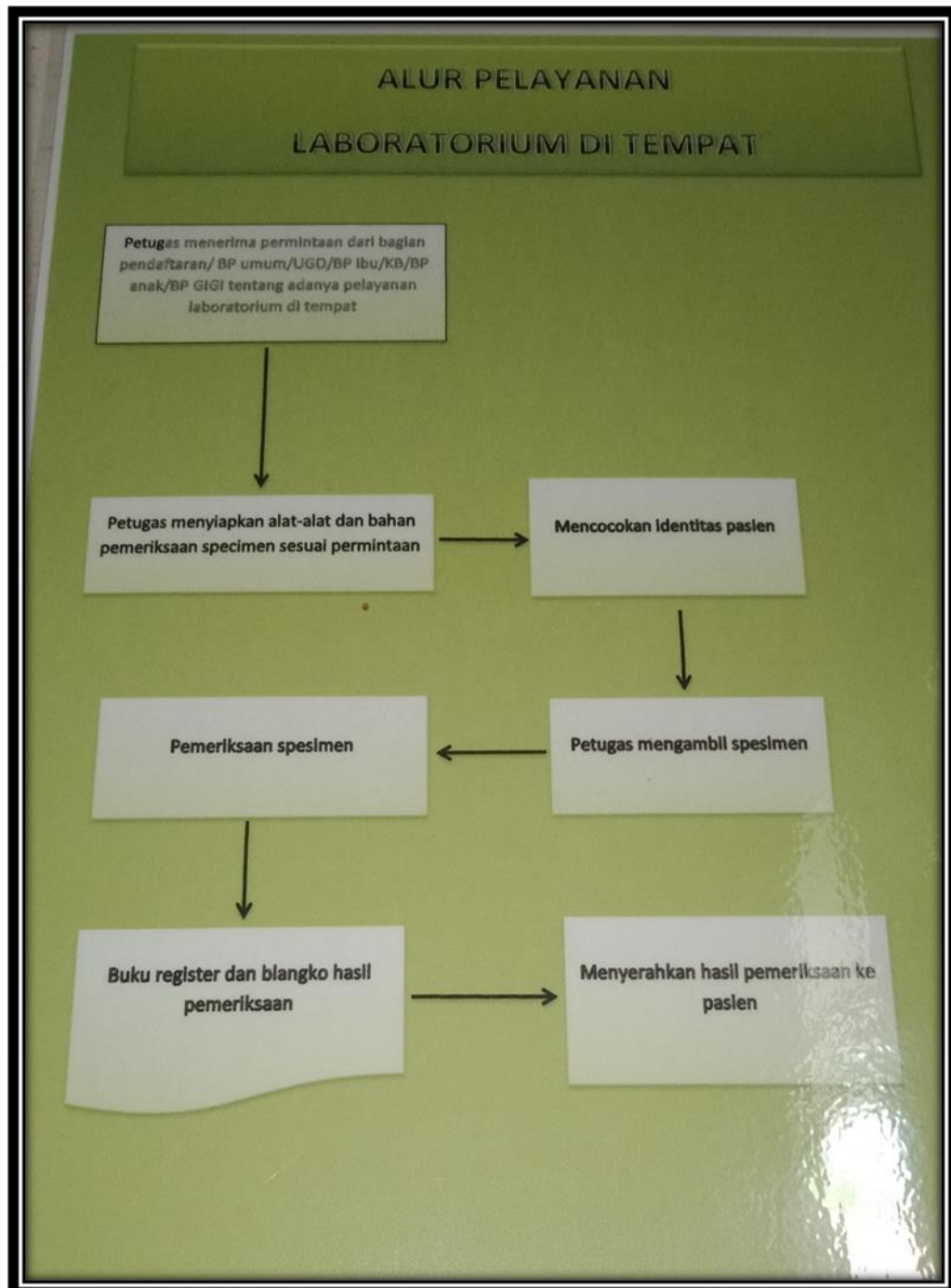
Lampiran 1 Surat Izin Permohonan Penelitian

| | |
|---|--|
|  | <p>PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA DINAS KESEHATAN Jl. CUT NYAK DIEN NO.39 TELP.(0541) 61082 FAX.62258 KODE POS 75512 TENGGARONG <i>Website dinkes : Kutaikartanegarab.go.id, Email : dinaskesehatan.kukar@gmail.com</i></p> |
| Nomor : 440.050/3142/SKRT/IV/2018 | Tenggarong, 24 Mei 2018 |
| Lampiran : - | Kepada Yth, Wakil Ketua I STIKES WIYATA HUSADA Samarinda |
| Perihal : <u>Persetujuan Ijin Penelitian</u> | Di - <u>Tempat</u> |
| <p>Memperhatikan surat dari Wakil Ketua I STIKES WIYATA HUSADA Samarinda nomor : 0945STIKES-WHS/V/2018 Tentang Permohonan Ijin Penelitian sebagai persyaratan untuk tugas akhir Mahasiswa atas nama :</p> <p>1. Nama : Ellysa Anggraini NIM : 15.0022.666.03 Judul : Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap pelayanan Laboratorium di Puskesmas Sebulu II Desa Sumber Sari Kutai Kartanegara</p> <p>Maka menimbang hal diatas, Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara tidak keberatan serta memberikan ijin kegiatan dimaksud sesuai tempat dan waktu yang sudah ditentukan.</p> <p>Terkait hal tersebut maka saudara harus memenuhi hal-hal sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Melakukan koordinasi dengan Puskesmas Sebulu II terkait dengan Judul Skripsi yang dibutuhkan.2. Melaporkan hasil kegiatan penelitian dimaksud selambat-lambatnya 2 (dua) minggu setelah pelaksanaan yang ditujukan kepada Puskesmas Sebulu II dan Dinas Kesehatan Kabupaten Kutai Kartanegara. <p>Demikian hal ini disampaikan untuk dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.</p> | |
| <p style="text-align: right;">K e p a l a,</p> <p style="text-align: center;"> <u>drg.H.Koentjoro Widarminto, MA</u> Pembina Utama Muda NIP.19620720 198812 1 002</p> | |

Lampiran 2 Surat Izin Permohonan 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 No. 77 Samarinda Kalimantan Timur Telp/ Fax. (0541) 7272431 www.stikeswhs.ac.id info@stikeswhs.ac.id | | |
| Nomor | : 116 /STIKES-WHS/DL/2018 | 08 Juni 2018 |
| Hal | : Permohonan Izin Penelitian | |
| Kepada Yth. Kepala Puskesmas Sebulu 2 Di - Tenggarong | | |
| Dengan hormat, | | |
| Teriring salam dan doa semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua..Aamiin.. | | |
| 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 Puskesmas yang Bapak/Ibu pimpin. | | |
| Adapun mahasiswa yang melakukan kegiatan tersebut adalah : | | |
| Nama | : Ellysa Anggraini | |
| NIM | : 15.0022.666.03 | |
| Semester | : VI | |
| Program Studi | : Analisis Kesehatan | |
| Judul | : Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Sebulu II Desa Sumber Sari Sebulu Kutai Kartanegara | |
| Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih. | | |
|  Wakil Ketua I, Ns. Sumiati Sinaga, M.Kep NIK 113072.82.09.006 | | |

Lampiran 3 Alur Pelayanan Laboratorium



Lampiran 4 Jenis Pemeriksaan Laboratorium dan Waktu Tunggu

| NO | JENIS PEMERIKSAAN | WAKTU PEMERIKSAAN |
|----|---------------------|-------------------|
| 1 | GLUKOSA (STICK) | 5 MENIT |
| 2 | HEMOGLOBIN (STICK) | 5 MENIT |
| 3 | TES KEHAMILAN | 5 MENIT |
| 4 | KOLESTEROL (STICK) | 5 MENIT |
| 5 | ASAM URAT (STICK) | 5 MENIT |
| 6 | RDT MALARIA | 30 MENIT |
| 7 | BTA | 2 JAM |
| 8 | URINE LENGKAP | 1 JAM |
| 9 | LAJU ENDAP DARAH | 1 JAM |
| 10 | HIV | 1 JAM |
| 11 | GOLONGAN DARAH | 5 MENIT |
| 12 | SGPT/ALT | 1 JAM |
| 13 | SGOT/AST | 1 JAM |
| 14 | HDL | 1 JAM |
| 15 | LDL | 1 JAM |
| 16 | CREATININ | 1 JAM |
| 17 | GLUKOSA | 1 JAM |
| 18 | HEMOGLOBIN | 1 JAM |
| 19 | ASAM URAT | 1 JAM |
| 20 | KOLESTEROL | 1 JAM |
| 21 | TRIGLYSERIDA | 1 JAM |

Lampiran 5 Tarif Laboratorium



PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA
UPT DINAS KESEHATAN
PUSKESMAS SEBULU II
KECAMATAN SEBULU

Jl. Mulawarman RT.15 Desa Sumber Sari Kecamatan Sebulu Kode Pos 75552

DUPLIKAT

TARIF LABORATORIUM

| JENIS PELAYANAN | JASA PELAYANAN | JASA BAHAN |
|----------------------------|----------------|------------|
| Pemeriksaan Narkoba | Rp. 10.000 | Rp. 15.000 |
| Pemeriksaan GDS / GOP | Rp. 15.000 | Rp. 5.000 |
| Pemeriksaan Kreatinin | Rp. 10.000 | Rp. 5.000 |
| Pemeriksaan LDL / HDL | Rp. 10.000 | Rp. 5.000 |
| Pemeriksaan Urine Lengkap | Rp. 10.000 | Rp. 5.000 |
| Pemeriksaan Asam Urat | Rp. 10.000 | Rp. 10.000 |
| Pemeriksaan Kolesterol | Rp. 10.000 | Rp. 15.000 |
| Pemeriksaan LED | | |
| Pemeriksaan PP Test | Rp. 5.000 | Rp. 5.000 |
| Pemeriksaan HB | Rp. 10.000 | Rp. 10.000 |
| Pemeriksaan Golongan Darah | Rp. 10.000 | Rp. 5.000 |
| Pemeriksaan BTA | | |
| Pemeriksaan Darah Lengkap | | |

Lampiran 6 Lembar Pernyataan Responden

PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Saya Ellysa Anggraini mahasiswa Program Studi D3 Analisis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda akan melakukan kegiatan penelitian dengan judul "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di Puskesmas Sebulu II Desa Sumber Sari Sebulu Kutai Kartanegara". Survei ini menanyakan pendapat Bapak/Ibu/Saudara (i) akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan survei kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sebulu II di Unit Laboratorium. Dengan ini saya memohon persetujuan Bapak/Ibu/Saudara (i) 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.

Sebulu,2018
TTD Bapak/Ibu/Sdr(i) yang Menyetujui

Responden
(.....)

Lampiran 7 Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
 PADA UNIT LAYANAN PUSKESMAS SEBULU II KABUPATEN/KOTA KUTAI
 KARTANEGARA

Tanggal Survei:

Jam Survei:

PROFIL

Nama :
 Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
 Pendidikan : 1. SD 4. S1
 2. SMP 5. S2
 3. SMA 6. S3
 Pekerjaan : 1. PNS 4. SWASTA
 2. TNI 5. WIRUSAHA
 3. POLRI 6. LAINNYA.....(Sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima :(misal: Pengambilan Darah,
 Urine, Sputum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban pasien/responden)

| | p* |
|---|----|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur dalam memberikan pelayanan di unit ini a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah | |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat | |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis | |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai | |
| <p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik | |
| <p>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah | |
| <p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik | |
| <p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tidak rata b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik | |

Lampiran 8 Hasil Penelitian

**NILAI SKM SETELAH DIKONVERSI BERDASARKAN UNSUR
PENILAIAN**

| No | Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Pelayanan |
|--|---|-----------------------|-------------------------|----------------|-------------------|
| U1 | Persyaratan | 3,155 | 78,87 | B | BAIK |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,068 | 76,70 | B | BAIK |
| U3 | Waktu Penyelesaian | 2,941 | 73,55 | C | KURANG BAIK |
| U4 | Biaya/Tarif | 3,388 | 84,70 | B | BAIK |
| U5 | Produk Spesifikasi jenis pelayanan | 3,068 | 76,70 | B | BAIK |
| U6 | Kompetensi jenis pelayanan | 3,078 | 76,95 | B | BAIK |
| U7 | Perilaku pelaksana | 3,126 | 78,15 | B | BAIK |
| U8 | Penanganan, pengaduan saran dan masukan | 3,146 | 78,65 | B | BAIK |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,087 | 77,17 | B | BAIK |
| Jumlah | | 28.057 | | | |
| Bobot Nilai Rata-rata = Jumlah Bobot : Jumlah Unsur = 1 : 9 | | 0,11 | | | |
| NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KONVERSI | | 3,086 | | | |
| NILAI DASAR | | 25 | | | |
| NILAI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT PELAYANAN | | | 77,16 | | |
| MUTU PELAYANAN | | | | B | |
| KINERJA UNIT PELAYANAN | | | | | BAIK |

Lampiran 9 Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat

PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
UNIT PELAYANAN : RUANG LABORATORIUM
ALAMAT : PUSKESMAS SEBULU II

| NO RESP | NILAI UNSUR PELAYANAN | | | | | | | | |
|---------|-----------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



| | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 24 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 33 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 37 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 38 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 43 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 44 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |



| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 61 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 63 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 64 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 66 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 67 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 68 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |



| | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 70 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 76 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 77 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 81 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 88 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 91 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 92 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 93 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |



| | | | | | | | | | | |
|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 95 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 98 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 100 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 102 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | |
| 103 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| ΣNilai/Unsur | 325 | 316 | 303 | 349 | 316 | 317 | 322 | 324 | 318 | |
| NRR/Unsur | 3.155 | 3.078 | 2.941 | 3.388 | 3.068 | 3.078 | 3.126 | 3.146 | 3.087 | |
| NRR tertbg/Unsur | 0.347 | 0.338 | 0.323 | 0.373 | 0.337 | 0.338 | 0.344 | 0.346 | 0.340 | 3.087 |
| IKM UNIT PELAYANAN | | | | | | | | | | 77.16 |
| MUTU LAYANAN : BAIK | | | | | | | | | | |



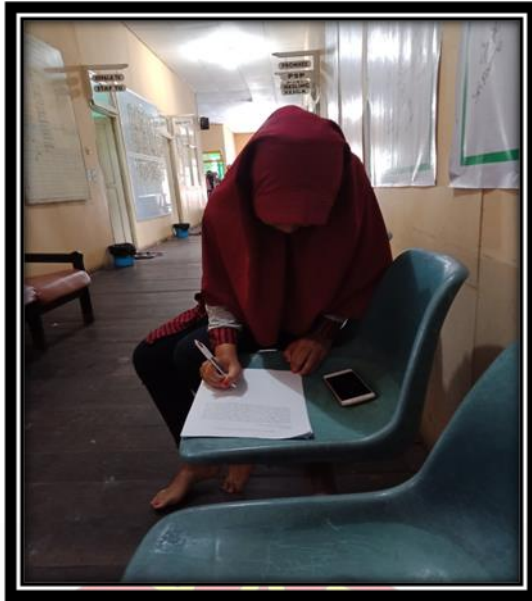
Lampiran 10 Dokumentasi Penelitian



Gambar 1 Keadaan Depan Ruang Laboratorium



Gambar 2 Keadaan Menunggu Hasil Laboratorium



Gambar 3 Responden Membaca Kuesioner



Gambar 4 Pengisian Kuesioner