

**STUDI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN LABORATORIUM DI RUMAH SAKIT
Dr.R.HARDJANTO BALIKPAPAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR (STUDI KASUS)



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

2019

**STUDI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN LABORATORIUM DI RUMAH SAKIT
Dr.R.HARDJANTO BALIKPAPAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR (STUDI KASUS)

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



NIM: 16.0628.0806.03

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

**STUDI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
LABORATORIUM DI RUMAH SAKIT Dr.R.HARDJANTO BALIKPAPAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR (STUDI KASUS)

Oleh:

DONI SULISTIYONO
NIM : 16.0628.0806.03

Telah berhasil dipertahankan dalam ujian
Pada Tanggal 04 April 2019

Pembimbing I



Agus Joko Praptomo, S.Si., M.Si
NIK. 1130726810019

Penguji I



dr. Eason Harianja, Sp. PK
NIK. 881300016

Pembimbing II



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

Penguji II



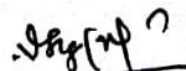
Hj. Huzaimah, SKM., M.Si
NIP. 19700727199002.2

Mengesahkan,
Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda



Ns. Edy Mulyono, S.Pd., S.Kep., M.Kep
NIK. 113072.7413045

Mengetahui,
Ketua Program Studi D-III Analis Kesehatan



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

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Doni Sulistiyono

NIM : 16.0628.0806.03

Program Studi : D-III Analis Kesehatan

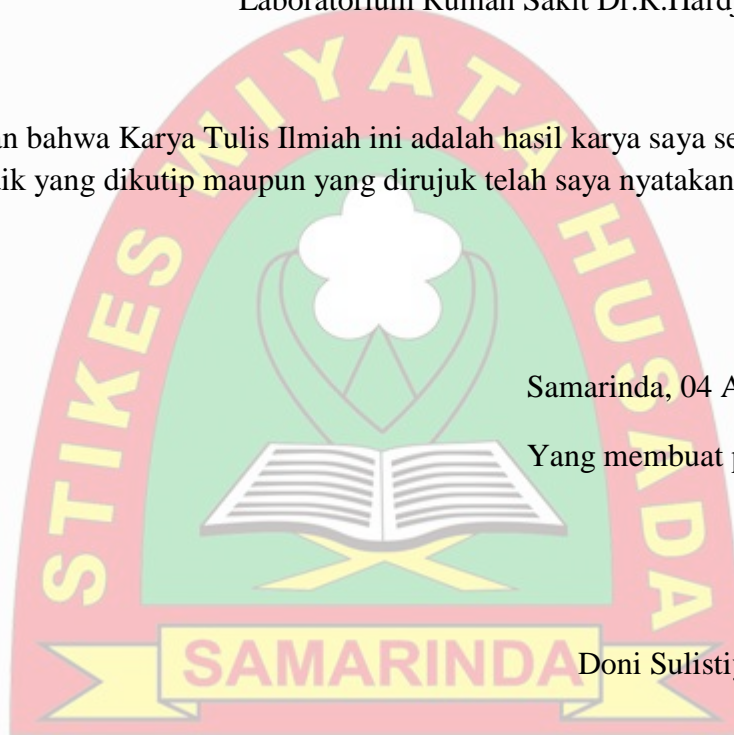
Judul Laporan Tugas Akhir: Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan
Laboratorium Rumah Sakit Dr.R.Hardjanto Balikpapan

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

Samarinda, 04 April 2019

Yang membuat pernyataan

Doni Sulistiyono



KATA PENGANTAR

Puji syukur Saya panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang mana hingga saat ini saya masih diberikan umur panjang serta kesehatan, sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “**Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Rumah Sakit Dr.R.Hardjanto Balikpapan**”.

Suatu kebanggaan bagi saya sehingga laporan tugas akhir ini dapat hadir agar dapat digunakan sebaik-baiknya dan dapat dijadikan sebuah referensi nantinya untuk peneliti yang akan datang.

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

1. Bapak Mujito Hadi, MM, selaku Ketua Yayasan Wiyata Husada Samarinda.
2. Bapak Ns. Edy Mulyono, Ns, S.Pd, S.Kep, M,Kep, selaku Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda.
3. Bapak dr.Edison Harianja,Sp.PK selaku penguji I laporan tugas akhir saya.
4. Ibu Hj.Huzaimah,SKM., M.si selaku penguji II laporan tugas akhir saya.
5. Ibu Siti Raudah S.Si, M.Si, selaku Ketua Jurusan Analis Kesehatan Stikes Wiyata Husada Samarinda.
6. Bapak Agus Joko, S.Si,M.Si selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan petunjuk selama penyusunan laporan tugas akhir.
7. Ibu Siti Raudah,S.Si,M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan petunjuk selama penyusunan laporan tugas akhir.
8. Ibu Wahyuni Amd.Ak selaku kepala Laboratorium Rumah Sakit Dr.R.Hardjanto Balikpapan.
9. Ibu Linda Amd.Ak selaku Petugas Laboratorium Rumah Sakit. Dr.R.Hardjanto Balikpapan

10. Istri Saya Hilda Apriliani yang turut Mendukung dan Mendokan saya selama ini untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir.
11. Analis kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda angkatan 2016, tiada kata terindah selain ucapan erimakasih ini yang dapat saya sampaikan untuk semua teman-eman angkatan saya atas dukungan, bantuan, serta motifasi yang telah diberikan.
12. Serta pihak lain yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu, atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga Proposal Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Mungkin hanya ini yang dapat saya berikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu saya dalam penyelesaian laporan tugas akhir ini, peneliti menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik isi maupun penyusunannya. Kemudian daripada itu, peneliti terima dengan senang hati sebagai kritik dan saran dari pembaca dan kesempurnaan laporan tugas akhir ini.

Samarinda, 04 April 2019

Penulis

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Doni Sulistiyono

NIM : 16.0628.0806.03

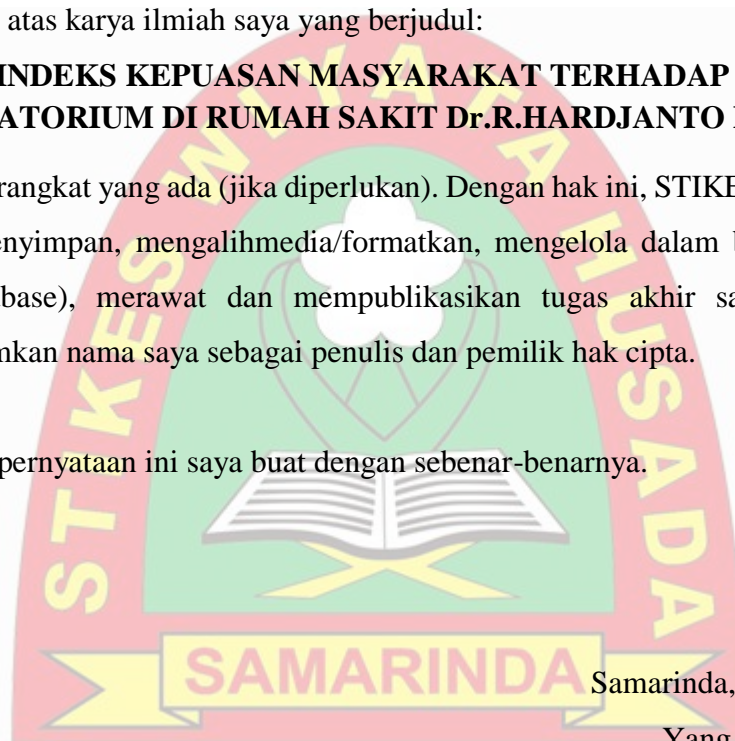
Program Studi : D-III Analis Kesehatan

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

STUDI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM DI RUMAH SAKIT Dr.R.HARDJANTO BALIKPAPAN

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, 4 April 2019

Yang menyatakan

Doni Sulistiyono

ABSTRAK

Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto Balikpapan

Doni Sulistiyono¹, Agus joko², Siti Raudah³

Latar Belakang : Pada zaman modern ini masyarakat tidak lagi kesusahan dalam mengemukakan pendapat mengenai kepuasan pelayanan kesehatan karena mudahnya akses komunikasi melalui jaringan internet, sehingga kapanpun dan dimanapun masyarakat di Indonesia dapat menyampaikan secara luas kritikan yang ingin disampaikan. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang sangat penting bagi rumah sakit karena kepuasan pasien merupakan rantai informasi dan promosi. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan publik, berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Guna mendorong inovasi pelayanan publik dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat atau SKM. Tujuan penelitian ini yaitu untuk melakukan studi survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di rumah sakit Dr.R.Hardjanto Balikpapan.

Metode : Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan *Non Probability Sampling* dengan jumlah pasien minimal 198 orang dari pasien laboratorium di rumah sakit Dr.R.Hardjanto Balikpapan. survey ini dilakukan pada bulan Desember 2018. Data yang telah didapatkan akan dianalisis secara deskriptif kualitatif dan dilakukan perhitungan dengan nilai SKM atau Survei Kepuasan Masyarakat.

Hasil : Hasil penelitian berdasarkan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium di rumah sakit Dr.R.Hardjanto Balikpapan adalah 89 dengan nilai tertinggi biaya/tarif yang baik.

Kesimpulan : Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium di rumah sakit Dr.R.Hardjanto Balikpapan adalah 98,22 dengan nilai tertinggi biaya/tarif yang baik.

Kata Kunci : *SKM, Kepuasan, Rumah Sakit*

¹Mahasiswa Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda.

²Dosen Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda.

³Dosen Analis Kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda

ABSTRACT

A Study on Community Satisfaction Index Towards Laboratory Services at Dr. R. Hardjanto Hospital Balikpapan

Doni Sulistiyono¹, Agus joko², Siti Raudah³

Background: In this modern era, society has no more difficulties in expressing opinion concerning health service satisfaction because of easier access of communication through internet so that anytime and anywhere people in Indonesia are able to deliver their criticism openly to public. Patient's satisfaction is a very important thing. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang sangat penting for hospital since patient's satisfaction is a chain of information and promotion. In order to improve a sustainable public service quality, it is necessary that evaluation is conducted toward public service provider based on decree from Minister of Government Employee Empowerment and Bureaucratic Reform No.14 of 2017 about General Guidelines For Drafting Community Satisfaction Survey of Government Service Institution Unit in order to encourage public service innovation and to measure the degree of community satisfaction through Community Satisfaction Survey or CSS.

Purpose : The purpose of this research is to conduct study on Community Satisfaction Survey toward laboratory service at Dr.R.Hardjanto Hospital Balikpapan.

Method : The sampling technique of this research is by using *Non Probability Sampling* with the minimum number of patient are 198 people who comes from the laboratory patient at Dr.R.Hardjanto Hospital Balikpapan. This survey is conducted on December 2018. The obtained data will be analyzed using qualitative-descriptive and calculation is conducted concerning the score of Community Satisfaction Survey (CSS).

Result : The research result is based on the score of Community Satisfaction Survey toward laboratory services at Dr.R.Hardjanto Hospital Balikpapan. The result is 89 with the highest score is on cost/good rates.

Conclusion : The community satisfaction survey toward laboratory services at Dr.R.Hardjanto hospital Balikpapan, the result is 98,22 with the highest score is on cost/good rates.

Key Words : *Community Satisfaction Survey, Satisfaction, Hospital*

¹Student of Health Analyst Program at STIKes Wiyata Husada Samarinda.

²Lecturer of Health Analyst Program at STIKes Wiyata Husada Samarinda.

³Lecturer of Health Analyst Program at STIKes Wiyata Husada Samarinda.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR DIAGRAM	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang	1
B.Ruang Lingkup	4
C.Tujuan Penelitian.....	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus.....	4
D.Manfaat Penelitian	4
1. Bagi Akademik	4
2. Bagi Petugas Laboratorium.....	5
3. Bagi Instansi Terkait	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pelayanan Kesehatan.....	6
B. Laboratorium	9
C. Kualitas Pelayanan	11
D. Kepuasan Pasien	13
E. Survei Kepuasan Masyarakat	20
F. Kerangka Teori	24
BAB III TATA LAKSANA TUGAS AKHIR	
A. Waktu dan Tempat	25
B. Metode.....	25
C. Variabel dan Definisi Operasional	26
D. Analisa Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.Hasil dan Pembahasan	31

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A.Kesimpulan	48
B.Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	53
RIWAYAT HIDUP	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori..... 24



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	26
Tabel 3.2 Nilai Presepsi, Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	32
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	34
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	36
Tabel 4.5 Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Nilai SKM setelah Dikonversi Berdasarkan Unsur Penilaian.....	39



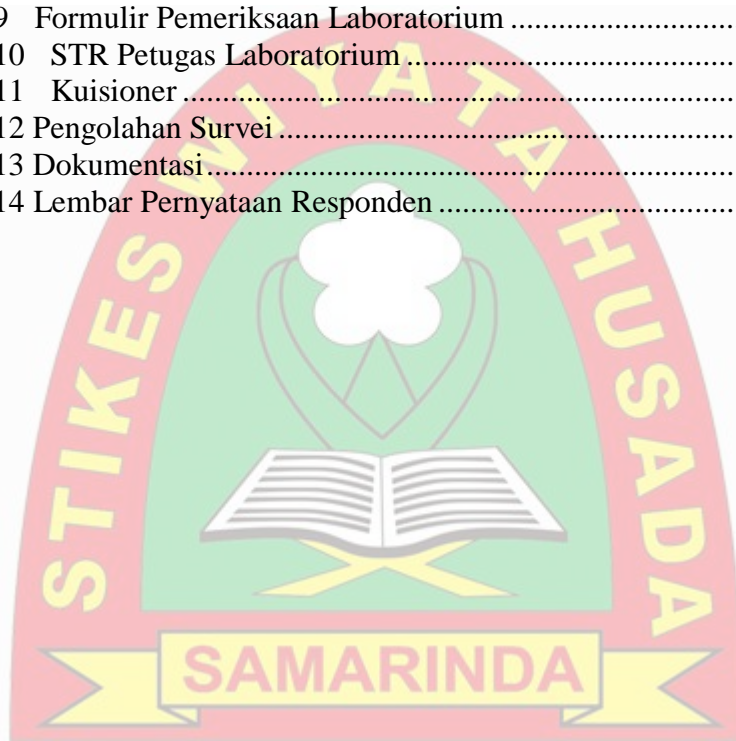
DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	32
Diagram 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	33
Diagram 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan	34
Diagram 4.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Hasil Survei	54
Lampiran 2	Standar Prosedur Operasional tentang pelayanan laboratorium.....	55
Lampiran 3	Standar Prosedur Operasional Keselamatan Kerja.....	56
Lampiran 4	Standar Prosedur Operasional Pemeriksaan Darah Lengkap	57
Lampiran 5	Standar Prosedur Operasional Pemantauan Waktu Penyampaian Hasil Pemeriksaan Laboratorium Untuk Pasien	58
Lampiran 6	Standar Prosedur Operasional Pelayanan Laboratorium.....	59
Lampiran 7	Visi, Misi, dan motto.....	60
Lampiran 8	Kotak Saran	61
Lampiran 9	Formulir Pemeriksaan Laboratorium	62
Lampiran 10	STR Petugas Laboratorium.....	63
Lampiran 11	Kuisisioner	64
Lampiran 12	Pengolahan Survei	66
Lampiran 13	Dokumentasi.....	69
Lampiran 14	Lembar Pernyataan Responden	71



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

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

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

Pelayanan masyarakat oleh aparaturn pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparaturn pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, sehingga sebagai upaya perbaikan pelayanan perlu dilakukan pengkajian tentang kualitas pelayanan rumah sakit melalui Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM. Yang berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah.

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang sangat penting bagi Rumah sakit karena kepuasan pasien merupakan rantai informasi promosi sehingga pasien mempunyai persepsi yang baik terhadap rumah sakit khususnya dalam bidang pelayanan Laboratorium. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. 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).

Berdasarkan pemaparan di atas, kami tertarik untuk melakukan survei kepuasan dengan studi indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan. Hal ini dikarenakan rumah sakit tersebut mendapatkan penghargaan pelayanan terbaik. Sehingga nantinya dapat dilihat nilai dari indeks kepuasan masyarakat terhadap laboratorium di rumah sakit tersebut dan mendapatkan penghargaan dengan pelayanan terbaik karena pelayanan rumah sakit tersebut mempunyai dan menggunakan akreditasi versi 2012 Komite Akreditasi Rumah Sakit (KARS) tersendiri untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada pelayanan laboratorium. Sedangkan pada survei ini menggunakan pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik pada permenpan No. 14 Tahun 2017 dengan menggunakan 9 unsur/ indikator untuk melakukan survei kepuasan pelanggan pada pelayanan laboratorium yang akan digunakan dalam survei ini.

B. Ruang Lingkup

Laporan Tugas Akhir di atas Ruang Lingkup “Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan”. Meliputi metode survei, pelaksanaan dan teknik survei. Langkah – langkah pengolahan data pemantauan. Evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks survei kepuasan masyarakat. Analisa hasil survei dan rencana tindak lanjut.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di RS.Dr.R Hardjanto Balikpapan dan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui indikator pelayanan yang paling baik di laboratorium RS.Dr R Hardjanto Balikpapan.
- b. Mengetahui indikator pelayanan yang kurang baik di laboratorium RS.Dr.R Hardjanto Balikpapan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademik

Manfaat bagi Akademik dapat menjadi bahan referensi bagi pembaca lain yang akan melakukan penelitian dibidang manajemen dan memberikan tambahan perbendaharaan Laporan Tugas Akhir.

2. Bagi Petugas Laboratorium

Manfaat bagi Petugas Laboratorium sebagai informasi tambahan untuk meningkatkan kualitas kinerja petugas laboratorium terutama pada pelayanannya di RS.Dr.R Hardjanto Balikpapan.

3. Instansi Terkait

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



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. 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 membeda-bedakan pasien baik dari segi ekonomi, budaya, suku, ras, agama (Latupono dkk, 2015).

1. Pelayanan Publik

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

B. Laboratorium

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

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

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

Menurut kepmenkes no.943/menkes/SK/VII/2002 yang dimaksud dengan laboratorium kesehatan adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pengukuran, penetapan, dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia untuk menentukan jenis penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat. Sebagai bagian yang integral dari pelayanan kesehatan, dan dimanfaatkan untuk

keperluan penegakan diagnosis, pemberian pengobatan serta pengambilan keputusan lainnya (Pohan, 2007).

Pelayanan Laboratorium Kesehatan Laboratorium kesehatan sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan harus diselenggarakan secara bermutu, merata dan terjangkau yang sangat diperlukan untuk mendukung pelayanan laboratorium kesehatan yang baik. Di dalam sebuah laboratorium kesehatan masyarakat dilaksanakan pelayanan pemeriksaan di bidang mikrobiologi, fisika, kimia dan atau bidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan masyarakat dan kesehatan lingkungan terutama untuk menunjang upaya pencegahan penyakit dan peningkatan kesehatan masyarakat. Beberapa pelayanan laboratorium kesehatan meliputi:

1. **Customer Satisfaction** Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap hasil perbandingan dari kinerja suatu produk yang diterima dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. *Customer satisfaction* atau kepuasan pelayanan adalah rasa puas dan senang yang ditunjukkan oleh *customer* terhadap pelayanan yang dilakukan dimana para pelanggan biasanya mengukur dari delapan indikator yaitu kejelasan informasi dari perawat, kepekaan, responsivitas, keramahan, kemauan perawat untuk menjelaskan gejala dari penyakit, kemauan perawat untuk menjelaskan kondisi kesehatan dan pilihan bagi pasien atas perawatan tambahan, dan kemauan perawat untuk membantu mempersiapkan semua perawatan yang diperlukan ketika di rumah.
2. **Exceeding expectation** Dalam bidang kesehatan, kepuasan pelanggan sangatlah penting. Seseorang akan merasa terpicu dan akan terus-menerus mendatangi laboratorium kita jika apa yang kita berikan kepada *customer* mendapat tempat di hati mereka jadi sebab itulah kreativitas dan inovasi menjadi faktor pendukung hal ini. Namun, dalam berbisnis hal ini sangat memiliki resiko akan tetapi perlu dipikirkan resiko yang ada tidak sampai mengganggu koridor etika. Melampaui apa yang diharapkan bisa dilakukan

dengan cara mengantisipasi perubahan harapan *costumer* dengan konsisten dalam bekerja.

3. **Benchmark setting**, kehidupan manusia seperti roda, kadang di atas dan kadang di bawah. Ada yang kaya dan ada yang miskin. Namun dalam sebuah laboratorium kita tidak boleh memberikan pelayanan layaknya roda yang kadang-kadang berada di atas dan kadang di bawah. Sebagai pelaku kesehatan, memberikan yang terbaik adalah wujud suatu etika yang berbudi luhur. Sama rata dan berlaku adil. Sikap inilah yang harus tetap dijunjung sebagai pelaku kesehatan terhadap beragam *costumer* yang datang dari kalangan menengah ke bawah dan kalangan menengah ke atas. Karena tanpa mereka, sebuah laboratorium tidak akan maju. Sebab inilah laboratorium harus mementingkan pelayanan terhadap *costumer* tanpa membeda-bedakan.

C. 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 berhubungan 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).

D. 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 keramahan 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 :

- 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 (Pohan, 2007)

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 :

- 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. (Aritonang, 2005)

- b. *Ghost shopping*

Metode ghost shopping dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensi produk perusahaan dan pesaing, lalu menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk pesaing

berdasarkan pengalaman mereka. Selain itu juga mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c. *Lost customer analysis*

Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan 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.

E. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif 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.

1. Asas Pelayanan Publik

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

- f. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Pasal 4 UU no 25 tahun 2009).

2. Pengertian Kepuasan Pasien

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

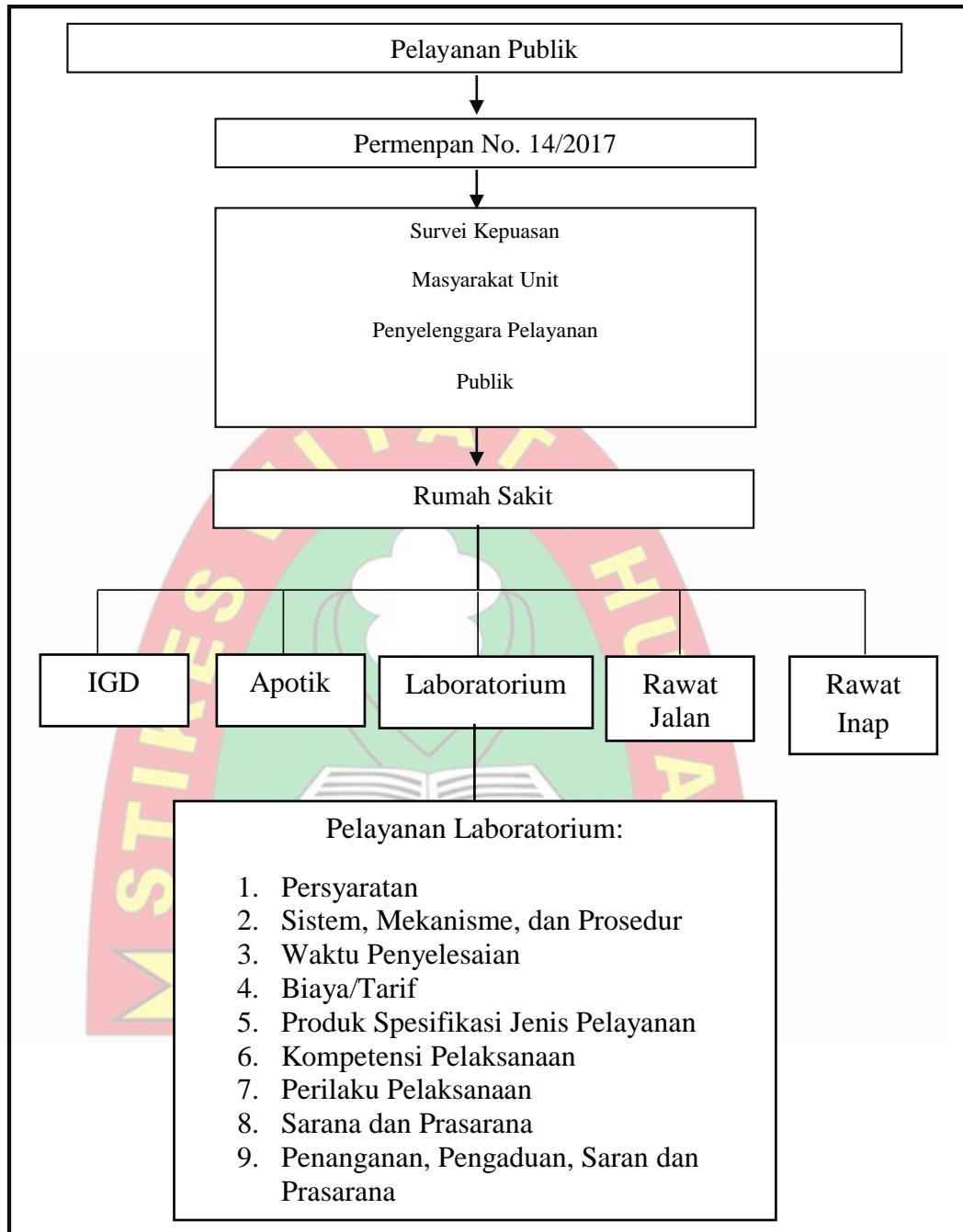
Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek. Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang

yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya (Nursalam, 2011).

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



F. Kerangka Teori



BAB III

TATA LAKSANA TUGAS AKHIR

A. Waktu dan Tempat

1. Waktu Pelaksanaan Tugas Akhir

Waktu dilaksanakan tugas pada tanggal 10 Desember 2018 - 18 Januari 2019

2. Tempat Pelaksanaan Tugas Akhir

Tempat dilaksanakan tugas akhir di Pelayanan Laboratorium RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan.

B. Metode

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 diatas umur 15 tahun, sehat jasmani dan rohani dan bersedia menjadi informan dan bisa baca tulis.

2. Observasi

Observasi meliputi kegiatan pengamatan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi ini adalah 460 pelanggan di dapatkan pada data terakhir di bulan November 2018 di Laboratorium RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan

b. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah 210 menggunakan metode pada Permenpan No. 14/2017.

C. Variabel dan Definisi Operasional

Tabel 3.1 Definisi Operasional Penelitian

Variabel	Uraian	Alat Ukur	Satuan	Skala
Survei Kepuasan Masyarakat	Studi Kepuasan 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)			

D. 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)



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

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

PROFIL

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

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									
19									
20									
21									
22									
23									
24									
25									
INilai /Unsu	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NRR /Unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
NRR tertbg unsur	####	####	####	####	####	####	####	####	####
IKM Unit pelayanan									*) #DIV/0!

Keterangan :

U1 - U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 NRR = Nilai rata-rata
 IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 76,61 - 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	####
U2	Prosedur	####
U3	Waktu pelayanan	####
U4	Biaya/tarif	####
U5	Produk layanan	####
U6	Kompetensi pelaksana	####
U7	Perilaku pelaksana	####
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	####
U9	Sarana dan Prasarana	####

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil

Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto merupakan Rumah Sakit militer Belanda di Balikpapan yang diperkirakan berdiri pada pertengahan tahun 1945 yang dikepalai oleh Kapten Dr. V. De Meer. Bangunan Rumah Sakit terbuat dari kemah atau tenda yang terdiri dari ruangan poliklinik dan kamar operasi. Rumah sakit ini khusus melayani para prajurit.

Pada tanggal 6 Mei 1950 dilakukan serah terima Rumah Sakit militer Belanda kepada Tentara Nasional Indonesia Angkatan Darat (TNI-AD). Pihak Belanda di wakili oleh Kapten Dr. Slachten sedangkan pihak TNI-AD diwakili oleh Kapten Dr. Moeldjoto pada saat itu Rumah Sakit dalam keadaan kosong personil alat perlengkapan, dan obat – obatan. Namun seiring berjalannya waktu keadaan tersebut dapat diatasi. Organisasi pun terus berkembang dan mengalami banyak perubahan hingga sampai sekarang.

Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto sebagai Rumah Sakit TNI AD di wilayah Propinsi Daerah tingkat I Kalimantan Timur mempunyai tugas pokok yaitu memberikan pelayanan kesehatan dan dukungan kesehatan. Sedangkan dukungan kesehatan ditujukan kepada prajurit dalam pelaksanaan operasi tempur maupun latihan. Disamping melaksanakan tugas pokok, Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto juga memberikan pelayanan kesehatan masyarakat umum, sesuai dengan Juklak Dirjen Kuathan Dephan RI Nomor Juklak/01/VII/2009 tanggal 01 Juli 2009 dan Perkasad/29/VII/2010 tanggal 08 Juli 2010 tentang pola pengelolaan keuangan PNBPN Yanmasum.

Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto Balikpapan mengalami perkembangan yang begitu pesat baik dilihat dari fisik bangunan, fasilitas dan pelayanan kesehatan serta sumberdaya manusia yang ada. Dalam rangka peningkatan mutu dan pelayanan Rumah Sakit Tingkat II Dr. R. Hardjanto telah mendapat:

1. Surat Ijin Operasional Rumah Sakit Nomor: 503/1635/SK/BPPMD-PTSP/X/2015 berlaku dari tanggal 19 Oktober 2015 s. d. 19 Oktober 2020.
2. Sertifikat Penetapan Kelas Rumah Sakit Kelas Nomor 503/1635/SK/BPPMD-PTSP/X/2015 di tetapkan di Samarinda pada tanggal 19 Oktober 2015.
3. Surat KARS Nomor 292/KARS/II/2016 tanggal 2 Februari 2016 tentang pemberitahuan Hasil Akreditasi Rumah Sakit Tk. II Dr. R. Hardjanto telah **LULUS TINGKAT UTAMA**.

Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto terletak di Kota Balikpapan diantara 1,0 LS - 1,5 LS dan 116,5 BT - 117,5 BT. Luas wilayah kota Balikpapan sebesar 503,3 km² dengan batas-batas administratif sebagai berikut :

1. Sebelah Utara : Kabupaten Kutai Karta Negara
2. Sebelah Timur: Selat Makassar
3. Sebelah Selatan : Kabupaten Penajam Paser Utara
4. Sebelah Barat : Selat Makassar

Bangunan Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto merupakan bangunan yang berdiri sejak tahun 1949 (nomor sertifikat AA 105125), dengan :

1. Luas Tanah : ± 23.061 M²
2. Listrik : PLN dan Genset kapasitas 500 KVA
3. Air : PDAM dan Sumur Pompa sebagai cadangan

B. Hasil

Pada survei ini dilakukan penyebaran kuesioner pada responden berjumlah 198 orang. Pada pasien yang berkunjung ke RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan. Berikut ini hasil pengumpulan data jumlah responden berdasarkan karakteristik sebagai berikut:

1. Umur

Data karakteristik responden berdasarkan umur pada penelitian sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Jumlah
1	17 – 25	34 (17%)
2	26 – 35	42 (22%)
3	36 – 49	98 (49%)
4	>50	24 (12%)
	Jumlah	198 (100%)

(Sumber : data Primer 2018)

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).

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan hasil jumlah responden berdasarkan karakteristik umur yang paling tertinggi adalah responden usia 36 – 49 tahun yaitu 98 orang dengan persentase 49%, dilanjutkan responden 26 – 35 tahun yaitu 42 orang dengan persentase 22%, responden 17 – 25 tahun yaitu 34 orang dengan persentase 17%, responden >50 yaitu 24 orang dengan persentase 12%. Dari hasil yang didapat banyaknya jumlah pengunjung yang melakukan pemeriksaan di laboratorium adalah responden dengan usia 36 – 49 tahun dengan persentase 49%.

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 survei sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki – Laki	48 (24%)
2	Perempuan	150 (76%)
	Jumlah	198 (100%)

(Sumber: data Primer 2018)

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 tabel 4.2 didapatkan hasil jumlah responden pada laki – laki 48 orang dengan persentase 24% dan perempuan sebanyak 150 orang dengan persentase 76%. 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. Tingkat Pendidikan

Data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada survei sebagai berikut:

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	SD	26 (13%)
2	SMP	30 (15%)

3	SMA	87 (44%)
4	D3	44 (22%)
5	S1	11 (6%)
	Jumlah	198 (100%)

(Sumber: data Primer 2018)

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan hasil jumlah responden yang paling tinggi adalah SMA yaitu sebanyak 87 responden dengan persentase 44%, kemudian tingkat D3 yaitu 44 responden dengan persentase 22%, tingkat SMP yaitu sebanyak 30 responden dengan persentase 15%, tingkat SD yaitu sebanyak 26 responden dengan persentase 13%, dan tingkat S1 yaitu sebanyak 11 responden dengan persentase 6%.

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:

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan

No.	Tingkat Pekerjaan	Jumlah
1	Swasta	34 (17%)
2	TNI	30 (15%)
3	PNS	28 (12%)
4	Wiraswasta	18 (9%)
5	Pelajar/Mahasiswa	14 (7%)
6	POLRI	2(1%)
7	Lain- lain	77 (39%)
	Total	198 (100%)

(Sumber: data Primer 2018)

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan didapatkan hasil jumlah responden yang paling tinggi adalah tingkat lain – lain yaitu sebanyak 77 responden, pegawai swasta yaitu 34 responden dengan persentase 17%, TNI yaitu 30 responden dengan persentase 15%, PNS yaitu 29 responden dengan persentase 12%, wiraswasta yaitu 18 responden dengan persentase 9%, pelajar/mahasiswa yaitu 14 responden dengan persentase 7%, dan POLRI yaitu 2 responden dengan persentase 1%. 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 mamatuhi 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 survei yang dilakukan responden sebanyak 198 orang dengan menjawab 9 unsur pertanyaan yang harus dijawab untuk dilakukan penilaian terhadap Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Unit Laboratorium RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan. Berikut ini hasil penelitian yang dilakukan pada responden dengan menjawab 9 unsur pertanyaan yaitu:

Tabel 4.5 Hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat nilai SKM setelah di konversi berdasarkan unsur penilaian.

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,15	78,75	B	BAIK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,07	76,75	B	BAIK
3	Waktu Penyelesaian	2,92	73	C	KURANG BAIK
4	Biaya/Tarif	3,58	89	A	SANGAT BAIK
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,10	77,5	B	BAIK
6	Kompetensi pelaksana	3,07	76,75	B	BAIK
7	Perilaku pelaksana	3,10	77,5	B	BAIK
8	Sarana dan prasarana	3,08	77	B	BAIK
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,07	76,75	B	BAIK
	Jumlah	28,17			
	Bobot Nilai Rata – rata = Jumlah Bobot : Undur = 1:9 yaitu 0,11	3,13			
	Nilai Dasar	25			
	Nilai SKM Unit Pelayanan		78,25		
	Mutu Pelayanan			B	
	Kinerja Unit Pelayanan				BAIK

(Sumber: Data Primer 2019)

Tabel 4.6 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)

C. Pembahasan

Hasil penelitian mengenai kepuasan pelayanan di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan didasarkan pada indikator yang ada didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik yang berjumlah 9 indikator. Indikator ke – 9 tersebut adalah indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, kesopanan dan keramahan, biaya, ketepatan jadwal layanan, kenyamanan, keamanan, dan berapa sering pengunjung datang.

Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat 9 unsur pelayan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11 yang didapatkan dari jumlah bobor dibagi jumlah unsur kompetensi jenis pelayanan 77,27 unsur perilaku pelaksana 77,02 unsur penanganan, pengaduan, saran dan masukan 76,89 unsur sarana dan prasarana. Maka perhitungan SKM didapatkan nilai unsur yang paling tinggi adalah pada unsur Biaya/Tarif dengan nilai 89, karena rata – rata pasien menggunakan BPJS ataupun asuransi lainnya sehingga biaya tersebut dapat terjangkau ataupun gratis, sedangkan yang paling rendah adalah waktu penyelesaian dengan nilai 73, karena pada penyelesaian waktu rata – rata 60 menit itu di anggap pasien untuk waktu yang cukup

baik yang ada di RS Dr. R. Hardjanto. Tentunya pemeriksa di laboratorium menggunakan alat manual dan otomatis.

Pembahasan masing – masing perunsur unit pelayanan di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan yaitu:

1. Persyaratan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 1 tentang persyaratan pelayanan didapatkan jumlah nilai SKM konversi 78,75. Pada unsur 1 sebanyak 1 orang menjawab kurang sesuai dengan persentase 1%, sebanyak 68 orang menjawab sesuai dengan persentase 39% dan sebanyak 129 orang menjawab sangat sesuai dengan persentase 60% dan yang menjawab tidak sesuai tidak ada, artinya pasien melakukan pemeriksaan laboratorium di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan merasa sesuai dengan persyaratan untuk jenis pelayanan yang diberikan. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas. Berdasarkan survei persyaratan pelayanan di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan tersebut cukup mudah dan jelas dengan pasien atau responden dan membawa kartu identitas seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk), Kartu Keluarga, dan juga kartu BPJS bisa ditunjukkan. Informasi ini diinformasikan oleh petugas kepada pasien pada saat proses pendaftaran.

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

Berdasarkan survei yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 2 tentang sistem, mekanisme dan prosedur didapatkan jumlah nilai SKM konversi 76,61. Pada unsur 2 sebanyak 4 orang menjawab kurang mudah dengan persentase 4%, sebanyak 93 orang menjawab mudah dengan persentase 55% dan sebanyak 81 orang menjawab sangat mudah dengan persentase 41% dan menjawab tidak mudah tidak ada, artinya pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan merasa mudah dalam prosedur pelayanan.

Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas. Berdasarkan survei proses pelayanan mengenai kesehatan di RS Dr.

R. Hardjanto Balikpapan sudah cukup sederhana, kejelasan alur atau proses pelayanan dianggap tidak membingungkan dan jelas. RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan juga sudah memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai tahapan atau alur untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Laboratorium RS Dr. R. Hardjanto ini telah memiliki standar operasional prosedur tentang pelayanan laboratorium No. SPO/78/1/2015. Sehingga memudahkan pasien dalam melakukan pemeriksaan di laboratorium.

3. Waktu penyelesaian

Berdasarkan survei yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 3 tentang waktu penyelesaian didapatkan jumlah nilai SKM konversi 73,75. Pada unsur 3 sebanyak 10 orang yang menjawab kurang cepat dengan persentase 14%, sebanyak 108 orang yang menjawab cepat dengan persentase 53% dan sebanyak 60 orang menjawab sangat cepat dengan persentase 39%. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan kurang baik atau kurang puas.

Berdasarkan survei petugas laboratorium di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan sebanyak 3 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.

Berdasarkan hasil survei laboratorium waktu penyelesaian dari sampling sampai menunggu hasil waktu kurang lebih 60 menit terdiri dari pemeriksaan DL, urinalisa, gula darah puasa, gula darah 2 jam PP, kolesterol, asam urat, Anti-HIV CD 4, Golongan Darah, Spurum BTA, dan IMS. Berdasarkan Keputusan Direktur RS Dr. R. Hardjanto Nomor SPO/83/1/2015 tentang waktu tunggu pemeriksaan laboratorium. Dapat diposisikan Rumah Sakit tersebut telah memiliki standar operasional waktu tunggu pasien di laboratorium.

4. Biaya/Tarif

Berdasarkan survei yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 4 tentang biaya/tarif didapatkan jumlah nilai SKM konversi 89. Pada unsur 4 sebanyak 22 orang menjawab murah dengan persentase 11%, dan sebanyak 176 orang menjawab gratis dengan persentase 89% dan yang menjawab sangat 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 di tanggung 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.

Berdasarkan survei, untuk mengetahui pasien melakukan pembayaran dengan menggunakan BPJS ataupun umum yaitu pada saat melakukan pendaftaran biasanya pasien ditanya apakah pasien membawa kartu BPJS atau umum. Sehingga biaya yang digunakan oleh RS Dr. R. Hardjanto tersebut sudah cukup wajar. Karena rata – rata pasien menggunakan BPJS atau jaminan lainnya sehingga biaya tersebut dapat terjangkau ataupun gratis dan murah.

Adapun pemeriksaan seperti glukosa PP memiliki tarif sebesar Rp 22.000,-. Hal ini sesuai dengan peraturan yang dikeluarkan oleh Direktur RS Tk.II Dr. R. Hardjanto Balikpapan menetapkan peraturan Kasar Nomor Perkasad/24/IX/2012 tentang juklak pengelolaan keuangan penerimaan negara bukan pajak yanmasum Rumah Sakit di Lingkungan TNI AD, memberlakukan tarif pelayanan kesehatan Rumah Sakit Tk.II Dr. R. Hardjanto Tahun 2014 bagi masyarakat umum tarif ini di sesuaikan dengan tarif rumah sakir umum dan rumah sakit swasta yang ada di wilayah Balikpapan.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Berdasarkan survei yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 5 tentang produk spesifikasi jenis pelayanan didapatkan jumlah nilai SKM konversi 76,61. Pada unsur 5 sebanyak 2 orang menjawab kurang sesuai dengan persentase 2%, sebanyak 96 orang menjawab sesuai dengan persentase 42%, dan sebanyak 100 orang menjawab sangat sesuai dengan persentase 56% 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 RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan yaitu kesesuaian harapan atau hasil pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Semua pemeriksaan di Laboratorium RS Dr. R. Hardjanto ini memiliki Standar Prosedur Operasional No. SPO/9/1/2015 s/d SPO/51/1/2015 meliputi:

- a. Pemeriksaan hematologi meliputi darah lengkap, hemoglobin, dan hematokrit
- b. Pemeriksaan kimia darah meliputi glukosa darah puasa, glukosa dara 21 pp, glukosa swaktu, kolesterol, dan asam urat.
- c. Pemeriksaan parasitologi, meliputi paeses dan malaria.
- d. Pemeriksaan urin meliputi urin lengkap
- e. Pemeriksaan imunoserologi meliputi widal, HbsAg, Anti-HIV, RPR/VDRI, THPA, PP Tes, dan golongan darah.
- f. Pemeriksaan bakteriologi meliputi sputum BTA
- g. Pemeriksaan elektrolit meliputi analisa gas darah.

6. Kompetensi pelaksana

Berdasarkan survei yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 6 tentang kompetensi pelaksana didapatkan jumlah nilai SKM konversi 77,25. Pada unsur 6 sebanyak 101 orang menjawab baik dengan persentase 49%, sebanyak 95 orang menjawab sangat baik dengan persentase 47%, sebanyak 2 orang menjawab cukup dengan persentase 2% dan tidak ada yang menjawab buruk, artinya pada petugas laboratorium

yang memberikan pelayanan pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan 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 8 orang Analis yang mempunyai yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan beberapa sertifikat yang mendukung kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Serta beberapa sertifikat pendukung kompetensi laboratorium seperti pelatihan Plebatomi, POCT, mikroskopis TB, BTA pelatihan Clinical Instructur Berbasis (*Earning Outcome*).

7. Perilaku pelaksana

Berdasarkan survei yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 7 tentang perilaku dan pelaksana didapatkan jumlah nilai SKM konversi 76,75. Sebanyak 88 orang menjawab sopan dan ramah dengan persentase 32%, sebanyak 109 orang menjawab sangat sopan dan ramah dengan persentase 67%, dan sebanyak 1 orang menjawab kurang sopan dan ramah dengan persentase 1% dan yang menjawab tidak sopan dan tidak ramah tidak ada, artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan petugas melayani dengan sopan dan ramah. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

Berdasarkan survei perilaku petugas di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan 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 survei yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 8 tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan

didapatkan jumlah nilai SKM konversi 76,61. Unsur 8 sebanyak 96 orang menjawab berfungsi kurang maksimal dengan persentase 67%, sebanyak 78 orang menjawab dikelola dengan baik dengan persentase 40% dan sebanyak 4 orang yang menjawab ada tetapi tidak berfungsi dengan persentase 3%, dan yang menjawab tidak rata 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 terkait pelayanan di RS Dr. R. Hardjanto. Kotak saran diambil setiap sebulan sekali direkap kemudian dilakukan pembahasan di tingkat manajemen Rumah Sakit dalam rencana rapat manajemen.

9. Sarana dan prasarana

Berdasarkan survei yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 9 tentang sarana dan prasarana didapatkan jumlah nilai SKM konversi 77. Sebanyak 93 orang menjawab baik dengan persentase 45%, sebanyak 101 orang menjawab sangat baik dengan persentase 49%, sebanyak 4 orang menjawab cukup dengan persentase 6% dan tidak ada yang menjawab buruk. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik atau puas.

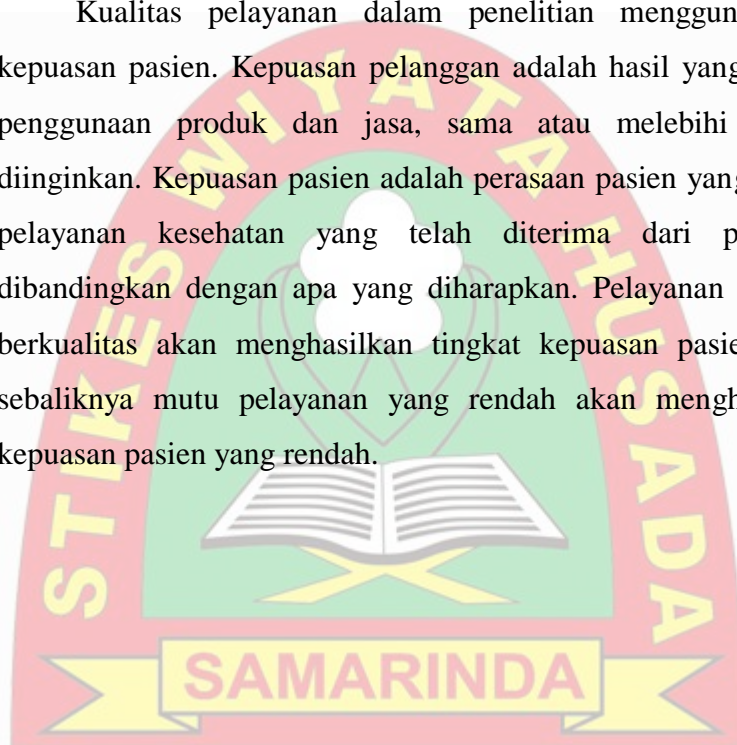
Berdasarkan survei kondisi RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan bersih, rapi dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada pasien. Ruang tunggu laboratorium sebaiknya di tambah tempat duduk lagi agar pasien merasa nyaman dalam menunggu antrian atau hasil laboratorium.

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 89 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 73,75 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 198 orang didapatkan nilai SKM atau Survei Kepuasan Masyarakat 78,05 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. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 198 responden yang memeriksa di laboratorium di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai untuk survei kepuasan masyarakat (SKM) di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan yang tertinggi adalah 89 pada unsur biaya/tarif dengan mutu A (sangat baik).
- b. Nilai yang terendah adalah 73,75 pada unsur waktu penyelesaian dengan mutu C (kurang baik).

B. Saran

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

- a. Bagi Instansi Laboratorium
Diharapkan untuk kedepannya pelayanan di laboratorium dipertahankan atau dapat di tingkatkan supaya menjadi lebih baik.
- b. Bagi Petugas Laboratorium
Diharapkan petugas laboratorium dapat memberikan penjelasan tentang waktu tunggu pemeriksaan dengan jelas 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.
- Ahmad Djojosingito. 2001. *Kebijakan Pemerintah Dalam Pelayanan Kesehatan Menyongsong AFTA 2003*, Pusat Data dan Informasi PERSI, Jakarta.
- W.T., Amin. 2007. *Audit Manajemen*. Rineka Cipta. Jakarta.
- 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.
- Frynanantha 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.
- S. Notoadmodjo., 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta: Jakarta.
- 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.*



DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella Meri S. *Kenyamanan dan Kepuasan Pasien Dalam Proses Interaksi Pelayanan Keperawatan di RSUD Petala Bumi*. Jurnal Edurance.
- Aritonang, R. 2005. *Kepuasan Pelayanan Pengukuran dan Penganalisisan dengan SPSS*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Azrul, Azwar. 1988. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Bernes, J. G. 2003. *Secrets Of Customer Relation Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pasien)*. Yogyakarta : Andi.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt. 2003. *The New Public Service* : New York : M.E Sharpe, Inc
- Eka, Septiyan, P. 2016. *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Serang Kota* .Serang.
- Emilia Sri. 2016. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon*. Jakarta:Skripsi.
- Gasperza,1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*. Jakarta.
- Hadiatussaniah, 2016.*Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Unit Laboratorium UPT Puskesmas Wonowerjo Samarinda* . Samarinda
- KepMenPAN No.14/M.PAN/2017.*Tentang Pedoman Penyusunan Survei Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Margon dan Murgatroy, 1994. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien*. Journal Administrasi Negara.
- Nooria,2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Nursalam, 2011.*Metodologi Penelitian Pendekatan Pasien*. Universitas Airlangga.

Pohan.(2007) *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*.Jakarta : Buku Kedokteran

Permenkes,2010. *Laboratorium Klinik*.

Permenpan, 2017.*Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah*.

Ratmiko dan Winarsih, 2018 : 2 *pelayanan publik*

Riyadi A. 2017. *Hubungan Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kabupaten Bantul*. Yogyakarta: Skripsi.

Sarifah, Ratna. 2018. *Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPT Puskesmas Lempake*. Samarinda

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

Tjiptono. 2002. *Manajemen Jasa*, Yokyakarta.

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

UUD,2009. *Pelayanan Publik*.

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

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


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

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

Lampiran 1 Hasil pengolahan data survei kepuasan masyarakat nilai SKM setelah di konversi berdasarkan unsur penilaian.


No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja Pelayanan
1	Persyaratan	3,15	78,75	B	BAIK
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,07	76,75	B	BAIK
3	Waktu Penyelesaian	2,92	73	C	KURANG BAIK
4	Biaya/Tarif	3,58	89	A	SANGAT BAIK
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,10	77,5	B	BAIK
6	Kompetensi pelaksana	3,07	76,75	B	BAIK
7	Perilaku pelaksana	3,10	77,5	B	BAIK
8	Sarana dan prasarana	3,08	77	B	BAIK
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,07	76,75	B	BAIK
	Jumlah	28,17			
	Bobot Nilai Rata – rata = Jumlah Bobot : Undur = 1:9 yaitu 0,11	3,13			
	Nilai Dasar	25			
	Nilai SKM Unit Pelayanan		78,25		
	Mutu Pelayanan			B	
	Kinerja Unit Pelayanan				BAIK

Lampiran 2 Standar Prosedur Operasional Tentang Pelayanan Laboratorium

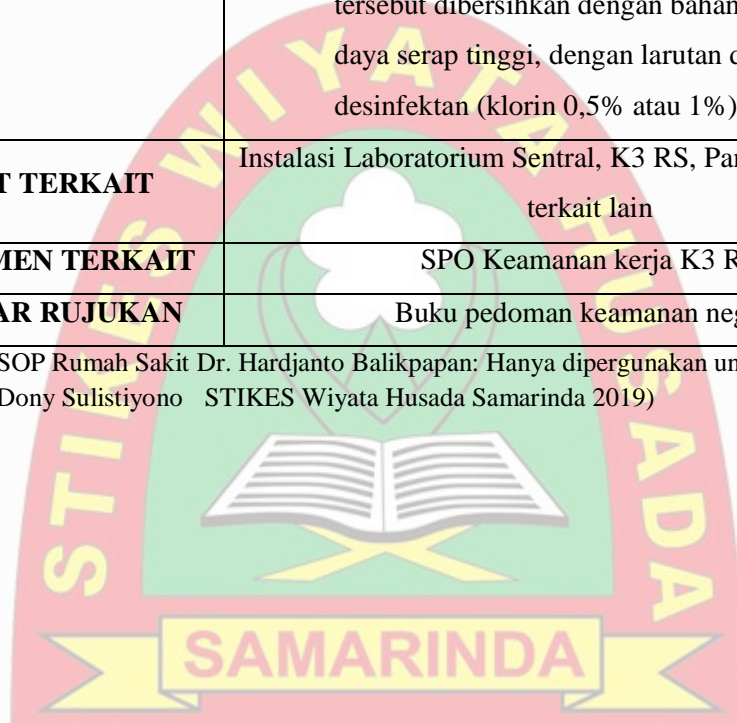
 <p>RUMAH SAKIT TK II Dr. R. HARDJANTO Jl. Tanjungpura VI Balikpapan Telp : (0542) 423409 Fax : (0542) 415677 E-mail : rumkit_hardjanto@yahoo.com</p>	<p>KEBIJAKAN RUMAH SAKIT TTG PELAYANAN LABORATORIUM</p>
<p>Pengertian</p>	<p>Menyelenggarakan dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan dan kebutuhan pelayanan laboratorium</p>
<p>Tujuan</p>	<p>Mengawasi dan bertanggung jawab terhadap tata tertib disiplin kelancaran tugas</p>
<p>Kebijakan</p>	<p>Mengajukan kebutuhan – kebutuhan baik personil, sarana ataupun barang kebutuhan lainnya</p>
<p>Uraian Kerja</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyelenggarakan dan mengkoordinasikan seluruh kegiatan dan kebutuhan pelayanan laboratorium 2. Mengawasi dan bertanggungjawab terhadap tata tertib disiplin kelancaran tugas. 3. Mengajukan kebutuhan – kebutuhan baik personil, sarana, ataupun barang kebutuhan lainnya. 4. Melaksanakan pemeriksaan laboratorium klinik, baik pasien berobat jalan maupun rawat pondok sesuai permintaan dokter. 5. Secara periodik mengadakan pemeriksaan terhadap mutu pemeriksaan laboratorium 6. Mengawasi dan bertanggung jawab atas semua peralatan dan sarana yang ada di laboratorium.
<p>Unit Terkait</p>	<p>Ka. Ruangan, Ka. Instalasi Lab. Analis ruangan</p>

(Sumber : SOP Rumah Sakit Dr. Hardjanto Balikpapan: Hanya dipergunakan untuk lampiran LTA atas nama Dony Sulistiyono STIKES Wiyata Husada Samarinda 2019)


Lampiran 3 Standar Prosedur Operasional Keamanan Kerja Di RS Dr.R.Hardjanto Balikpapan

 <p>RUMAH SAKIT TK II Dr. R. HARDJANTO Jl. Tanjungpura VI Balikpapan Telp: (0542) 423409 Fax : (0542) 415677 E-mail : rumkit_hardjanto@yahoo.com</p>	<p style="text-align: center;">STANDAR KEAMANAN KERJA INSTALASI LABORATORIUM SENTRAL</p>
<p style="text-align: center;">PROSEDUR</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tambahkan desinfektan pada waste container 2. Bersihkan ahan sumber infeksi yang tercecer dengan prosedur yang tepat. Sumber infeksi tersebut dibersihkan dengan bahan yang memiliki daya serap tinggi, dengan larutan detergen atau desinfektan (klorin 0,5% atau 1%)
<p style="text-align: center;">UNIT TERKAIT</p>	<p>Instalasi Laboratorium Sentral, K3 RS, Pandalin dan bagian terkait lain</p>
<p style="text-align: center;">DOKUMEN TERKAIT</p>	<p>SPO Keamanan kerja K3 RS</p>
<p style="text-align: center;">DAFTAR RUJUKAN</p>	<p>Buku pedoman keamanan negara</p>

(Sumber : SOP Rumah Sakit Dr. Hardjanto Balikpapan: Hanya dipergunakan untuk lampiran LTA atas nama Dony Sulistiyono STIKES Wiyata Husada Samarinda 2019)




Lampiran 4 Standar Prosedur Operasional Pemeriksaan Darah Lengkap

 <p>RUMAH SAKIT TK II Dr. R. HARDJANTO Jl. Tanjungpura VI Balikpapan Telp: (0542) 423409 Fax : (0542) 415677 E-mail : rumkit_hardjanto@yahoo.com</p>	<p style="text-align: center;">PEMERIKSAAN DARAH LENGKAP Mindray Auto BC-3000 Plus Hematology Analyzer</p>
<p style="text-align: center;">Pengertian</p>	<p>Pengertian Pemeriksaan darah lengkap menggunakan alat Mindray Auto BC-3000 Plus Hematology Ckm NRP32566</p>
<p style="text-align: center;">Tujuan</p>	<p>Untuk mengetahui komponen – komponen darah yaitu hemoglobin, eritrosit, leukosit, trombosit, hematokrit, diff count, MCH, MCV, MCHC</p>
<p style="text-align: center;">Kebijakan</p>	<p>Pemeriksaan darah lengkap menggunakan alat Mindray Auto BC-3000 Plus hematology analyzer dengan menggunakan metode resisten elektronik dan volumetrik metering</p>
<p style="text-align: center;">Peralatan</p>	<ol style="list-style-type: none"> a. Reagensia <ol style="list-style-type: none"> 1. Lyse 2. Detergent 3. Difuent b. Alat – alat <ol style="list-style-type: none"> 1. Mindray Auto BC-3000 Plus Hematology Analyzer 2. Tabung EDTA c. Sampel darah EDTA
<p style="text-align: center;">Prosedur Kerja</p>	<p>Prinsip kerja Mindray Auto BC-3000 Plus Hematology Analyzer</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Metode resistensi elektronik Metode resistensi elektronik atau impedansi untuk mengukur sel darah, dimana sebelum pemeriksaan sampel diencerkan dengan larutan yang mempunyai konduktivitas tertentu kemudian sel darah dialirkan melalui lubang kecil yang disebut Orifice yang mempunyai ukuran tertentu. Pada saat yang sama, suatu arus listrik dialirkan melalui elektroda yang dipasangkan pada sisi luar dan sisi dalam orifice. Sel darah adalah penghantar listrik yang buruk sehingga jika darah masuk melalui orifice tadi arus listrik yang mengalir akan terganggu, gangguan ini menimbulkan suatu pulsa, besarnya pulsa akan sesuai dengan besarnya sel darah yang lewat, jika sel darah besar maka pulsa yang akan dihasilkan besar, sebaliknya jika sel darah kecil maka hasilnya pun kecil dengan demikian Mindray Auto BC-3000 Plus dapat mengenali jenis – jenis sel menurut ukurannya dan menghitung jumlahnya.

(Sumber : SOP Rumah Sakit Dr. Hardjanto Balikpapan: Hanya dipergunakan untuk lampiran LTA atas nama Dony Sulistiyono STIKES Wiyata Husada Samarinda 2019)

Lampiran 5 Standar Prosedur Operasional Waktu Tunggu Di RS Dr.R.Hardjanto Balikpapan

 <p>RUMAH SAKIT TK II Dr. R. HARDJANTO Jl. Tanjungpura VI Balikpapan Telp: (0542) 423409 Fax : (0542) 415677 E-mail : rumkit_hardjanto@yahoo.com</p>	<p>Waktu Tunggu Pemeriksaan Laboratorium (Respons Time)</p>
<p>Pengertian</p>	<p>Waktu tunggu Pemeriksaan Laboratorium adalah waktu tunggu pemeriksaan terlama yang dilakukan oleh instalasi laborataorium sejak mulai pemeriksaan dilakukan</p>
<p>Tujuan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sebagai pedoman pelaksanaan 2. Meningkatkan efisiensi kinerja, reagen dan alat, mutu pelayanan rawat jalan dan inap
<p>Kebijakan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas mengerti pemeriksaan secara benar 2. Petugas memahami Prosedur pemeriksaan secara benar
<p>Prosedur Kerja</p>	<p>Standar Waktu Pemeriksaan Adalah</p>

No.	Nama Pemeriksaan	Waktu Pemeriksaan	Keterangan
1	Darah Rutin	60 Menit	
2	Daraha Lengkap	60 Menit	
3	Golongan Darah	30 Menit	
4	Urine Rutin	30 Menit	
5	Kimia Darah Rutin	90 Menit	
6	SGD	30 Menit	
7	CT/BT	30 Menit	Langsung dilakukan terhadap OS

(Sumber : SOP Rumah Sakit Dr. Hardjanto Balikpapan: Hanya dipergunakan untuk lampiran LTA atas nama Dony Sulistiyono STIKES Wiyata Husada Samarinda 2019)

Lampiran 6 Alur Pelayanan Laboratorium RS Dr.R Hardjanto Balikpapan



Lampiran 7 Visi,Misi Dan Motto Di RS Dr.R.Hardjanto Balikpapan

KESEHATAN DAERAH MILITER VI/MULAWARMAN
RUMAH SAKIT TINGKAT II Dr. R. HARDJANTO



**FILOSOFI, VISI, MISI, TUJUAN DAN MOTTO
RUMAH SAKIT TINGKAT II Dr. R. HARDJANTO**

- I. **Filosofi** :
1. Pelanggan adalah insan yang sangat penting bagi Rumah Sakit untuk itu haknya harus dihormati dan di lindungi.
 2. Ramah tamah, kasih sayang, saling menghargai dan keterbukaan merupakan budaya kami
 3. Bekerja dengan ikhlas, demi kepuasan pelanggan dan kesembuhan pasien adalah motivasi kerja kami.
 4. Personel/anggota Rumah Sakit adalah sumber daya manusia yang sangat berharga, oleh karena itu perlu diperhatikan kesejahteraan dan hak – haknya.
- II. **Visi** :
- Menjadi Rumah Sakit Kebanggaan Prajurit, PNS dan keluarga serta masyarakat umum
- III. **Misi** :
1. Mengutamakan pelayanan yang prima
 2. Meningkatkan kualitas SDM di segala bidang
 3. Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana
- IV. **Motto** :
- “KESEMBUHAN PASIEN DAN PELAYANAN YANG BAIK MERUPAKAN KEBANGGAN KAMI”.

Balikpapan, 23 November 2018
Kepala Rumkit Tk. II Dr. R. Hardjanto



Dr. Bima Wisnu N, Sp. THT, M.Kes, MARS
Kolonel Ckm Nrp 32974

(Sumber : SOP Rumah Sakit Dr. Hardjanto Balikpapan: Hanya dipergunakan untuk lampiran LTA atas nama Dony Sulistiyono STIKES Wiyata Husada Samarinda 2019)

Lampiran 8 Kotak Saran



Lampiran 9 Fomulir Pemeriksaan Laboratorium

 KESEHATAN DAERAH MILITER WUMOLAYANAN RUMAH SAKIT TINGKAT II Dr. R. HARDJANTO Jl. Terjongsura VI Balikpapan Telp: (0542) 414333, 423409 Fax: (0542) 415677 e-mail: rumah_hardjanto@grafis.co.id			
FORMULIR PERMINTAAN PEMERIKSAAN LABORATORIUM			
NO RM	: 547369	PANGKAT	:
NAMA	: IN. ZALINDA ALMADIA	KESATUAN	:
UMUR	: 47 LP	JAMINAN	: BPJS
ALAMAT	: SGMOL. BOPAKA	DOKTER	: DR. POKRI DPT
DIAG/			
KET. KLINIS	: ARU		
			Tgl 20-2-19
HEMATOLOGI <input type="checkbox"/> Darah lengkap <input type="checkbox"/> Hb <input type="checkbox"/> Laju endap darah <input type="checkbox"/> Hematokrit <input type="checkbox"/> Eritrosit <input type="checkbox"/> Leukosit <input type="checkbox"/> Trombosit <input type="checkbox"/> MCV/MCH/MCHC <input type="checkbox"/> Retikulosit <input type="checkbox"/> Morfologi darah tepi <input type="checkbox"/> Hitung jenis <input type="checkbox"/> Hitung eosinofil <input type="checkbox"/> Waktu pembekuan <input type="checkbox"/> Waktu pendarahan <input type="checkbox"/> Gol. darah ABO <input type="checkbox"/> Gol. darah Rh <input type="checkbox"/> Sel LE <input type="checkbox"/> Coomb test <input type="checkbox"/> Fibrinogen <input type="checkbox"/> PT <input type="checkbox"/> APTT <input type="checkbox"/> INR	IMUNOLOGI <input checked="" type="checkbox"/> RBS Ag <i>reaktif (+)</i> <input type="checkbox"/> Anti Hbs kualitatif <input type="checkbox"/> Hbs Ag EIA/Kuantitatif <input type="checkbox"/> Anti Hbs EIA/Kuantitatif <input type="checkbox"/> TPHA <input type="checkbox"/> CRP <input type="checkbox"/> ASTO <input type="checkbox"/> HCV <input type="checkbox"/> VDRL <input type="checkbox"/> Rheumatoid Factor <input type="checkbox"/> Widal <input type="checkbox"/> HIV <input type="checkbox"/> NSI <input type="checkbox"/> Dengue <input type="checkbox"/> TSH <input type="checkbox"/> FT4 <input type="checkbox"/> T3 <input type="checkbox"/> T4 <input type="checkbox"/> Ig M/Ig G Toxo <input type="checkbox"/> Ig M/Ig G Rubella <input type="checkbox"/> Ig M/Ig G CMV <input type="checkbox"/> Ig M/Ig G HSV 1 & 2	URINE <input type="checkbox"/> Urine lengkap <input type="checkbox"/> Berat jenis <input type="checkbox"/> pH <input type="checkbox"/> Albumin <input type="checkbox"/> Glukosa <input type="checkbox"/> Bilirubin <input type="checkbox"/> Urobilinogen <input type="checkbox"/> Keton <input type="checkbox"/> Nitrit <input type="checkbox"/> Sedimen <input type="checkbox"/> Protein Bence Jones	
		GLUCOSA DARAH <input type="checkbox"/> Puasa* <input type="checkbox"/> 2 Jam PP <input type="checkbox"/> Sewaktu <input type="checkbox"/> Glukosa Tolerance Test <input type="checkbox"/> HBAIC	
		TES KEHAMILAN <input type="checkbox"/> Test HCG Stick <input type="checkbox"/> Test Pack HCG	
HATI <input type="checkbox"/> Bilirubin Total <input type="checkbox"/> Bilirubin Direk <input type="checkbox"/> SGOT <input type="checkbox"/> SGPT <input type="checkbox"/> Fosfatase Alkali <input type="checkbox"/> Gamma GT <input type="checkbox"/> Protein Total <input type="checkbox"/> Albumin <input type="checkbox"/> Globulin	MIKROBIOLOGI <input type="checkbox"/> Malaria / DDR <input type="checkbox"/> Pewarnaan Gram <input type="checkbox"/> Pewarnaan ZN / BTA <input type="checkbox"/> Pewarnaan Neisser <input type="checkbox"/> GO <input type="checkbox"/> Thichemonias <input type="checkbox"/> Bahan Sekret / Sputum	FAECES <input type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Darah Samar	
GINJAL <input type="checkbox"/> Kreatinin <input type="checkbox"/> Ureum <input type="checkbox"/> Asam urat <input type="checkbox"/> Kreatinin Clearance**	LEMAK <input type="checkbox"/> Kolesterol <input type="checkbox"/> Trigliserida* <input type="checkbox"/> HDL Kolesterol <input type="checkbox"/> LDL Kolesterol	LAIN-LAIN <input type="checkbox"/> Analisis Sperma <input type="checkbox"/> Narkoba <input type="checkbox"/>	
TES KEHAMILAN <input type="checkbox"/> Test HCG Stick <input type="checkbox"/> Test Pack HCG	ELEKTROLIT <input type="checkbox"/> Natrium <input type="checkbox"/> Kalium <input type="checkbox"/> Chlorida <input type="checkbox"/> iCa <input type="checkbox"/> Hasil diserahkan penderita <input type="checkbox"/> Hasil dikirim ke dokter		
* Puasa ** Urine 24 Jam		Tanda Tangan Dokter  Tanda Tangan & Nama Jelas	


Lampiran 10 STR Petugas Laboratorium

No. Seri : Ak 69927


MAJELIS TENAGA KESEHATAN INDONESIA
 (THE INDONESIAN HEALTH PROFESSION BOARD)

SURAT TANDA REGISTRASI AHLI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK
REGISTRATION CERTIFICATE OF MEDICAL LABORATORY TECHNOLOGIST

<u>NOMOR REGISTRASI</u> REGISTRATION NUMBER	: 22 14 5 2 2 18-2275232
<u>NAMA</u> NAME	: Wahyuni
<u>TEMPAT / TANGGAL LAHIR</u> PLACE / DATE OF BIRTH	: Sukoharjo, 07 April 1980
<u>JENIS KELAMIN</u> SEX	: <u>Perempuan</u> Female
<u>NOMOR IJAZAH</u> CERTIFICATE NUMBER	: 021602
<u>TANGGAL LULUS</u> DATE OF GRADUATION	: 06 Januari 2014
<u>PERGURUAN TINGGI</u> UNIVERSITY	: Poltekkes Kemenkes Kalimantan Timur
<u>KOMPETENSI</u> COMPETENCE	: <u>Ahli Madya Teknologi Laboratorium Medik</u> Medical Laboratory Technician
<u>NOMOR SERTIFIKAT KOMPETENSI</u> COMPETENCE CERTIFICATION NUMBER	: 06363/STR/DPP PATELKI/XII/2017
<u>STR BERLAKU SAMPAI</u> VALID UNTIL	: 07 April 2023



OL0030549

Jakarta, 22 Maret 2018

a.n. Menteri Kesehatan

KETUA MAJELIS TENAGA KESEHATAN INDONESIA
 CHAIRMAN OF INDONESIAN HEALTH PROFESSION BOARD

Indu

Dr. Ida Bagus Indu.. Gotama, SKM., MSi

Lampiran 11 Kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat

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

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00-12.00*
 13.00-17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : 38 tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 LAINNYA...IRT.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :.....(misal : KTP,Akta,Sertifikat,Poli Umum, dll)

II PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya	P*)
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang Sesuai.	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sesuai.	3
d. Sangat sesuai.	4
2. Bagaimana pendapat saudara tentang Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	
a. Tidak mudah.	1
b. Kurang mudah.	2
<input checked="" type="radio"/> c. Mudah.	3
d. Sangat Mudah.	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat.	1
b. Kurang cepat.	2
c. Cepat.	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
<input checked="" type="radio"/> c. Murah.	3
d. Gratis.	4

vii

5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayan dengan hasil yang diberikan	P*)
a. Tidak sesuai.	1
b. Kurang sesuai.	2
c. Sesuai.	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat sesuai.	4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten.	1
b. Kurang kompeten.	2
<input checked="" type="radio"/> c. Kompeten.	3
d. Sangat kompeten.	4
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak sopan dan ramah.	1
b. Kurang sopan dan ramah.	2
<input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah.	3
d. Sangat sopan dan ramah.	4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. buruk.	1
b. cukup.	2
c. Baik.	3
<input checked="" type="radio"/> d. Sangat baik.	4
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	
a. Tidak ada.	1
b. Ada tetapi tidak berfungsi.	2
c. Berfungsi kurang maksimal.	3
<input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	4

Lampiran 12. Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

NO RESEP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
34	3	3	4	4	3	4	4	3	4
35	3	4	4	4	4	3	4	4	4
36	3	3	3	3	3	4	3	4	4
37	4	3	3	4	4	4	3	3	3
38	4	4	4	4	3	4	3	3	4
39	3	3	3	4	4	4	3	3	4
40	3	3	3	4	4	4	2	4	3
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3
42	3	4	3	4	3	3	3	4	3
43	3	3	3	4	4	4	3	3	3
44	4	4	4	4	3	3	3	3	3
45	3	4	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	4	4	4	4
47	2	3	3	4	3	4	3	4	3
48	4	4	3	4	4	3	3	4	3
49	3	4	2	4	3	3	3	4	3
50	3	3	3	4	3	2	3	3	4
51	4	3	4	4	3	3	4	3	4
52	2	4	4	4	3	4	3	3	4
53	3	3	4	4	3	3	3	4	4
54	4	4	3	4	4	3	3	3	4
55	2	4	4	4	4	3	3	3	4
56	3	3	3	4	3	4	4	3	4
57	4	2	3	4	3	3	3	4	3
58	3	3	4	4	3	3	3	4	3
59	2	4	3	4	2	3	3	3	3
60	4	3	3	4	3	4	3	3	3
61	3	3	4	4	3	3	3	3	4
62	3	4	3	4	4	4	3	4	3
63	4	2	3	4	3	3	3	4	3
64	3	3	4	4	3	4	3	4	3
65	3	4	3	4	3	4	3	4	3
66	3	3	3	4	4	3	3	3	4

NO RESEP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
67	4	4	4	4	3	4	4	3	4
68	3	4	4	4	3	4	4	4	4
69	3	3	3	4	3	4	3	4	3
70	4	3	3	4	4	3	3	3	4
71	4	3	3	4	3	3	3	3	4
72	3	3	3	4	4	4	4	3	3
73	3	4	3	4	4	4	3	4	3
74	4	3	3	4	4	3	3	3	3
75	3	4	3	4	3	3	3	4	3
76	3	3	3	4	4	4	3	3	3
77	4	4	4	4	3	3	3	3	3
78	3	4	3	4	4	4	3	3	3
79	3	4	4	4	3	4	3	3	4
80	3	3	4	4	3	3	3	4	4
81	4	3	3	4	4	3	4	4	4
82	3	4	4	4	4	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	4	4	3	3
84	4	3	3	4	3	3	3	4	3
85	3	3	4	4	3	3	3	3	3
86	3	4	3	4	3	3	3	3	3
87	4	3	3	4	3	4	3	3	3
88	3	4	4	4	3	3	3	3	4
89	3	4	3	4	4	3	3	4	3
90	4	3	3	4	3	3	3	3	3
91	3	3	4	4	3	4	3	3	3
92	3	4	3	4	3	3	3	4	3
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3
94	3	3	4	4	3	3	3	3	4
95	3	4	3	4	4	3	3	4	3
96	4	3	3	4	4	4	3	3	3
97	3	3	4	4	3	4	3	3	3
98	3	4	4	4	3	3	3	4	3
99	4	3	4	4	3	4	3	3	3

NO RESEP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
100	4	3	4	4	3	4	4	4	4
101	4	4	4	4	3	3	4	4	3
102	4	3	3	4	3	4	3	4	4
103	4	3	3	4	3	3	4	3	3
104	4	3	3	4	3	4	3	4	4
105	4	3	3	4	4	4	3	3	4
106	4	3	3	4	4	4	3	4	3
107	4	3	3	4	4	3	3	3	3
108	4	4	3	4	3	3	3	4	3
109	4	3	3	4	4	4	3	4	3
110	4	4	4	4	3	3	3	3	3
111	4	4	4	4	4	3	3	3	3
112	4	3	3	4	3	3	4	4	3
113	4	3	3	4	3	4	3	4	3
114	4	4	4	4	4	3	3	4	3
115	4	4	3	4	3	3	3	4	3
116	4	3	3	4	3	2	3	3	3
117	4	3	4	4	3	3	4	3	4
118	4	4	4	4	3	4	3	4	4
119	4	3	4	4	3	3	3	4	4
120	4	3	3	4	4	3	4	3	4
121	4	4	4	4	4	4	3	3	3
122	4	4	3	4	3	4	4	3	4
123	4	2	3	4	3	4	3	4	3
124	4	3	4	4	4	3	3	3	3
125	4	4	3	4	3	3	3	3	3
126	4	3	3	4	3	4	3	3	3
127	4	3	4	4	3	3	2	4	4
128	4	4	3	4	4	3	3	4	3
129	4	3	3	4	3	3	3	3	3
130	4	4	4	4	3	4	3	3	4
131	4	4	4	4	3	3	3	4	3
132	4	3	3	4	3	3	4	3	4

NO RESEP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
133	4	3	3	4	4	4	4	3	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	3
135	4	3	3	4	4	4	3	4	3
136	4	4	3	4	4	2	3	4	3
137	4	3	3	4	4	4	3	3	4
138	4	3	3	4	4	4	3	3	4
139	4	3	3	4	4	4	3	4	3
160	4	3	3	4	3	3	3	3	3
161	4	4	3	4	3	3	3	4	3
162	4	3	3	4	4	4	3	3	3
163	4	4	4	4	3	3	3	3	3
164	4	4	2	4	3	4	3	3	4
165	4	3	4	4	2	4	3	3	4
166	4	4	3	4	4	3	3	4	4
167	4	3	3	4	3	4	3	3	3
168	4	3	4	4	4	4	3	4	3
169	4	4	2	4	4	3	3	4	3
170	4	3	3	4	4	3	3	3	3
171	4	3	3	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	3
173	4	3	3	4	4	4	3	4	4
174	4	3	3	4	4	3	3	4	4
175	4	3	3	4	4	3	3	3	4
176	4	4	3	4	4	4	3	3	4
177	4	4	3	4	4	4	3	4	4
178	4	4	3	4	4	3	4	3	4
179	4	4	3	4	4	3	3	4	4
180	4	4	3	4	4	4	3	3	4
181	4	4	4	4	4	4	3	3	4
182	4	4	4	4	4	4	3	3	4
183	4	4	3	4	4	4	4	4	4
184	4	4	3	4	4	4	3	4	4
185	4	4	3	4	4	4	3	4	4

NO RESEP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
186	4	4	2	4	4	4	4	3	4
187	3	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	4	3	4	4	4	2	4	4
189	3	4	2	4	4	4	3	4	4
190	3	4	3	4	4	4	3	3	3
191	3	4	3	4	4	4	3	4	4
192	3	4	2	4	4	4	3	4	4
193	3	4	3	4	4	4	3	3	4
194	3	4	3	4	4	4	3	4	4
195	3	4	3	4	4	4	3	3	4
196	3	4	3	4	4	4	3	4	4
197	3	3	4	4	4	4	4	4	4
198	3	4	2	4	4	4	3	4	4
Σ Nilai/ Unsur	625	608	580	710	615	608	615	610	608

Lampiran 13 Dokumentasi Survey Di RS Dr.R.Hardjanto Balikpapan



Gambar 1. Ruang Tunggu Pasien



Gambar 2. Menjelaskan Pengisian Kuisisioner



Gambar 3. Mengisi Surat Pernyataan Oleh Pasien



Gambar 4. Mengisi Kuisisioner

Lampiran 14 Lembar Pernyataan Responden

31

Pernyataan Kesiediaan Menjadi Responden


Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Saya Doni Sulistiyono mahasiswa Program Studi D3 Analisis Kesehatan Stikes Wiyata Husada Samarinda akan melakukan kegiatan penelitian dengan judul "Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto Balikpapan". Survei ini menanyakan pendapat pelayanan kesehatan di RS Dr. R. Hardjanto Balikpapan. Pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Unit Laboratorium Rumah Sakit Dr. R. Hardjanto Balikpapan. Dengan ini saya memohon persetujuan bapak/ ibu untuk menjadi responden dalam penelitian ini dengan cara mengisi kuisioner yang telah saya siapkan. Jawaban bapak dan ibu akan di jaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Terimakasih atas perhatian dan partisipasinya.

Samarinda,

Yang menyatakan


Doni Sulistiyono

RIWAYAT HIDUP



Doni Sulistiyono, Lahir pada tanggal 04 Juni 1988 di Balikpapan, Kalimantan Timur. Merupakan anak Pertama dari berempat bersaudara, Putra dari Bapak Subandono dan Ibu Mariana, mempunyai tiga orang adik laki laki bernama Didi Pramono, Bambang Kusbandono dan Wisnu Arif P.

Pendidikan Formal dimulai dari Sekolah Dasar Negeri 002 Blitar, pada tahun 1995 sampai 2000. Pendidikan selanjutnya ditempuh di Sekolah Menengah Pertama Negeri 6 Blitar Pada tahun 2000 sampai dengan 2003. Pada tahun 2003 melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Madrasah Aliyah Negri Blitar dan lulus pada tahun 2006.

Setelah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Madrasah Aliyah, jenjang pendidikan Diploma III dilanjutkan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wiyata Husada Samarinda program studi Analisis kesehatan pada tahun 2016. Selama perkuliahan telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di RS.Dr.R.Hardjanto Balikpapan pada bulan Desember Tahun 2018 sampai dengan Januari tahun 2019 dan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda bulan Januari tahun 2019 sampai dengan bulan Maret tahun 2019 dan melaksanakan Praktek Klinik Masyarakat Desa (PKMD) di Puskesmas Loa Bakung Samarinda pada bulan April Tahun 2019.