

**“STUDI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP WAKTU TUNGGU  
HASIL PELAYANAN LABORATORIUM BERDASARKAN STANDAR  
PELAYANAN MINIMAL DI LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK  
RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE”**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (STUDI KASUS)**



**PROGRAM STUDI D-III ANALIS KESEHATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIYATA HUSADA  
SAMARINDA  
2019**

**“STUDI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP WAKTU TUNGGU  
HASIL PELAYANAN LABORATORIUM BERDASARKAN STANDAR  
PELAYANAN MINIMAL DI LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK  
RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE”**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (STUDI KASUS)**



**PROGRAM STUDI D-III ANALIS KESEHATAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIYATA HUSADA  
SAMARINDA  
2019**

**“STUDI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP WAKTU TUNGGU  
HASIL PELAYANAN LABORATORIUM BERDASARKAN STANDAR  
PELAYANAN MINIMAL DI LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK  
RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE”**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (STUDI KASUS)**

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar  
Diploma Analisis Kesehatan (Amd. A. K)



Oleh :

**GUSTI AYU KOMANG TRIANTI AGUSTINA  
NIM: 16.0634.0812.03**

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

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**STUDI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP WAKTU TUNGGU  
HASIL PELAYANAN LABORATORIUM BERDASARKAN STANDAR  
PELAYANAN MINIMAL DI LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK  
RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (STUDI KASUS)**

Oleh :

**GUSTI AYU KOMANG TRIANTI AGUSTINA**

**NIM: 16.0634.0812.03**

Telah berhasil dipertahankan dalam ujian  
Pada Tanggal 10 April 2019

Pembimbing 1



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

Penguji 1



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

Pembimbing 2



Neti Eka Jayanti, SKM., M.Si  
NIK 1130728618098

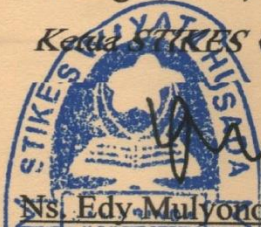
Penguji 2



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

Mengesahkan,

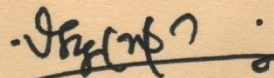
Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda



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

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Analisis Kesehatan



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

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gusti Ayu Komang Trianti Agustina  
NIM : 16.0634.0812.03  
Program Studi : D-III Analis Kesehatan  
Judul Laporan Tugas Akhir : Studi Kepuasan Pelanggan Terhadap Waktu  
Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium  
Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di  
Laboratorium Patologi Klinik RSUD Abdul  
Wahab Sjahranie

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Samarinda, 10 April 2019

Yang Membuat Pernyataan

Gusti Ayu Komang Trianti Agustina

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat Rahmat dan BimbinganNya saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (Studi Kasus) dengan judul “Studi Kepuasan Pelanggan Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie”. Laporan Tugas Akhir (Studi Kasus) ini merupakan salah satu syarat untuk lulus Karya Tulis Ilmiah berupa Studi Kasus pada Program Studi D-III Analis Kesehatan STIKES Wiyata Husada Samarinda.

Bersamaan ini perkenankanlah saya mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan hati yang tulus kepada :

1. Bapak H. Mujito Hadi, S.Pd, MM., selaku Ketua Yayasan Wiyata Husada samarinda
2. Bapak Ns.Edy Mulyono, S.Pd, S.Kep, M.Kep., selaku Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda
3. Ibu Siti Raudah, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi D-III Analis Kesehatan STIKES Wiyata Husada Samarinda.
4. Ibu Nadira, S.Si, M.Si dan Ibu Neti Eka Jayanti, SKM, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan laporan tugas akhir.
5. Bapak Agus Joko Prptomomo, S.Si, M.Si., selaku penguji I saya yang telah memberikan saran dan masukan untuk perbaikan laporan tugas akhir ini.
6. Ibu Siti Raudah, S.Si, M.Si., selaku penguji II saya yang telah membimbing serta memberikan arahan dan masukan.
7. Kepada RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda, terkhusus petugas analis di ruang Sampling dan Administrasi dan ibu Siti Rahmawaty, S.Si., yang telah meluangkan waktu dan banyak membantu selama pengamatan laporan tugas akhir.
8. Kedua orangtua saya (Bapak I Gusti Kade Sudarna dan Ibu Eka Lhistiana) dan keluarga maupun orang-orang spesial untuk setiap doa maupun kasih, yang telah membantu dan memberikan semangat dalam penyusunan laporan tugas akhir.

Terhadap semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir (Studi Kasus) ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memudahkan setiap langkah-langkah kita menuju kebaikan dan selalu menganugerahkan kasih sayang-Nya untuk kita semua. Amin.

Samarinda, 10 April 2019

Penulis



## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

---

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gusti Ayu Komang Trianti Agustina  
NIM : 16.0634.0812.03  
Program studi : D-III Analis Kesehatan

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

**Studi Kepuasan Pelanggan Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Di Laboratorium Patologi Klinik Rsud Abdul Wahab Sjahranie**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIKES Wiyata Husada berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), 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, 10 April 2019

Yang menyatakan

(Gusti Ayu Komang Trianti Agustina)

## ABSTRAK

### **Studi Kepuasan Pelanggan Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie**

Gusti Ayu Komang Trianti Agustina<sup>1</sup>, Nadira<sup>2</sup>, Neti Eka Jayanti<sup>3</sup>

**Latar Belakang :** Kepuasan pelanggan adalah sebagai suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Pelayanan yang optimal akan menciptakan persepsi kepuasan sebagai akibat dari terpenuhinya harapan pelanggan. **Tujuan :** Mengetahui kepuasan pelanggan laboratorium terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie. **Tata Laksana :** Pengumpulan data menggunakan metode kuisisioner dan observasi, dengan jumlah responden 51 orang. Instrumen yang digunakan dalam menganalisis data adalah skala likert. **Hasil :** Pengamatan diperoleh jumlah skor kepuasan pelanggan 46,6% masuk kedalam kategori puas namun mendekati kurang puas, dengan persentase masing-masing pilihan sangat puas 25%, puas 63%, kurang puas 12%, dan tidak puas 0%. **Kesimpulan :** Hal ini menunjukkan bahwa laboratorium patologi klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie harus meningkatkan pelayanan laboratorium dengan meningkatkan efektifitas dan efisiensi waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium.

*Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Waktu Tunggu, Standar Pelayanan Minimal*

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi D-III Analisis Kesehatan, STIKES Wiyata Husada Samarinda

<sup>2</sup>Dosen Program Studi D-III Analisis Kesehatan, STIKES Wiyata Husada Samarinda

<sup>3</sup>Dosen Program Studi D-III Analisis Kesehatan, STIKES Wiyata Husada Samarinda

## ABSTRACT

### **The Study on Customer Satisfaction toward the Waiting Time of Laboratory Service Result based on Minimum Service Standard in Clinical Pathology Laboratory in Abdul Wahab Sjahranie Hospital**

Gusti Ayu Komang Trianti Agustina<sup>1</sup>, Nadira<sup>2</sup>, Neti Eka Jayanti<sup>3</sup>

**Background** :Customer satisfaction is a situation when the needs, desires and expectation of customers can be fulfilled through the products consumed. Optimum service will create a perception of satisfaction as a result of fulfilling customer satisfaction. **Purpose** :Finding out laboratory customer satisfaction toward the waiting time for laboratory service based on minimum service standard in the clinical pathology laboratory of Abdul Wahab Sjahranie hospital. **Procedure** :Data collection is using observation and questionnaire method with the number of total respondents are 51 people. Instrument used in analyzing the data is Likert scale. **Result**:From the observation, it is found that the number of customer satisfaction score is 46.6 % categorized as satisfied yet nearly unsatisfied with the percentage of each option is very satisfied 25%, satisfied, 25%, less satisfied 12% and not satisfied 0%. **Conclusion** :This shows that clinical pathology laboratory in Abdul Wahab Sjahranie hospital should improve the laboratory services by increasing the effectiveness and efficiency of the waiting time dealing with laboratory service result.

*Keywords : Customer Satisfaction, Waiting Time, Minimum Service Standards*

<sup>1</sup>Student of D-III Health Analyst Program, STIKES Wiyata Husada Samarinda

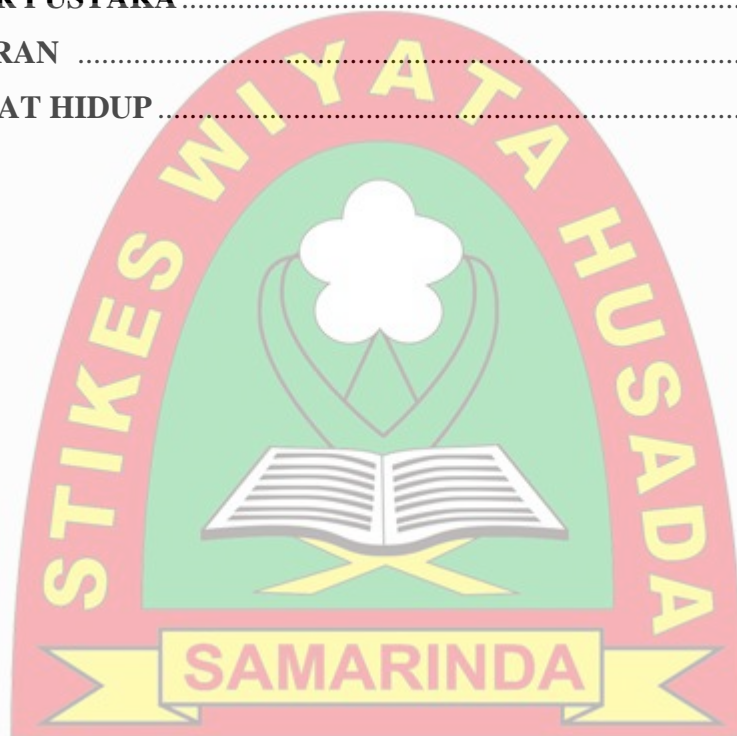
<sup>2</sup>Lecturer of D-III Health Analyst Program, STIKES Wiyata Husada Samarinda

<sup>3</sup>Lecturer of D-III Health Analyst Program, STIKES Wiyata Husada Samarinda

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR SKEMA</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Identifikasi Masalah dan Ruang Lingkup</b> .....	2
<b>C. Tujuan</b> .....	3
1. Tujuan Umum .....	3
2. Tujuan Khusus.....	3
<b>D. Manfaat</b> .....	3
1. Manfaat bagi Akademik .....	3
2. Manfaat bagi Instansi Rumah Sakit .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	4
<b>A. Landasan Teori</b> .....	4
1. Standar Pelayanan Minimal .....	4
2. Standar Pelayanan Minimal Laboratorium .....	7
3. Kepuasan Pelanggan Laboratorium .....	10
<b>B. Kerangka Teori</b> .....	16
<b>BAB III TATA LAKSANA TUGAS AKHIR</b> .....	17
<b>A. Waktu Pelaksanaan Tugas Akhir</b> .....	17
<b>B. Tempat Pelaksanaan Tugas Akhir</b> .....	17
<b>C. Metode</b> .....	17

<b>D. Analisa Data</b> .....	17
<b>E. Standar Pelayanan Minimal</b> .....	19
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	21
<b>A. Profil RSUD Abdul Wahab Sjahranie</b> .....	21
<b>B. Karakteristik Responden</b> .....	22
<b>C. Hasil dan Pembahasan</b> .....	24
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	30
<b>A. Kesimpulan</b> .....	30
<b>B. Saran</b> .....	30
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	31
<b>LAMPIRAN</b> .....	34
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	39



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Bobot Nilai.....	18
Tabel 3.2 Persentase Nilai.....	18
Tabel 3.3 Standar Pelayanan Minimal .....	19
Tabel 3.4 Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan pada Lab.Rutin.....	20
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	23
Tabel 4.2 Persentase Nilai.....	25



## DAFTAR SKEMA

Skema 2.1 Kerangka Teori.....	16
-------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	23
Gambar 4.2 Diagram kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium.....	25
Gambar 4.3 Hasil Persentase kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium .....	26



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Rekapitulasi Data Hasil Responden .....	34
Lampiran 2	Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.....	36
Lampiran 3	Kuisisioner .....	37
Lampiran 4	Dokumentasi Pengisian Kuisisioner Pengamatan Kepuasan Pelanggan Laboratorium Terhadap Waktu Tunggu Hasil Laboratorium di RSUD Abdul Wahab Sjahranie .....	38



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan (Kepmenkes, 2008). RSUD Abdul Wahab Sjahranie adalah sebuah rumah sakit pemerintah kelas A yang merupakan rumah sakit pendidikan dan penelitian juga merupakan rumah sakit rujukan pelayanan kesehatan di Kota Samarinda Propinsi Kalimantan Timur. Pelayanan yang diberikan di rumah sakit ini, meliputi pelayanan rawat jalan, pelayanan instalasi gawat darurat (IGD), pelayanan penunjang medik, pelayanan rawat inap dan instalasi OK, salah satu unsur / unit penunjang di rumah sakit adalah laboratorium.

Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan specimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan (Permenkes, 2010). Hasil pemeriksaan laboratorium bermanfaat bagi para klinisi untuk membantu menegakkan bahkan dapat memastikan diagnosa pasien sehingga dapat meminimalkan pengobatan/terapi yang tidak diperlukan. Sebuah hasil survei yang dilakukan oleh *American Society for Clinical Pathology (ASCP)* membuktikan bahwa 74 % responden dewasa di Amerika meyakini bahwa paling sedikit 50 % keputusan dokter didasarkan pada hasil pemeriksaan laboratorium (Braun, 2015).

Peralatan di laboratorium terdiri atas beberapa alat pemeriksaan antara lain alat kimia, alat hematologi, alat imuno serologi, alat urinalisa dan lain lain. Setiap alat saat melaksanakan pemeriksaan mempunyai lama waktu proses kerja yang berbeda. Penundaan waktu tunggu pemeriksaan menyebabkan munculnya keluhan para pengguna hasil pemeriksaan laboratorium (Hawkins, 2014). Survei kepuasan yang dilakukan di Advocate Good Shepherd Hospital tahun 2008 contohnya, menyimpulkan bahwa hasil tingkat kepuasan terhadap waktu tunggu pemeriksaan di laboratorium hanya berkisar antara 50 % sampai dengan 60 % (American Hospital Association,

2014), menurut Hawkins (2014) waktu tunggu pemeriksaan laboratorium menjadi salah satu indikator yang paling sering dipergunakan sebagai indikator kinerja pelayanan di laboratorium, selain itu para klinisi menggunakan waktu tunggu pemeriksaan sebagai salah satu indikator untuk menilai mutu sebuah laboratorium.

Hasil pengamatan di 11 rumah sakit komunitas di Amerika diperoleh hubungan langsung antara peningkatan kinerja laboratorium dalam hal perbaikan waktu tunggu pemeriksaan dengan penurunan lama rawat pasien di ruang gawat darurat. Penurunan waktu tunggu pemeriksaan laboratorium sebesar 9,5% berdampak pada penurunan waktu tunggu di ruang gawat darurat sebesar 21,9% yaitu dari 4,1 jam menjadi 3,2 jam, bahkan penurunan waktu tunggu dapat berdampak lebih lanjut pada penurunan lama rawat inap (Holland *et al.*,2015) maka sangat diperlukannya standar waktu tunggu pemeriksaan. Pelaksanaan pelayanan laboratorium patologi klinik memiliki Standar Pelayanan Minimal yang diperlukan dalam mengatur standar pelayanan yang harus diberikan pada pengguna jasa laboratorium, yang di dalamnya terdapat standar waktu tunggu hasil pemeriksaan, yang khususnya mengatur lama waktu hasil pelayanan laboratorium dapat diberikan yakni  $\leq 140$  menit pada pemeriksaan kimia darah dan darah rutin.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan pengamatan “Studi Kepuasan Pelanggan Laboratorium Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie”

## **B. Identifikasi Masalah dan Ruang Lingkup**

Berdasarkan dari latar belakang yang ada maka dapat diidentifikasi masalah bagaimana Kepuasan Pelanggan Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pelayanan laboratorium berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dimiliki Laboratorium Patologi Klinik pada ruang lingkup Laboratorium patologi klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie.

### C. Tujuan

Tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini meliputi tujuan umum dan tujuan khusus, yakni:

#### 1. Tujuan Umum

Melakukan pengamatan dan peninjauan terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pelayanan laboratorium Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie.
- b. Untuk mengetahui apakah Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie memiliki Standar Pelayanan Minimal (SPM) waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium.

### D. Manfaat

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini diharapkan bermanfaat bagi:

#### 1. Manfaat bagi Akademik

Memberikan perbendaharaan laporan tugas akhir pada bidang Manajemen Laboratorium di perpustakaan STIKes Wiyata Husada Samarinda

#### 2. Manfaat bagi Instansi Rumah Sakit

Memberikan tambahan informasi tentang Standar Pelayanan Minimal yang dimiliki Rumah Sakit dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. Standar Pelayanan Minimal

Pelayanan kesehatan meliputi peningkatan, pencegahan, pengobatan, dan pemulihan, baik pelayanan kesehatan konvensional maupun pelayanan kesehatan tradisional, alternatif, dan komplementer melalui pendidikan dan pelatihan dengan selalu mengutamakan keamanan, kualitas, dan bermanfaat. Pelayanan kesehatan bagi masyarakat harus berkualitas, terjamin keamanannya bagi penerima dan pemberi upaya, dapat diterima masyarakat, efektif dan sesuai, serta mampu menghadapi tantangan global dan regional. Pelayanan kesehatan harus diberikan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dengan mempertimbangkan masukan dari organisasi profesi (Hapsara, 2017).

##### a. Standar

Pernyataan suatu standar yang ideal harus memenuhi unsur A (*audience*), B (*behavior*), C (*competence*), D (*degree*) yang berarti:

- 1) *Audience*, yaitu subjek yang harus melakukan sesuatu atau pihak yang harus melaksanakan dan mencapai isi standar.
- 2) *Behavior*, yaitu apa yang harus dilakukan, diukur, dicapai, atau dibuktikan.
- 3) *Competence*, yaitu kompetensi/kemampuan/spesifikasi/target atau kriteria yang harus dicapai.
- 4) *Degree*, yaitu tingkat/periode/frekuensi atau waktu yang dibutuhkan (Bustami, 2011).

Pelaksanaannya, agar standar yang sudah ditetapkan bisa dicapai, maka diperlukan protocol (pedoman/petunjuk pelaksanaan), prosedur tetap (protap) atau standart operating procedure (SOP), untuk mengukur tercapai atau tidaknya standar, maka digunakan indikator (tolak ukur) yang menunjuk pada ukuran kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Standar dapat dibedakan atas: (Bustami,2011)

##### 1) Standar Masukan

Standar masukan (*input* atau *structure*) dapat berupa tenaga,

peralatan, fasilitas, sumber dana, bahan, organisasi, dan sebagainya.

## 2) Standar Proses

Standar proses berfokus pada interaksi profesi dengan pasien/konsumen/masyarakat dan digunakan untuk menilai pelaksanaan proses pelayanan kesehatan dan merupakan kinerja pelayanan kesehatan. Standar proses biasanya dinyatakan sebagai kebijaksanaan atau prosedur kerja, misalnya petugas puskesmas yang ditunjuk melakukan imunisasi BCG harus melakukan imunisasi dengan cara intradermal.

## 3) Standar Keluaran

Standar keluaran merupakan ketentuan ideal yang menunjuk pada hasil langsung pelayanan, karena menunjuk pada hasil keluaran, maka standar keluaran sering juga disebut dengan standar penampilan.

## 4) Standar Hasil

Standar hasil merupakan ukuran hasil intervensi pelayanan kesehatan terhadap konsumen/pasien/masyarakat. Standar hasil biasanya ditentukan oleh pihak ketiga, bukan oleh pemberi pelayanan atau sarana pelayanan kesehatan. Standar hasil merupakan perubahan-perubahan yang diantisipasi dalam kondisi konsumen/pasien/masyarakat. Umumnya, hasil pelayanan ini agak sulit diukur dan memakan cukup banyak biaya, oleh sebab itu dalam penjaminan mutu pelayanan kesehatan, pengukurannya sering ditujukan terhadap *intermediate outcome* seperti pemanfaatan (*utilization*) dan pencapaian program (*coverage*).

Standar pelayanan haruslah valid, artinya ada kaitan yang kuat antara standar dengan hasil yang diinginkan, apabila standar dipatuhi, maka hasil yang diinginkan bisa tercapai. Standar harus ditulis dengan jelas, sehingga petugas tidak salah menerjemahkannya ke dalam pelayanan. Peraturan ataupun ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan harus realistis, artinya tidak terlalu sulit untuk dilaksanakan oleh petugas jika

standar pelayanan tersebut digunakan oleh petugas yang tidak sama, maka variasi yang akan terjadi sangatlah kecil. Disimpulkan bahwa Standar menunjuk pada tingkat ketercapaian ideal yang diinginkan dan merupakan tujuan yang ingin dicapai. (Bustami,2011)

#### b. Pelayanan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia: Pelayanan adalah perihal atau cara dalam melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan berupa uang atau jasa. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan kesehatan adalah suatu komponen rentang pelayanan kesehatan yang berkesimbangan dan komprehensif yang diberikan kepada individu dan keluarga (Efendi,2009). Pelayanan selalu berkaitan dengan dua sisi, yaitu yang memberi pelayanan dan yang menerima pelayanan (Iqrom, 2013)

Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan penyedia jasa. Ikatan seperti ini dapat membantu perusahaan untuk lebih memahami harapan, keinginan konsumen dan apa yang benar-benar mereka butuhkan (Reyhan. 2014)

#### c. Pengertian Standar Pelayanan Minimal

Standar Pelayanan Minimal adalah merupakan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Setiap warga negara sesuai dengan kodratnya berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar hidupnya dengan memanfaatkan seluruh potensi manusiawi yang dimilikinya, sebaliknya Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah berkewajiban menjamin agar setiap warga negara dapat menggunakan haknya untuk memenuhi kebutuhan hidupnya tanpa hambatan atau halangan dari pihak manapun

(Permenkes RI,2016). Standar ini berfungsi sebagai alat ukur mutu layanan rumah sakit yang dapat mendukung pencapaian indikator kinerja rumah sakit. SPM-RS bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur terbuka, terjangkau, dapat dipertanggung jawabkan dan memiliki batas waktu pencapaian (Sumampouw. 2014)

Istilah standar pelayanan pertama kali dipakai dalam PerMenPan Nomor 23 Tahun 2004 yang kemudian dipakai dalam Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Istilah ini dikembangkan dari konsep momen kritis pelayanan. Konsep ini awalnya dikembangkan oleh Albrecht dan Bradford (1990:30) yang mendefinisikan momen kritis pelayanan sebagai kontak yang terjadi antara konsumen dengan setiap aspek organisasi yang akan membentuk opini konsumen tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Menciptakan kualitas pelayanan yang baik, setiap organisasi harus mengidentifikasi dan mengelola momen kritis pelayanan tersebut secara baik (Ratminto, 2018)

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dituliskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan, dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait (Ratminto, 2018)

## 2. Standar Pelayanan Minimal Laboratorium

Berdasarkan Permenkes (2010) Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan specimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan

perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan.

a. Tujuan Standar Pelayanan Patologi Klinik

Tujuan standar pelayanan patologi klinik diarahkan untuk:

1) Secara Umum:

Memberikan pelayanan patologi klinik secara profesional untuk menunjang diagnosis, memantau perjalanan penyakit serta meramalkan prognosis, sesuai dengan tingkat pelayanan medik (Moeloek, 2014).

2) Secara Khusus:

- a) Memberikan informasi yang lengkap, termasuk satuan dan nilai rujukan, sehingga hasil laboratorium dapat ditafsirkan
- b) Memberikan pedoman tentang pemilihan metode dan alat yang tepat serta pedoman tentang penanganan spesimen secara benar.
- c) Memberikan pedoman tentang pengawasan keselamatan kerja dan lingkungan.
- d) Memberikan pedoman tentang pemantapan kualitas laboratorium
- e) Memberikan pedoman tentang algoritme pemeriksaan laboratorium yang sesuai untuk mencapai diagnosis
- f) Memberikan profesional ekspertisi berupa penafsiran hasil pemeriksaan laboratorium dan kaitannya dengan diagnosis, prognosis dan perjalanan penyakit (Moeloek, 2014).

b. Pengelolaan

Semua aspek pekerjaan laboratorium harus dipantau secara terus menerus, dengan tujuan memberikan pelayanan dengan kualitas setinggi mungkin. Aspek-aspek yang berpengaruh pada variasi analitik harus diperhatikan, yaitu: (Moeloek, 2014)

- 1) Organisasi dan manajemen
- 2) Satuan dan rentang nilai rujukan
- 3) Teknik analisis

- 4) Pengadaan dan persiapan reagen
- 5) Instrumentasi dan kalibrasi
- 6) Pengumpulan dan penanganan specimen
- 7) Pemilihan metode yang digunakan
- 8) Kesehatan dan keselamatan kerja dan lingkungan
- 9) Pemilihan alat yang tepat
- 10) Evaluasi metode dan jenis pemeriksaan baru, termasuk uji sensitivitas dan spesifisitas, ketetapan dan ketelitian.

c. Pelayanan Patologi Klinik

Tingkat pelayanan laboratorium klinik maupun tingkat pelayanan patologi klinik umumnya sesuai dengan tingkat pelayanan medik, baik di rumah sakit maupun di luar rumah sakit sesuai dengan tingkat pelayanan medik di berbagai tipe rumah sakit, ada perbedaan antara pelayanan patologi klinik di RS tipe C maupun RS tipe B dan tipe A, demikian pula ada perbedaan antara laboratorium yang memberikan pelayanan rutin di rumah sakit dengan laboratorium riset. Standarisasi pelayanan laboratorium klinik maupun patologi klinik dimaksudkan agar laboratorium di tingkat pelayanan medik tertentu dapat dimanfaatkan secara optimal, kemudian dilanjutkan melalui sistem rujukan ke laboratorium di tingkat pelayanan yang lebih tinggi, dengan tuntutan standar pelayanan yang lebih tinggi pula (Moeloe, 2014).

Unit laboratorium merupakan salah satu unit atau fasilitas di rumah sakit yang mempunyai fungsi sebagai penyelenggara seluruh kegiatan pekerjaan laboratorium yang ditujukan untuk keperluan rumah sakit itu sendiri. Sebagai salah satu komponen penting dalam pelayanan kesehatan, hasil pemeriksaan laboratorium sangat diperlukan dalam hal penetapan diagnosis, pemberian pengobatan, pemantauan hasil pengobatan, dan penentuan prognosis. Standar pelayanan minimal laboratorium salah satunya mengatur tentang waktu tunggu, waktu tunggu pada pelayanan laboratorium masih sering menjadi masalah di beberapa rumah sakit. Dan lamanya waktu tunggu pun merupakan salah satu faktor dari kualitas mutu

pelayanan kesehatan (Junjungsari, 2019). Waktu tunggu pada unit laboratorium mempengaruhi mutu pelayanan rumah sakit itu sendiri, maka dalam standar pelayanan minimal laboratorium lamanya waktu tunggu tersebut diatur berdasarkan Kepmenkes RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.

### 3. Kepuasan Pelanggan Laboratorium

#### a. Kepuasan Pasien

##### 1) Pengertian

Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Pasien atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap pelayanan kesehatan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati, namun jika yang terjadi sebaliknya maka pasien tersebut akan beralih ke dokter atau pengobatan lain. Kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa namun bila kinerja sesuai harapan ataupun melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas (Imbalo, 2009).

Kepuasan pelanggan berjalan berbarengan dengan ketidakpuasan, artinya respons pelanggan terhadap evaluasi dan ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya, jadi kepuasan adalah suatu tanggapan emosional yang dirasakan oleh pelanggan pada saat mereka menikmati pengalaman menggunakan atau mengonsumsi produk/jasa (Rangkuti, 2013)

Berdasarkan pengertian ini, kepuasan pelanggan adalah evaluasi pasca pembelian, dimana alternatif yang dibeli minimal sama atau melebihi harapan pelanggan, maka kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Rangkuti, 2013)

## 2) Tingkat Kepuasan Pasien

Perubahan dari sistem layanan kesehatan yang ingin dilakukan tidak akan dapat berhasil tanpa melakukan pengukuran kepuasan pasien. Karena hasil pengukuran kepuasan pasien akan digunakan sebagai dasar untuk mendukung sistem layanan kesehatan yang harus handal dan dapat dipercaya (Imbalo, 2009) .

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan lebih efektif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor penting yang mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap keluhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap pasien (Imbalo, 2009).

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Kinerja yang sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan maupun tempat pelayanan (Sugito, 2010).

## 3) Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan sebagai berikut:

(a). Pelayanan, yaitu pelayanan keramahan petugas laboratorium, kecepatan dalam pelayanan, suasana meliputi keamanan, keakraban dan tata lampu; (b). Fasilitas, kelengkapan fasilitas rumah sakit, puskesmas maupun laboratorium turut menentukan penilaian kepuasan pasien, misalnya fasilitas kesehatan baik sarana dan prasarana; (c). Suasana, suasana laboratorium yang tenang, nyaman, sejuk dan indah akan sangat mempengaruhi kepuasan pasien dalam proses penyembuhannya (Setia, 2016)

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa adalah: (a) pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya, dalam hal ini aspek komunikasi

memegang peranan penting karena pelayanan kesehatan adalah *high personal contact*; (b) *empaty* (perilaku peduli) yang ditujukan oleh petugas kesehatan, perilaku ini akan menyentuh emosi pasien, faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pasien (*compliance*); (c) biaya (*cost*), tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral bagi pasien dan keluarganya. Perilaku kurang peduli (*ignorance*) pasien dan keluarganya “yang penting sembuh” menyebabkan mereka menerima saja jenis perawatan dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh petugas kesehatan akibatnya biaya perawatan menjadi mahal, informasi terbatas yang dimiliki oleh pihak pasien dan keluarganya tentang perawatan yang diterima dapat menjadi sumber keluhan pasien; (d) penampilan fisik (kerapian) petugas. Kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan (*tangibility*); (e) jaminan keamanan yang ditujukan oleh petugas kesehatan (*assurance*), ketepatan jadwal pemeriksaan dan kunjungan oleh dokter, perawat termasuk pada faktor ini; (f) keandalan dan keterampilan (*reability*) petugas kesehatan dalam perawatan; (g) kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien (*responsiveness*) terdapat selisih antara standar yang telah ditetapkan dengan hasil yang bisa dicapai fasilitas ruang bersalin, ruang rawat inap, kualitas makanan, pakaian ganti pasien, privasi dan waktu kunjungan pasien (Calundu, 2018)

#### b. Waktu Tunggu

Berdasarkan Kepmenkes RI tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal, waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sample sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi (Kepmenkes, 2008)

Salah satu bentuk mutu pelayanan yang sering dikeluhkan masyarakat adalah waktu tunggu (*Waiting Time*). Waktu tunggu yang lama beresiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan.

Mutu atau kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien akan menentukan baik buruknya citra rumah sakit. Baik buruknya rumah sakit akan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan pasien selaku pengguna jasa pelayanan (Kristiani, 2015).

Waktu tunggu pasien dalam pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang akan menentukan citra awal rumah sakit. Waktu tunggu pasien juga menjadi salah satu komponen yang potensial sebagai penyebab ketidakpuasan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh, antri lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. Waktu tunggu pelayanan yang lama, akan menurunkan tingkat kepuasan keluarga pasien. Kepuasan pasien tersebut akan berdampak bagi stabilitas rumah sakit. (Dewi, 2015)

Waktu tunggu identik dengan kebosanan, kecemasan dan waktu tunggu yang lama beresiko menurunkan kepuasan pasien dan mutu pelayanan. Kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh pelayanan, pelayanan keramahan petugas rumah sakit, kecepatan dalam pelayanan. Institusi pelayanan kesehatan dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien, kepuasan pasien muncul dari kesan pertama pasien masuk terhadap pelayanan yang diberikan (Kristiani, 2015).

Waktu tunggu yang lama akan dapat menurunkan kepuasan pasien karena terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh kualitas layanan yang tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, ternyata kualitas layanan juga berpengaruh langsung terhadap loyalitas. Kepuasan pasien akan kualitas pelayanan yang paripurna mempengaruhi loyalitas pasien dalam pemanfaatan ulang fasilitas kesehatan rumah sakit (David, 2014).

Pengertian Waktu tunggu secara umum dapat di definisikan sebagai berikut; waktu tunggu pemeriksaan laboratorium adalah waktu yang dibutuhkan mulai dari permintaan uji laboratorium oleh dokter sampai hasil pemeriksaan keluar ke pasien/dokter (Kuncoro.2015) tidak hanya volume pemeriksaan laboratorium yang semakin meningkat, melainkan juga bahwa dokter memang menuntut hasil-hasil uji laboratorium dengan waktu tunggu yang lebih cepat atau singkat.

Waktu tunggu adalah salah satu tanda paling nyata dari pelayanan laboratorium dan sering digunakan sebagai indikator utama mutu pelayanan laboratorium. Waktu tunggu yang cepat secara universal dipandang sebagai hal yang diinginkan, namun lebih cepat waktu tunggu tidak selalu menghasilkan hasil yang bermutu atau berkualitas. Waktu tunggu merupakan bagian dari indikator kinerja manajemen proses dalam Quality Assurance (Kuncoro.2015).

Kriteria waktu tunggu dapat dibedakan dengan istilah-istilah sebagai berikut (Kuncoro.2015);

- 1) Cito (Stat) yang berarti sesegera mungkin, biasanya kurang dari 1 jam.
- 2) Segera (Expedite) yang berarti secepat mungkin setelah cito biasanya kurang dari 3 jam
- 3) Hari ini yang berarti secepat mungkin setelah segera, biasanya kurang dari 8 jam.
- 4) Rutin yang biasanya dimaknai secara bervariasi mulai kurang dari 8 jam/hari sampai minggu.

Waktu tunggu pemeriksaan hasil laboratorium selain tergantung pada jumlah staf, peralatan, dan desain laboratorium khusus juga tergantung pada seberapa cepat sampel dapat sampai ke laboratorium dan seberapa cepat hasil ujinya sampai ke tangan dokter, karena pelaporan hasil dapat dilakukan secara elektronik, keterbatasan yang masih ada hanyalah kecepatan specimen sampai ke laboratorium, meskipun sudah menggunakan pengiriman specimen secara mekanik,

jarak laboratorium masih merupakan kendala yang besar untuk mendapatkan waktu tunggu yang sangat cepat (Kuncoro.2015).

c. Instalasi Laboratorium Klinik

Instalasi laboratorium klinik di RSUD Abdul Wahab Sjahranie merupakan laboratorium klinik yang melakukan pelayanan pemeriksaan di bidang Hematologi, Kimia klinik, Imunologi/serologi, Urinalisa dan Mikrobiologi.

Laboratorium klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie mempunyai 50 tenaga Analis Kesehatan, 5 tenaga administrasi rawat jalan dan rawat inap. Sistem kerja menggunakan system kerja shift, pada cito terbagi menjadi 3 shift yaitu: pagi 4 Analis Kesehatan, sore 3 atau 2 Analis Kesehatan bersifat fleksibel, dan shift malam 3 Analis Kesehatan, selain itu pengambilan sampel baik pemeriksaan cito (Stat) ataupun rutin dilakukan oleh petugas laboratorium (analisis dan atau petugas sampling yang telah mendapatkan sertifikat plebotomi).

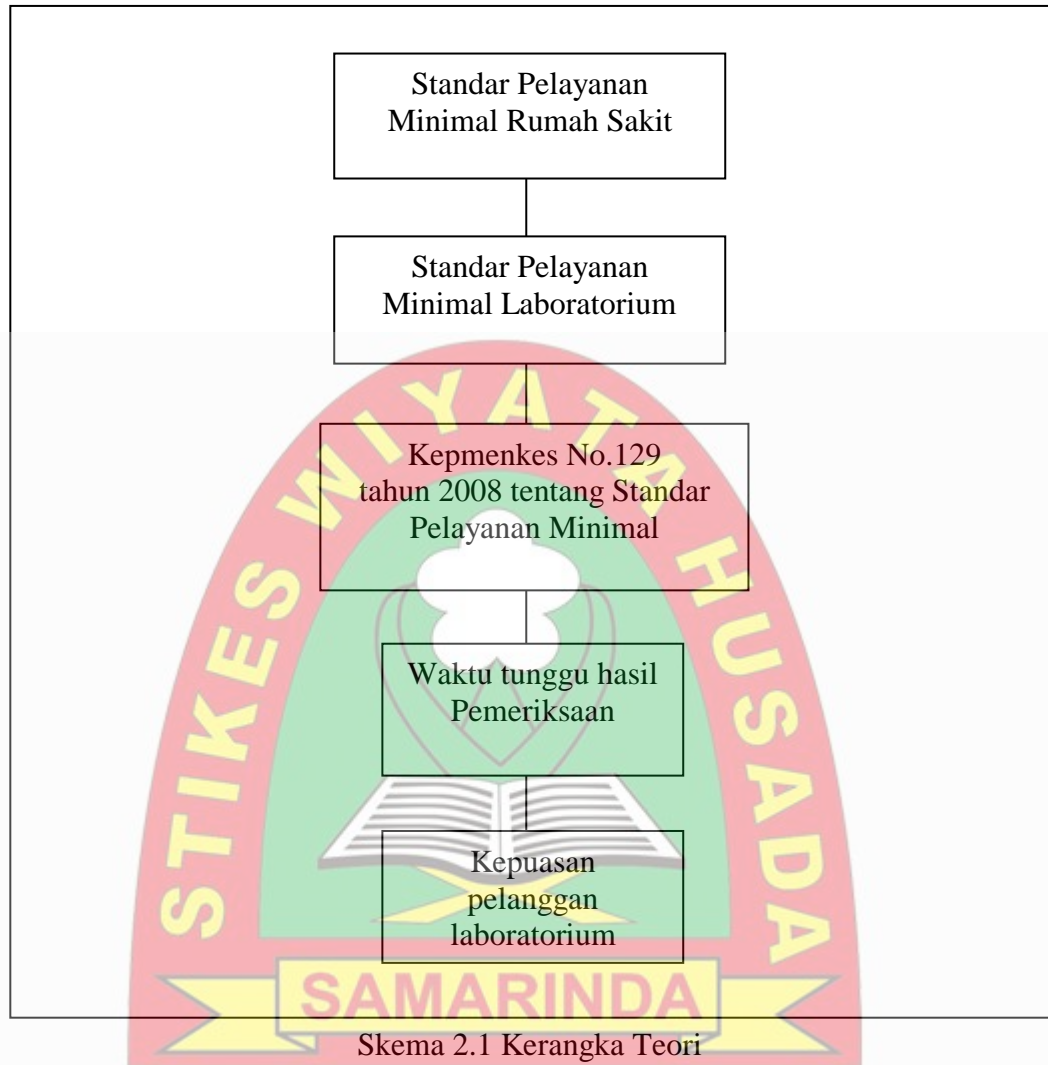
Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI No.411/MENKES/Per/III/2010 Laboratorium klinik adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, imunologi klinik, patologi anatomi dan atau bidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Laboratorium klinik menempati kedudukan sentral dalam pelayanan kesehatan, karena kedudukan yang penting itulah maka tanggung jawab laboratorium klinik bertambah besar, baik tanggung jawab profesional (*professional responsibility*), tanggung jawab teknis (*technical responsibility*) maupun tanggung jawab pengelolaan (*management responsibility*).

Lama hasil pemeriksaan laboratorium secara garis besar dipengaruhi oleh faktor-faktor : 1) Jumlah pasien; 2) Kualitas rumah sakit; 3) Ketersediaan alat; 4) Jumlah pekerja

## B. Kerangka Teori

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dirumuskan maka dapat dikembangkan kerangka teori sebagai berikut :



### **BAB III**

## **TATA LAKSANA TUGAS AKHIR**

#### **A. Waktu Pelaksanaan Tugas Akhir**

Waktu pelaksanaan tugas akhir dilakukan pada 28 Januari - 8 Maret 2019

#### **B. Tempat Pelaksanaan Tugas Akhir**

Pelaksanaan tugas akhir dilakukan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie.

#### **C. Metode**

1. Metode pengamatan yang digunakan

Pengamatan ini merupakan pengamatan deskriptif dan dilakukan secara objektif.

2. Alat Pengamatan

a. Observasi

Yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung di lapangan.

b. Kuisisioner

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan laboratorium maka penulis memberikan lampiran kuisisioner

#### **D. Analisa Data**

Analisis data dilakukan sebagai upaya mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan pengamatan.

1. Pengukuran Skala Likert

Skala likert merupakan skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu gejala atau fenomena tertentu (Riyanto, 2017). Pertanyaan survei diberikan bobot nilai, diantaranya;

**Tabel 3.1** Bobot Nilai :

No	Keterangan
1	Sangat Puas
2	Puas
3	Kurang Puas
4	Tidak Puas

(Sumber: Hanani, 2015)

Untuk mengetahui **total skor dari jumlah pilihan responden** menggunakan rumus:

$$\text{Rumus} = T \times P_n$$

Keterangan; T = Total Responden yang Memilih

P<sub>n</sub> = Pilihan Angka Skor Likert

**Rumus interval** (Rentang Jarak) ditentukan dengan rumus sebagai berikut;

$$I = 100 / \text{jumlah skor (Likert)}$$

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval jika jumlah skor liker 4, dan nilai interval 25% :

**Tabel 3.2** Persentase Nilai

No	Jawaban	Keterangan
1	0% – 24,99%	Sangat Puas
2	25% – 49,99%	Puas
3	50% – 74,99%	Kurang Puas
4	75% – 100%	Tidak Puas

(Sumber: Hanani, 2015)

Terlebih dahulu untuk mendapatkan hasil Interpretasi skor perhitungan ditentukan

X = Skor terendah x jumlah responden

Y = Skor tertinggi x jumlah responden

Maka **interpretasi penilaian responden** dihitung dengan Rumus index % sebagai berikut (Hanani, 2015) ;

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / Y \times 100$$

### E. Standar Pelayanan minimal

Standar pelayanan minimal rumah sakit terdapat jenis – jenis pelayanan rumah sakit yang minimal wajib disediakan, salah satunya pada Laboratorium patologi klinik;

**Tabel 3.3** Standar Pelayanan Minimal

Jenis Pelayanan	Indikator	Standar
Lab. Patologi klinik	1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium. 2. Pelaksanaan ekspertisi 3. Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan lab. 4. Kepuasan pelanggan	1. $\leq$ 140 menit kimia darah & darah rutin 2. Dokter Sp.PK 3. 100% 4. $\geq$ 80%

(Sumber: Kepmenkes No.129 tahun 2008)

**Tabel 3.4** Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan pada Laboratorium Rutin

<b>Seksi</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Waktu</b>
Hematologi	- Darah Lengkap, Pemeriksaan Malaria, PT/APTT, retikulosit	3 jam
	- Pemeriksaan cairan rutin	2 jam
Kimia Klinik	Kimia darah. HbA1c, elektrolit, dll	4 jam
Mikrobiologi	- Pewarnaan	2 jam
	- Kultur	3-5 hari
Urinalisa	- Urin lengkap, PLANO Test, pemeriksaan feses,	3 jam
	- Benzidine, Esbach	24 jam
Imunologi/Serologi	- Widal, DHF, CRP Marker	2 jam
	- Hepatitis, Hepatitis Marker dan serologi	4 jam

(Sumber: SOP)

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Profil RSUD Abdul Wahab Sjahranie

Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie terletak di Jalan Palang Merah Indonesia, Kecamatan Samarinda Ulu & Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie sebagai TOP REFERAL, dan sebagai rumah sakit kelas A berlangsung sejak tahun 1993 atas dasar SK.Menkes No.116/Menkes/SK/XIII/1993 yang ditetapkan di Jakarta pada tanggal 15 Desember 1993. RSUD Abdul Wahab Sjahranie dibangun pada tahun 1933, kepunyaan kerajaan Kutai (*Landscap* = Kerajaan) sehingga diberi nama *Landscap Hospital*. Terletak di Jiliran atau Emma Straat (sekarang bernama Jl. Gurami) sesuai dengan tuntutan perkembangan kebutuhan RSUD kemudian dipindahkan dari Selili ke Jl. Dr. Soetomo dan diresmikan penggunaannya oleh Gubernur KDH Tk. I Provinsi Kalimantan Timur Bapak Abdul Wahab Sjahranie (alm) pada 12 November 1977 dan diberi nama Rumah Sakit Segiri tepatnya 22 Februari 1986, rumah sakit ini kembali berganti nama menjadi Rumah Sakit Umum Abdul Wahab Sjahranie. Pergantian ini lebih dimaksudkan untuk mengenang dan menghargai upaya dan perjuangan Gubernur Abdul Wahab Sjahranie mewujudkan rumah sakit yang lebih layak bagi masyarakat.

#### 1. Visi dan Misi

##### a. Visi

Menjadi Rumah Sakit berstandar Internasional

##### b. Misi

Mewujudkannya pelayanan paripurna, bermutu, mudah diakses, dan berorientasi pada budaya keselamatan pasien. Mengembangkan layanan unggulan dengan teknologi terkini. Terwujudnya tata kelola rumah sakit yang profesional, akuntabel, dan transparan. Tersedianya sumber daya dan lingkungan yang berkualitas serta berdaya saing.

#### 2. Motto

BAKTI (Bersih, Aman, Kualitas, Tertib, dan Informatif).

### 3. Profil Laboratorium Patologi klinik

Laboratorium Klinik atau Laboratorium Medis ialah laboratorium dengan berbagai macam tes dilakukan pada spesimen biologis untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan pasien.

Merupakan sarana pemeriksaan penunjang yaitu pemeriksaan darah dan cairan tubuh lainnya. Memiliki alat yang canggih dengan standar kalibrasi yang tepat serta para analis tersertifikasi dan disupervisi oleh dokter spesialis patologi klinik, termasuk pemeriksaan mikrobiologi untuk kultur biakan bakteri dan tes sensitifitas serta resistensi antibiotik.

#### a. Visi

Menjadi laboratorium penunjang penegakan diagnosis untuk pelayanan Rumah Sakit bertaraf internasional.

#### b. Misi

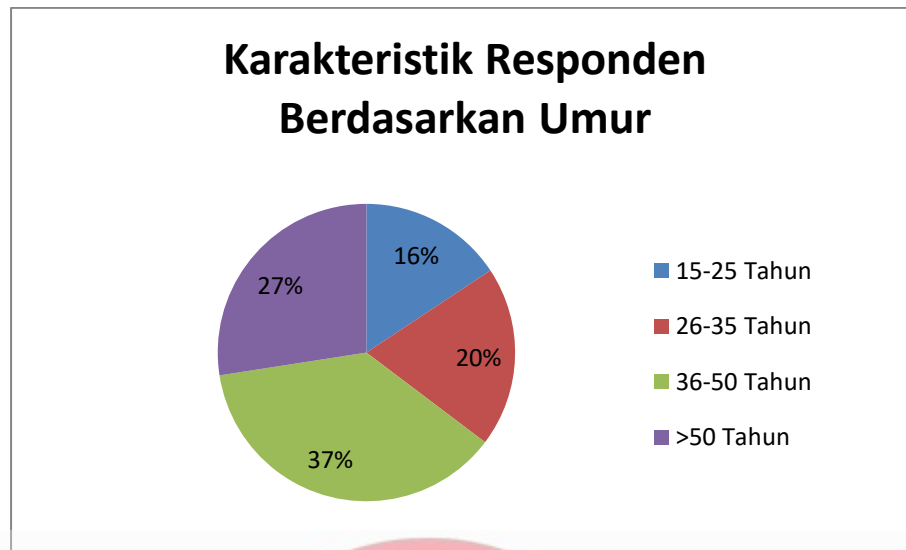
Memberikan Pelayanan Laboratorium Klinik secara Profesional, Meningkatkan akses dan kualitas sebagai Laboratorium Rumah Sakit pusat penelitian.

#### c. Tujuan

Instalansi Laboratorium patologi Klinik RSUD AWS Samarinda adalah : Tujuan Umum; Meningkatkan mutu pemeriksaan laboratorium klinik. Tujuan Khusus; Meningkatkan kinerja sumber daya manusia di Laboratorium klinik, mengoptimalkan pemeriksaan secara efektif dan efisien, meningkatkan mutu peralatan Laboratorium, Membantu Menegakkan Diagnosa Klinisi.

## B. Karakteristik Responden

Pengamatan ini dilakukan penyebaran kuisisioner pada responden berjumlah 51 orang, pada pelanggan laboratorium yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda. Berikut data karakteristik responden berdasarkan umur pada pengamatan:



**Gambar 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

**Tabel 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase
15-25 Tahun	8 orang	16%
26-35 Tahun	10 orang	20%
36-50 Tahun	19 orang	37%
>50 Tahun	15 orang	27%

Berdasarkan data diatas menunjukkan jumlah responden tertinggi dengan usia 36-50 tahun yaitu sebanyak 19 orang (37%), dan diteruskan dengan responden usia >50 tahun sebanyak 15 orang (27%), responden usia 26-35 tahun sebanyak 10 orang (20%), dan responden terendah dengan usia berkisar 15-25 tahun sebanyak 8 orang (16%), dari hasil yang didapatkan banyaknya jumlah responden dari pelanggan laboratorium yang melakukan pemeriksaan yakni usia berkisar 36-50 tahun. Usia produktif dan usia lanjut akan lebih banyak menggunakan fasilitas kesehatan, dengan usia lanjut lebih banyak memilih mencari pelayanan kesehatan di puskesmas terdekat dari tempat tinggal oleh karena itu pasien dengan usia lanjut jarang ditemui dalam pengamatan ini, selain itu semakin tua umur responden kecenderungan untuk lebih sering memanfaatkan pelayanan kesehatan akan lebih tinggi (Akhmad, 2015).

### C. Hasil dan Pembahasan

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan laboratorium dilakukan dengan penyebaran kuisisioner, yang dalam persiapannya sendiri kuisisioner tersebut dibuat agar dapat mewakili pendapat pelanggan tentang kepuasan terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium. Penyebaran kuisisioner dilakukan pada pelanggan laboratorium yang berkunjung ke Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie dan melakukan pemeriksaan kimia darah dan darah rutin, pengamat memberikan kuisisioner kepada pelanggan dan menunggu pengisian kuisisioner hingga kuisisioner tersebut dikembalikan.

Penilaian pelanggan atau skort yang diberikan dalam menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium terdapat 4 pilihan yang diantaranya sangat puas, puas, kurang puas, dan tidak puas. Pengukuran sikap dengan kuisisioner menggunakan pengukuran skala likert, skala Likert sendiri adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena (Hanani, 2015), dengan rumus skala likert sebagai berikut:

#### 1. Total Skort

$$\text{Rumus} = T \times P_n$$

Keterangan; T= Total responden, P<sub>n</sub>= Pilihan angka skort.

Aplikasikan rumus pada setiap pilihan angka skort likert. Responden yang menjawab Sangat Puas 13 orang;  $13 \times 1 = 13$ , Responden yang menjawab Puas 32 orang;  $32 \times 2 = 64$ , Responden yang menjawab Kurang Puas 6 orang;  $6 \times 3 = 18$ , Responden yang menjawab Tidak Puas 0 orang;  $0 \times 4 = 0$ . Semua hasil dijumlahkan, Total Skort = 95

#### 2. Rumus Interpretasi Penilaian Responden

$$\text{Rumus Index \%} = \text{Total Skor} / Y \times 100$$

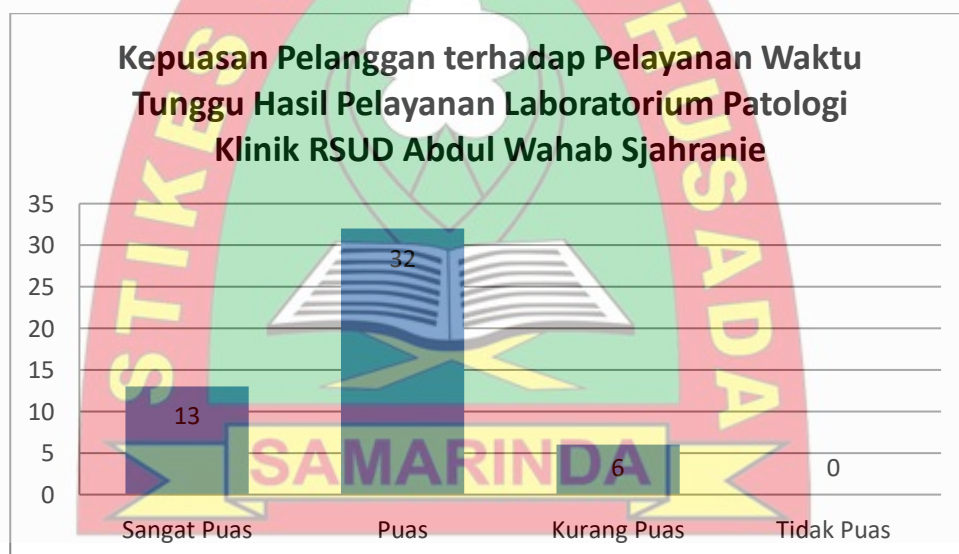
Penyelesaian akhir agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui nilai Y = Skort tertinggi likert yaitu 4 dan dikali jumlah responden yaitu 51 maka Y = 204, maka penilaian interpretasi responden sebagai berikut; Rumus index % =  $95 / 204 \times 100 = 46,6 \%$

Perhitungan yang dilakukan dengan skala likert didapatkan nilai persentase 46,6% dan menentukan hasil pada tabel persentase nilai dibawah,

**Tabel 4.2** Persentase Nilai

No	Jawaban	Keterangan
1	0% – 24,99%	Sangat Puas
2	25% – 49,99%	Puas
3	50% – 74,99%	Kurang Puas
4	75% – 100%	Tidak Puas

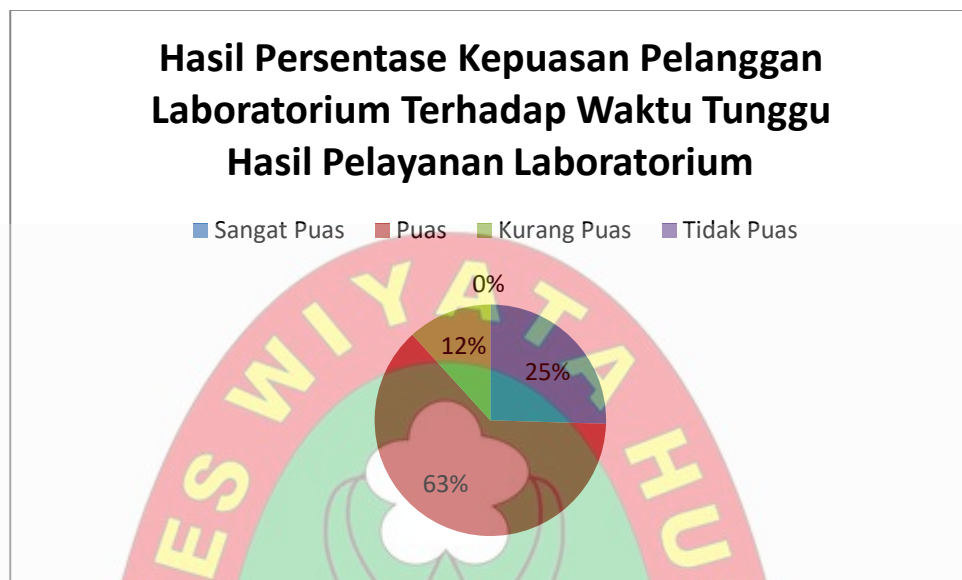
maka Interpretasi Responden atau hasil dari keseluruhan kuisisioner dari data diatas 46,6% yang artinya masuk didalam kategori Puas.



**Gambar 4.2** Diagram kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium.

Berdasarkan gambar 4.2 diatas menunjukkan kepuasan pelanggan laboratorium terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD Abdul Wahab Sjahranie yang melakukan pemeriksaan kimia darah dan darah rutin dengan jumlah responden sebanyak 51 orang dengan memberikan pilihan diantaranya; 13 pelanggan laboratorium menyatakan sikap sangat puas terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, 32 pelanggan laboratorium menyatakan sikap puas terhadap waktu tunggu hasil

pelayanan laboratorium, 6 pelanggan laboratorium menyatakan sikap kurang puas terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, dan tidak terdapat pelanggan laboratorium yang menyatakan sikap tidak puas terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium patologi klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie.



**Gambar 4.3** Hasil persentase kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Berdasarkan gambar 4.3 diatas menunjukkan hasil persentase kepuasan pelanggan laboratorium terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium patologi klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie dengan keseluruhan jumlah responden atau pelanggan laboratorium berjumlah 51 orang yang melakukan pemeriksaan di laboratorium patologi klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie. Pelanggan laboratorium yang melakukan pemeriksaan dengan menyatakan sikap sangat puas terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium sebesar 25%, pelanggan yang menyatakan sikap puas sebesar 63% dengan perolehan tertinggi, pelanggan yang menyatakan kurang puas sebesar 12%, dan pelanggan yang menyatakan tidak puas terhadap waktu tunggu hasil pelayanan di laboratorium patologi klinik adalah 0%.

Pelanggan yang menyatakan sikap sangat puas terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium patologi klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie

disebabkan karena pelanggan sudah merasa nyaman pada pelayanan awal yang diberikan sehingga tidak memperlumahkan lama waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium yang akan dikeluarkan oleh petugas laboratorium dan berharap dengan waktu pemeriksaan tersebut hasil yang dikeluarkan akurat dan dapat dibaca oleh dokter.

Pelanggan yang menyatakan sikap puas terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium patologi klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie oleh karena pelanggan merasa membutuhkan layanan tersebut hingga tidak memperlumahkan waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium dan pelanggan memahami waktu yang dibutuhkan petugas dalam memeriksa sampel dengan jumlah yang banyak dikarenakan RSUD Abdul Wahab Sjahranie sendiri merupakan rumah sakit besar diprovinsi Samarinda dan sudah memiliki citra yang baik dimata masyarakat.

Pelanggan yang menyatakan kurang Puas terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium patologi klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie dikarenakan pelanggan merasa waktu yang dibutuhkan untuk hasil pelayanan laboratorium cukup lama dan juga terdapat pelanggan yang memiliki tempat tinggal yang cukup jauh dari RSUD Abdul Wahab Sjahranie merasa keberatan jika harus kembali di keesokan harinya untuk mengambil hasil pelayanan laboratorium dan melewati perjalanan yang panjang dengan keadaan sakit, sedangkan tidak terdapat pelanggan yang menyatakan sikap tidak puas.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yakni dengan mempertimbangkan kenyamanan pelayanan, mutu, keterampilan pelayanan, biaya pelayanan, lama waktu tunggu hasil pelayanan maupun tersedianya bangku tunggu yang cukup. Pelanggan tidak hanya menilai mutu pelayanan semata, melainkan juga seberapa cepat mereka dilayani (Nilaika, 2012), sehingga mereka mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan dan pelayanan tersebut diatur didalam standar pelayanan minimal. Pelanggan laboratorium sendiri ternyata tidak memiliki pengetahuan tentang adanya Standar pelayanan minimal yang mengatur tentang lamanya waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium.

Standar pelayanan minimal sendiri mengatur lama waktu keluar hasil pelayanan pemeriksaan laboratorium rutin dan kimia darah adalah  $\leq 140$  menit yakni tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi, sedangkan pada RSUD Abdul Wahab Sjahranie sendiri pada pemeriksaan kimia darah dan darah rutin dapat mengeluarkan hasil hingga pelanggan menerima hasil tersebut pada jam 16.00 WITA setelah menunggu hasil diekspertisi oleh dokter spesialis patologi klinik di hari yang sama saat pelanggan diambil sampel, hal itu juga disebabkan karna petugas laboratorium selain mengerjakan pemeriksaan sampel pasien rawat jalan namun juga mengerjakan sampel pasien rawat inap yang tidak sedikit, maka terjadi ketidaksesuaian yang cukup besar dengan standar pelayanan minimal khususnya pada lama waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium yang sebenarnya berhak diterima oleh pelanggan laboratorium. Berdasarkan observasi yang dilakukan, informasi yang diberikan kepada pelanggan laboratorium untuk mengambil hasil dapat dilakukan keesokan harinya, dimana diharapkan jika hasil dapat keluar pada jam 16.00 WITA maka dapat memberikan informasi tersebut kepada pelanggan dan memberikan pilihan apakah ingin tetap menunggu atau mengambil hasil di keesokan harinya, sehingga untuk kedepannya dapat meningkatkan pelayanan laboratorium berdasarkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Reyhan, 2014). Pelayanan yang optimal akan menciptakan persepsi kepuasan sebagai akibat dari terpenuhinya harapan pelanggan, dengan demikian perlu dilakukan survei kepuasan pelanggan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan (Aji, 2018), maka diharapkan melalui hasil persentase kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam Program Peningkatan Mutu dengan metode dan teknik yang dipilih dan ditetapkan oleh rumah sakit dengan

jadwal pelaksanaan yang diserahkan oleh setiap seksi dengan dokter patologi klinik sebagai penanggung jawab dan petugas analis sebagai pelaksana berdasarkan Komisi Akreditasi Rumah Sakit (KARS), oleh karna peningkatan mutu pelayanan rumah sakit merupakan hal yang sangat penting, karena rumah sakit memberikan pelayanan yang paling kritis dan berbahaya dalam sistem pelayanan dan sasaran kegiatannya adalah jiwa manusia (Kusbaryanto. 2010).



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Berdasarkan pengamatan dan penyebaran kuisioner kepada 51 pelanggan laboratorium tentang kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu hasil pelayanan Laboratorium Patologi Klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie didapatkan pelanggan laboratorium menyatakan sangat puas sebesar 25%, menyatakan puas sebesar 63%, menyatakan kurang puas sebesar 12%. Pengukuran skala likert didapatkan hasil akhir kepuasan pelanggan adalah Puas terhadap waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Laboratorium Patologi Klinik.
2. Laboratorium Patologi Klinik RSUD Abdul Wahab Sjahranie memiliki standar waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium tersendiri disetiap pemeriksaan dengan masing-masing waktu pemeriksaan hematologi 3 jam kecuali cairan rutin 2 jam, kimia klinik 4 jam, mikrobiologi untuk pewarnaan 2 jam dan kultur 3-5 hari, urinalisa 3 jam kecuali esbach dan benzydine 24 jam, imunologi/serologi 2 jam/4jam.

#### **B. Saran**

1. Akademik

Menjadikan tulisan ini sebagai tambahan pengetahuan tentang manajemen laboratorium maupun perbendaharaan Laporan Tugas Akhir pada bidang manajemen laboratorium di perpustakaan STIKes Wiyata Husada Samarinda.

2. Instansi Rumah Sakit

Kepedulian petugas terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium berdasarkan standar pelayanan minimal perlu ditingkatkan, perlunya dilakukan sosialisasi waktu tunggu hasil pemeriksaan berdasarkan standar pelayanan minimal kepada pelanggan dan menempelkan poster atau banner yang berisi informasi standar pelayanan minimal, ataupun informasi waktu tercepat hasil pelayanan laboratorium dapat diterima oleh pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, Awaluddin Setya dan Ni Nyoman N. 2018. *Survei Kepuasan Pelanggan PDAM Kota Balikpapan*. Unimma Press
- Akhmad, Atika Dalili; Satibi; Diah Ayu P. 2015. *Analisis Persepsi dan Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Terhadap Penerapan Sistem Pembiayaan JKN pada Fasilitas Kesehatan Penunjang di D.I.Yogyakarta*. Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi
- American Hospital Association. 2014. *Improving Lab Turnaround Times*, 1-3
- Braun, W. 2015. *Waiting for Lab Test Results*. The Saturday Evening Post. (n.d.),
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Calundu, Rasidin. 2018. *Manajemen Kesehatan*. Makassar: CV Sah Media
- David, Tita H dan Erika Widoyanti L. 2014. *Hubungan Keterlambatan Kedatangan Dokter Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan*. Jurnal Kedokteran Brawijaya. Volume 28, Suplemen 1
- Dewi, Aulia Utami. 2015. *Hubungan Waktu Tunggu Pendaftaran dengan Kepuasan pasien ditempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPRRJ) RSUD Sukoharjo*. Skripsi, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Efendi, Ferry. Makhfudli. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dengan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika
- Hapsara Habib Rahmat. 2017. *Penguatan Upaya Kesehatan Masyarakat dan Pemberdayaan Masyarakat Bidang Kesehatan di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press
- Hanani, Ajib, dkk. 2015. *Pemberian Harakat Bahasa Arab Menggunakan Metode N-Gram dan C5.0*. Jurnal EECCIS. Volume 9, No.1
- Hawkins, R. C. 2014. *Laboratory turnaround time*. The Clinical biochemist. Reviews / Australian Association of Clinical Biochemists, 28(4), 179-94. Retrieved from
- Holland, L. L.; Smith, L. L.; & Blick, K. E. (2015). *Reducing Laboratory Turnaround Time Outliers Can Reduce Emergency Department Patient Length of Stay: An 11-Hospital Study*. American Journal of Clinical Pathology, 124(5), 672-674. doi:10.1309/E9QPVQ6G2FBVMJ3B

Imbalo S. 2009. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan : Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*, Jakarta : EGC.

Iqrom Pahrizah. 2013. *Reformasi Birokrasi di Nusantara*. Malang: UB Press

Junjungsari, F.S.; Septo, P.A.; & Eka, Y.F. 2019. *Analisis Waktu Tunggu pada Pelayanan Unit Laboratorium Rumah Sakit Ibu & Anak Swasta X Kota Jakarta*. E-jurnal. Volume 7, No.1

Kusbaryanto. 2010. *Peningkatan Mutu Rumah Sakit dengan Akreditasi*. Jurnal. Volume 10, No.1

Kepmenkes RI No.129 tahun 2008 Tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*

Kristiani Yeni, dkk. 2015. *Hubungan Waiting Time dengan Kepuasan Pasien Prioritas 3 di Instalasi Gawat Darurat RS Waluya Sawahan Malang*. Jurnal care. Volume 3 No.1

Kuncoro, Mudrajad. 2015. *Ekonomi Pembangunan, Teori, masalah dan kebijakan, Cetakan pertama, Unit penerbitan dan percetakan akademi manajemen perusahaan YKPN, Yogyakarta*

Moeloek, Abdul. 2014. *Standar Pelayanan Patologi Klinik-Rs Bandar Lampung*. Docslide

Nilaika Nindia. 2012. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo*. Skripsi. Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret Surakarta

Permenkes RI No.43 tahun 2016 Tentang *Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*

Permenkes RI No. 411 tahun 2010 Tentang *Laboratorium Klinik*

Rangkuti Freddy. 2013. *Customer Service Satisfaction and Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT. Gramedia

Ratminto, Dkk. 2018. *Pelayanan Prima: Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A sampai Z*. Yogyakarta: UGM Press

Reyhan Adam. 2014. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (studi pada perusahaan Cito laboratorium klinik Semarang cabang Indraprasta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. UNDIP

- Riyanto, Agus. 2017. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Setia, Lisa. Dkk. 2016. *Pengaruh Waktu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru Tahun 2016*. Jurnal
- Sugito, Hadi.2010.*Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan* JP.Jakarta
- Sumampouw Timotius J, dkk. 2014. *Analisis Pelaksanaan Standar Minimal Pelayanan dibagian Rekam Medis RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano*. E-journal. Fakultas Kedokteran Universitas Sam Ratulangi



## Lampiran 1. Rekapitulasi Data Hasil Responden

No	Hari / Tanggal	Kode Pelanggan	Waktu Sampling	Waktu Menerima Hasil	Jawaban
1	Selasa, 29 Jan 2019	P1	29/01/2019	30/01/2019	Puas
		P2	29/01/2019	30/01/2019	Puas
		P3	29/01/2019	30/01/2019	Puas
		P4	29/01/2019	30/01/2019	Puas
		P5	29/01/2019	30/01/2019	Puas
		P6	29/01/2019	30/01/2019	Puas
		P7	29/01/2019	30/01/2019	Puas
		P8	29/01/2019	30/01/2019	Puas
		P9	29/01/2019	30/01/2019	Puas
		P10	29/01/2019	30/01/2019	Puas
		P11	29/01/2019	30/01/2019	Sangat Puas
		P12	29/01/2019	30/01/2019	Sangat Puas
		P13	29/01/2019	30/01/2019	Sangat Puas
2	Rabu, 30 Jan 2019	P14	30/01/2019	31/01/2019	Sangat Puas
		P15	30/01/2019	31/01/2019	Puas
		P16	30/01/2019	31/01/2019	Puas
		P17	30/01/2019	31/01/2019	Puas
		P18	30/01/2019	31/01/2019	Sangat Puas
		P19	30/01/2019	31/01/2019	Kurang Puas
3	Rabu, 6 Feb 2019	P20	06/02/2019	07/02/2019	Puas
	P21	06/02/2019	13/02/2019	Sangat Puas	
4	Jumat, 8 Feb 2019	P22	08/02/2019	11/02/2019	Puas
		P23	08/02/2019	11/02/2019	Sangat Puas
		P24	08/02/2019	11/02/2019	Kurang Puas
		P25	08/02/2019	11/02/2019	Puas
		P26	08/02/2019	11/02/2019	Kurang Puas
		P27	08/02/2019	11/02/2019	Kurang Puas

5	Senin, 11 Feb 2019	P28	11/02/2019	12/02/2019	Puas
		P29	11/02/2019	12/02/2019	Puas
		P30	11/02/2019	12/02/2019	Sangat Puas
		P31	11/02/2019	12/02/2019	Sangat Puas
		P32	11/02/2019	12/02/2019	Kurang Puas
		P33	11/02/2019	12/02/2019	Puas
6	Selasa, 12 Feb 2019	P34	12/02/2019	13/02/2019	Puas
		P35	12/02/2019	13/02/2019	Puas
		P36	12/02/2019	13/02/2019	Puas
		P37	12/02/2019	13/02/2019	Puas
		P38	12/02/2019	13/02/2019	Puas
		P39	12/02/2019	13/02/2019	Puas
		P40	12/02/2019	13/02/2019	Sangat Puas
		P41	12/02/2019	13/02/2019	Puas
		P42	12/02/2019	13/02/2019	Puas
		P43	12/02/2019	13/02/2019	Puas
		P44	12/02/2019	13/02/2019	Puas
		P45	12/02/2019	13/02/2019	Kurang Puas
7	Rabu, 13 Feb 2019	P46	12/02/2019	13/02/2019	Puas
		P47	12/02/2019	13/02/2019	Puas
		P48	13/02/2019	14/02/2019	Puas
		P49	13/02/2019	14/02/2019	Sangat Puas
		P50	13/02/2019	14/02/2019	Sangat Puas
		P51	13/02/2019	14/02/2019	Sangat Puas

## Lampiran 2. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit

\* Lampiran 1

NO.	JENIS PELAYANAN	INDIKATOR	STANDAR
6.	Intensif	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Rata rata pasien yang kembali ke perawatan intensif dengan kasus yang sama &lt; 72 jam</li> <li>2. Pemberi pelayanan Unit Intensif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\leq 3\%</math></li> <li>2. a. Dokter Sp.Anestesi dan dokter spesialis sesuai dengan kasus yang ditangani b. 100 % Perawat minimal D3 dengan sertifikat Perawat mahir ICU / setara (D4)</li> </ol>
7.	Radiologi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto</li> <li>2. pelaksana ekspertisi</li> <li>3. Kejadian kegagalan pelayanan Rontgen</li> <li>4. Kepuasan pelanggan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\leq 3</math> jam</li> <li>2. Dokter Sp.Rad</li> <li>3. Kerusakan foto <math>\leq 2\%</math></li> <li>4. <math>\geq 80\%</math></li> </ol>
8.	Lab. Patologi Klinik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium.</li> <li>2. Pelaksana ekspertisi</li> <li>3. Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksa laboratorium</li> <li>4. Kepuasan pelanggan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\leq 140</math> menit Kimia darah &amp; darah rutin</li> <li>2. Dokter Sp.PK</li> <li>3. 100 %</li> <li>4. <math>\geq 80\%</math></li> </ol>
9.	Rehabilitasi Medik	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kejadian Drop Out pasien terhadap pelayanan Rehabilitasi Medik yang di rencanakan</li> <li>2. Tidak adanya kejadian kesalahan tindakan rehabilitasi medik</li> <li>3. Kepuasan Pelanggan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\leq 50\%</math></li> <li>2. 100 %</li> <li>3. <math>\geq 80\%</math></li> </ol>
10.	Farmasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. waktu tunggu pelayanan a. Obat Jadi b. Racikan</li> <li>2. Tidak adanya Kejadian kesalahan pemberian obat</li> <li>3. Kepuasan pelanggan</li> <li>4. Penulisan resep sesuai formularium</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. a. <math>\leq 30</math> menit b. <math>\leq 60</math> menit</li> <li>2. 100 %</li> <li>3. <math>\geq 80\%</math></li> <li>4. 100 %</li> </ol>
11.	Gizi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketepatan waktu pemberian makanan kepada pasien</li> <li>2. Sisa makanan yang tidak termakan oleh pasien</li> <li>3. Tidak adanya kejadian kesalahan pemberian diet</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\geq 90\%</math></li> <li>2. <math>\leq 20\%</math></li> <li>3. 100 %</li> </ol>

(Sumber: Kepmenkes No.129 tahun 2008)

## Lampiran 3. Kuisisioner

**Pernyataan Kesiapan Menjadi Responden**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : ASMI KITAE  
 Umur : 28  
 Alamat : JL. GUNUNG LINGGAI  
 Jenis Pemeriksaan : K9  
 Jam pengambilan sampel : 08.30 29/01/2019  
 Jam penerimaan hasil pemeriksaan : 30/01/19

Menyatakan bersedia menjadi responden pengamatan yang berjudul Studi Kepuasan Pelanggan Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahrani.

**A. Petunjuk Pengisian Kuisisioner**  
 Pilihlah salah satu jawaban dari pilihan yang tersedia dengan melingkari (O) jawaban anda.

**B. Pertanyaan/Kuisisioner:**


1. Apakah bapak/ibu puas terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan di laboratorium RSUD Abdul Wahab Sjahrani?

a. Sangat Puas (dengan waktu yang diperlukan untuk menunggu hasil pemeriksaan kimia darah atau darah rutin)

b. Puas (dengan waktu yang diperlukan untuk menunggu hasil pemeriksaan kimia darah atau darah rutin)

c. Kurang Puas (dengan waktu yang diperlukan untuk menunggu hasil pemeriksaan kimia darah atau darah rutin)

d. Tidak Puas (dengan waktu yang diperlukan untuk menunggu hasil pemeriksaan kimia darah atau darah rutin)

Samarinda... 29/1/19.....  
 Yang menyetujui,  


Lampiran 4. Dokumentasi Pengisian Kuisisioner Pengamatan Kepuasan Pelanggan Laboratorium Terhadap Waktu Tunggu Hasil Laboratorium di RSUD Abdul Wahab Sjahranie



## RIWAYAT HIDUP



Gusti Ayu Komang Trianti Agustina, lahir pada 11 Agustus 1998 di Long Ikis Kabupaten Pasir Kalimantan Timur. Merupakan anak ketiga dari 4 bersaudara, putri dari bapak I Gusti Kade Sudarna dan ibu Eka Lhistiana. Agama Kristen, Tempat tinggal di Jl. R.A Kartini Mentivan Melak Ulu Sendawar Kabupaten Kutai Barat.

Riwayat pendidikan pada tahun 2007 memulai jenjang pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 004 Sendawar Kabupaten Kutai Barat. Pada tahun 2010 melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Sendawar dan menyelesaikan pendidikan pada tahun 2013. Pada tahun 2013 melanjutkan jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Sendawar dan menyelesaikannya pada tahun 2016. Pada tahun 2016 melanjutkan pendidikan jenjang perguruan tinggi di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wiyata Husada Samarinda dengan mengambil jurusan D-III Analisis Kesehatan.

Selama melakukan perkuliahan telah mengikuti kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Laboratorium RSUD A. M. Parikesit Tenggarong pada Bulan Desember 2018 sampai Januari 2019 dan di Laboratorium RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda pada bulan Januari 2019 sampai Maret 2019.