

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP  
PELAYANAN LABORATORIUM DI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSKESMAS MANGKUPALAS**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (STUDI KASUS)**

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



**16.0574.0752.03**

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

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
LABORATORIUM DI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PUSKESMAS MANGKUPALAS**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (STUDI KASUS)**

Oleh :

**ELFAN MAULANA**  
**NIM: 16.0627.0805.03**

Telah berhasil dipertahankan dalam ujian  
Pada Tanggal 3 Mei 2019

Pembimbing I



Kamil, SKM, M.Si  
NIK: 197508151994031

Penguji I



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

Pembimbing II



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

Penguji II



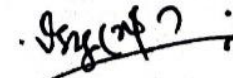
Netty Eka Jayanti, S.Si, M.Si  
NIK: 1130728618098

Mengesahkan,  
Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda



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

Mengetahui,  
Ketua Program Studi D-III Analis Kesehatan



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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, berkat Rahmat dan BimbinganNya saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (Studi Kasus) dengan judul “Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Mangkupalas”. 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 Mujito Hadi, MM., selaku Ketua Yayasan Wiyata Husada samarinda
2. Bapak Ns. Edy Mulyono, Ns, S.Pd, S.Kep, M.Kep selaku Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda
3. Ibu Siti Raudah, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi D-III Analis Kesehatan STIKES Wiyata Husada Samarinda. Terima kasih atas masukan dan semua ilmu yang telah diberikan dan juga dedikasinya terhadap Analis Kesehatan, dan selaku dosen penguji pertama saya.
4. Bapak Kamil, M.Si dan Ibu Nadira, S.Si, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan laporan tugas akhir.
5. Ibu Eka Netty Jayanti S.Si, M.Si, selaku dosen penguji kedua yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan laporan tugas akhir.
6. dr. Deasi Nursanti Natsir, M.Si, selaku Pimpinan Puskesmas Mangkupalas Kota Samarinda. terima kasih yang sudah menerima saya untuk menyelesaikan laporan tugas akhir saya.
7. Supratmin, Amd.AK selaku pembimbing PKMD di Puskesmas Mangkupalas Kota Samarinda.
8. Segenap staf Puskesmas Mangkupalas Kota Samarinda.
9. Keluarga saya, yang mana telah memberikan doa, dukungan, waktu, cinta, dan kasih sayang. Tiada kata terindah selain ucapan terimakasih ini yang

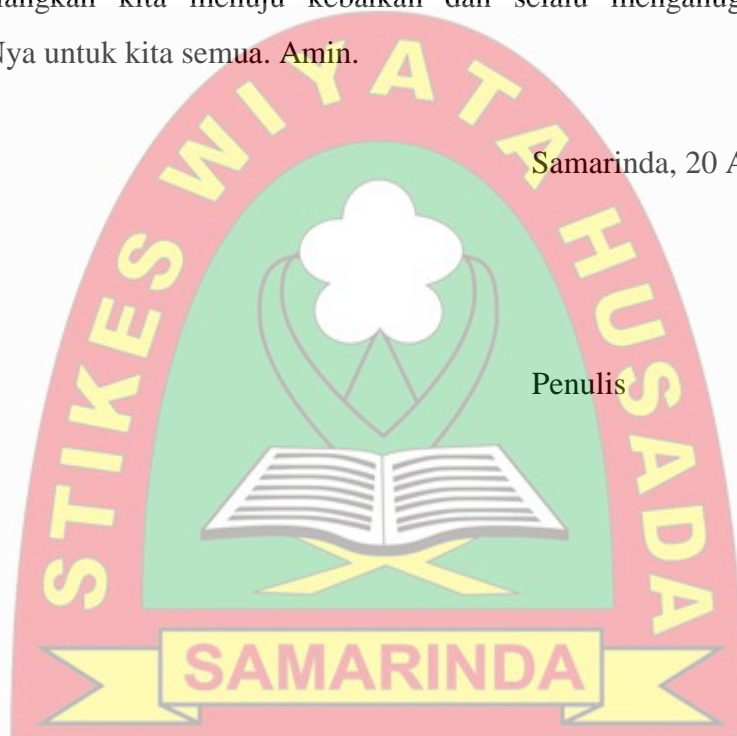
dapat disampaikan.

10. Analisis kesehatan STIKes Wiyata Husada Samarinda angkatan 2016, tiada kata terindah selain ucapan terimakasih yang dapat saya sampaikan untuk semua teman-teman angkatan saya atas dukungan, bantuan, serta motivasi yang telah di berikan.
11. Pihak pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir dan seterusnya

Dan semua pihak yang telah membantu 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, 20 April 2019

Penulis



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elfan Maulana

NIM : 16.0574.0752.03

Program Studi : D-III Analis Kesehatan

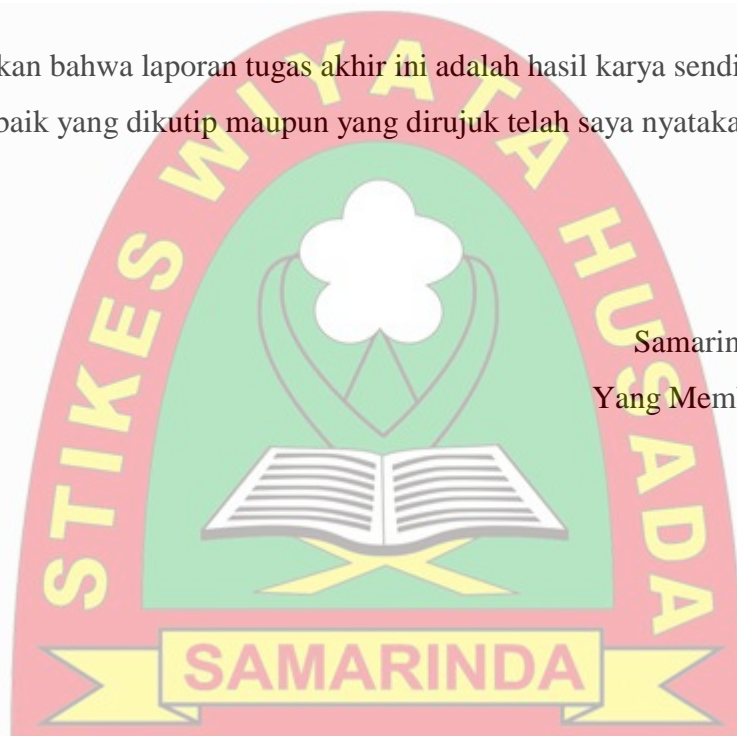
Judul Laporan Tugas Akhir : Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan  
Laboratorium Di Unit Pelaksana Teknis  
Puskesmas Mangkupalas

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 17 Mei 2019

Yang Membuat Pernyataan

Elfan Maulana



## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

---

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elfan Maulana  
NIM : 16.0574.0752.03  
Program Studi : D-III Analis Kesehatan

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

**Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Mangkupalas**

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, 22 Mei 2019

Yang menyatakan



(Elfan Maulana)

## ABSTRAK

### Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Mangkupalas

Elfan Maulana<sup>1</sup>, Kamil<sup>2</sup>, Nadira<sup>3</sup>

**Latar Belakang :** Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada pasiennya. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang penting bagi UPTD Laboratorium Kesehatan karena kepuasan pasien merupakan rantai informasi promosi sehingga pasien mempunyai persepsi yang baik terhadap UPTD Puskesmas. **Tujuan :** Mengetahui nilai hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Mangkupalas. **Tata Laksana :** Dilakukan pada tanggal 18 maret 2019 – 13 April 2019. Teknik Pengambilan sampel yaitu dengan penyebaran kuesioner kepada pasien yang menunggu hasil laboratorium di Puskesmas Mangkupalas. **Hasil :** Nilai untuk survey kepuasan masyarakat (SKM) di UPT Puskesmas Mangkupalas yang tertinggi adalah pada unsur perilaku pelaksana didapatkan nilai 85 dengan mutu B (baik), dan nilai yang terendah terdapat pada unsur waktu penyelesaian adalah 79,25 dengan mutu B (baik). **Kesimpulan :** Dari hasil survey terhadap responden yang mengisi 9 unsur pertanyaan, mendapatkan nilai survey kepuasan masyarakat Unit Pelayanan yaitu dengan nilai 83,75 dengan kategori baik.

**Kata kunci :** Survey Kepuasan Masyarakat, Laboratorium, Puskemas

<sup>1</sup>Mahasiswa Analis Kesehatan STIKES Wiyata Husada Samarinda

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

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

## ABSTRACT

### The Community Satisfaction Survey Towards Laboratory Service at UPTD of Mangkupalas Community Health Center

Elfan Maulana<sup>1</sup>, Kamil<sup>2</sup>, Nadira<sup>3</sup>

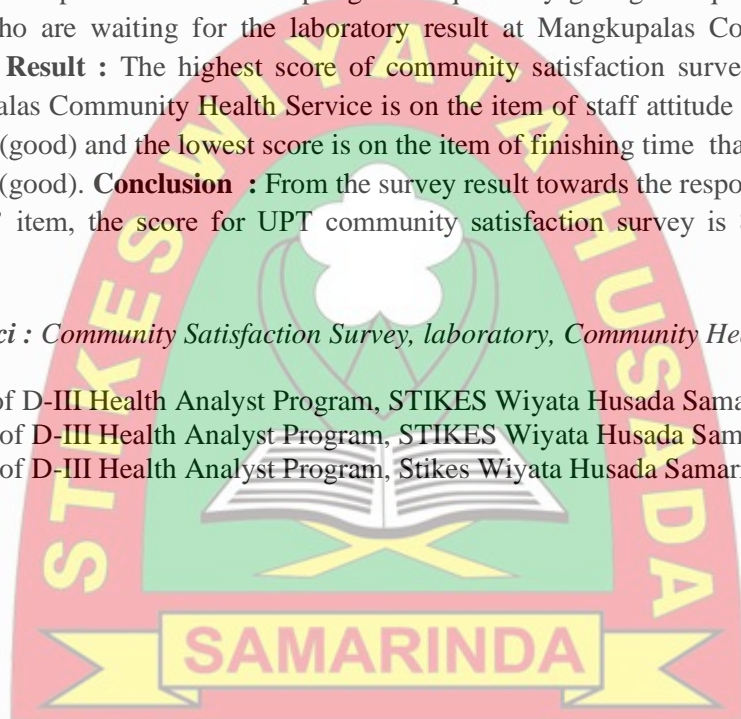
**Background :** Providing service is the main task of government employee as a state and public servant. A good health service is a service that is able to provide satisfaction to its patient. Patient's satisfaction is an important matter for UPTD Health Laboratory since patient's satisfaction is a chain of information and promotion in order to give patient a good perception toward UPTD Community Health Center. **Purpose :** Finding out the score result of community satisfaction survey towards laboratory service at UPTD Mangkupalas Community Health Center. **Procedure :** Conducted on 18<sup>th</sup> of March 2019 until 13<sup>th</sup> of April 2019. The sampling technique is by giving out questionnaire to the patient who are waiting for the laboratory result at Mangkupalas Community Health Center. **Result :** The highest score of community satisfaction survey (CSS) at UPT Mangkupalas Community Health Service is on the item of staff attitude that gets 85 with B quality (good) and the lowest score is on the item of finishing time that gets 79,25 with B quality (good). **Conclusion :** From the survey result towards the respondents who fill 9 questions' item, the score for UPT community satisfaction survey is 83,75 with good category.

*Kata kunci : Community Satisfaction Survey, laboratory, Community Health Center*

<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>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>LEMBAR KEASLIAN TULISAN</b> .....	v
<b>LEMBAR 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 DIAGRAM</b> .....	xiii
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Ruang Lingkup</b> .....	3
<b>C. Tujuan Penelitian</b> .....	3
1. Tujuan Umum.....	3
2. Tujuan Khusus .....	3
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	4
1. Manfaat Bagi Akademik.....	4
2. Manfaat Bagi Petugas Kesehatan Laboratorium.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>A. Pelayanan Publik</b> .....	5
<b>B. Pelayanan Kesehatan</b> .....	8
1. Kualitas Pelayanan.....	8
2. Definisi Konseptual .....	9
<b>C. Pengertian Kepuasan Pasien</b> .....	9
<b>D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien</b> .....	11
<b>E. Survey Kepuasan</b> .....	11

<b>F. Metode Pengukuran Kepuasan .....</b>	<b>12</b>
1. Sistem Keluhan Dan saran Perusahaan.....	12
2. Survey Kepuasan Pelanggan.....	13
<b>G. Kerangka Teori .....</b>	<b>14</b>
<b>BAB III TATA LAKSANA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>15</b>
<b>A. Waktu Pelaksanaan Tugas Akhir .....</b>	<b>15</b>
<b>B. Tempat Pelaksanaan Tugas Akhir .....</b>	<b>15</b>
<b>C. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>15</b>
<b>D. Kriteria Inklusi Ekslusi .....</b>	<b>15</b>
<b>E. Metode.....</b>	<b>15</b>
<b>F. Analisis Data .....</b>	<b>18</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>20</b>
<b>A. Profil Lab Puskesmas Mangkupalas.....</b>	<b>20</b>
1. Visi dan Misi Puskesmas Mangkupalas.....	20
2. Motto Puskesmas Mangkupalas.....	20
3. Janji Pelayanan Puskesmas Mangkupalas.....	20
4. Tata Nilai Puskesmas Mangkupalas.....	20
<b>B. Hasil dan Pembahasan.....</b>	<b>21</b>
1. Umur .....	21
2. Jenis Kelamin.....	23
3. Tingkat Pekerjaan.....	24
4. Karakteristik Tingkat Pendidikan .....	25
5. Hasil Penelitian Responden.....	27
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>35</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>35</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>35</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>36</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>38</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Interpretasi Hasil Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	19
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	21
Tabel 4.2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	23
Tabel 4.3. Berdasarkan Karakteristik Tingkat Pekerjaan .....	24
Tabel 4.4. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan .....	25
Tabel 4.5. Hasil Masing-Masing Unit Pelayanan .....	28



## DAFTAR SKEMA

Skema 2.1 Kerangka Teori.....	14
-------------------------------	----



## DAFTAR DIAGRAM

Diagram 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	21
Diagram 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	23
Diagram 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan .....	24
Diagram 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	26



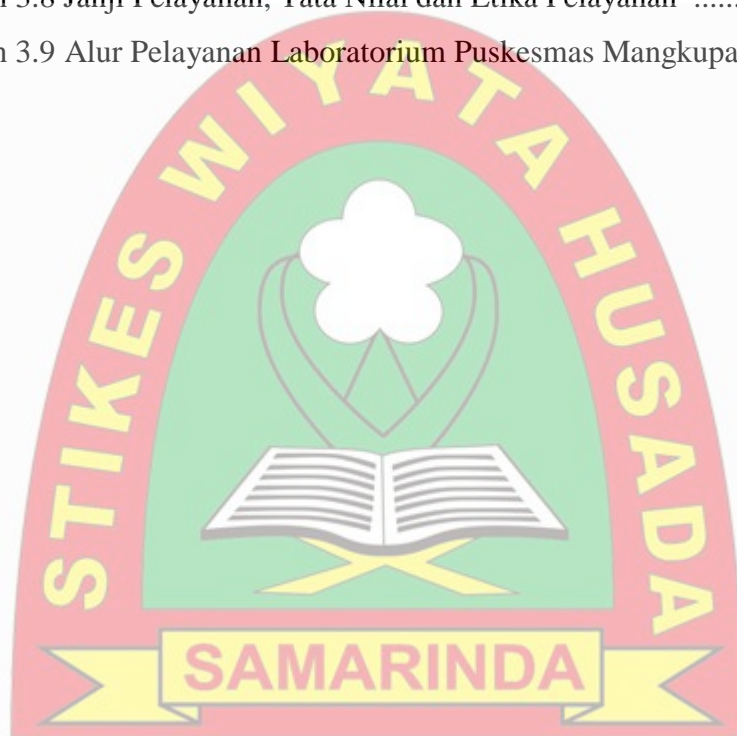
## DAFTAR SINGKATAN

ASKES	: Asuransi Kesehatan
BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
IRT	: Ibu Rumah Tangga
KIS	: Kartu Indonesia Sehat
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
NI	: Nilai Interval
NIK	: Nilai Interval Konversi
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
PERMENPAN	: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PUSKESMAS	: Pusat Kesehatan Masyarakat
SDA	: Sumber Daya Aparatur
SKM	: Survey Kepuasan Masyarakat
UU	: Undang – undang
UPT	: Unit Pelaksana Teknis



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 3.1 Hasil masing – masing unit pelayanan .....	38
Lampiran 3.2 Pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat.....	39
Lampiran 3.3 Lembar Persetujuan Responden .....	45
Lampiran 3.4 Lampiran Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat .....	46
Lampiran 3.5 Visi Misi Moto.....	48
Lampiran 3.6 Responden mengisi kuesioner .....	49
Lampiran 3.7 Tabel Sampel Morgan dan Krejcie .....	51
Lampiran 3.8 Janji Pelayanan, Tata Nilai dan Etika Pelayanan .....	53
Lampiran 3.9 Alur Pelayanan Laboratorium Puskesmas Mangkupalas .....	54



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

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 indeks kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan (Kamil H, 2010)

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah masih banyak kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa. Pelayanan kesehatan menurut Wijono adalah kegiatan peningkatan derajat kesehatan, pencegahan penyakit, atau pengobatan penyakit dan pemulihan kesehatan akibat penyakit dalam upaya meningkatkan status kesehatan perorangan, kelompok atau masyarakat untuk pelayanan kesehatan (Kuswanti, 2013).

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada pasiennya. Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Menurut Shortell, menyebutkan bahwa tujuan dari sistem pelayanan kesehatan terdiri atas: (1) *safe*, pasien harus menerima perawatan dan dirawat dilingkungan yang terlindungi. (2) *effective*, perawatan harus di berikan berdasarkan informasi ilmiah terbaik. (3) *patient 's centered*, perawatan harus memperhitungkan prevrensi individu pasien (4) *timely*, pelayan tepat waktu (5) *efficient*, perawatan diberikan dengan cara menghindari pemborosan (6) *equitqble*, pelayanan kesehatan harus adil tidak boleh membeda-bedakan pasien (Latupono, 2015).

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dibangun untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar, menyeluruh, dan terpadu bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya. Kunjungan masyarakat pada suatu unit pelayanan kesehatan tidak saja dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tetapi juga dipengaruhi faktor lain diantaranya: sumber daya manusia, motivasi pasien, ketersediaan bahan dan alat, tarif dan lokasi.

Puskesmas adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang amat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja (Depkes, 2006).

Pelayanan masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, sehingga sebagai upaya perbaikan pelayanan perlu dilakukan pengkajian tentang kualitas pelayanan puskesmas melalui survey kepuasan masyarakat atau SKM. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera No. 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah.

Laboratorium kesehatan adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan.

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

Berdasarkan pemaparan diatas maka untuk itu perlu dilakukannya penulis tertarik untuk membuat laporan tugas akhir tentang “Studi Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Mangkupalas” SKM di UPT puskesmas mangkupalas telah dilakukan untuk keseluruhan bukan hanya ruangan laboratorium, hasil dari SKM yang didapat yaitu lebih disiplin dalam pemanggilan antrian pasien, petugas harus disiplin waktu dalam melakukan pemeriksaan dan jangan membuat pasien menunggu terlalu lama. Akreditasi di UPT Puskesmas Mangkupalas masih berstatus dasar.

## B. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup pada Laporan Tugas Akhir Berdasarkan Nilai hasil Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Mangkupalas”.

## C. Tujuan penelitian

### 1. Tujuan umum

Mengetahui Tingkat Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Mangkupalas.

### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tertinggi dan mutu pada suatu unsur pelayanan di Laboratorium Puskesmas Mangkupalas.
- b. Mengetahui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terendah serta mutu pada suatu unsur pelayanan di Laboratorium Pukesmas Mangkupalas.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Bagi Akademik**

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

##### **2. Manfaat Bagi Petugas Kesehatan Laboratorium**

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



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (UU,2009).

Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan baik yang bersifat individual maupun kelompok.

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat saat ini dikarenakan tidak semua jasa atau pelayanan disediakan oleh pihak swasta, oleh karena itu pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat yang tidak disediakan swasta tersebut.

Pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya

membutuhkan asas-asas pelayanan. Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63/2003 sebagai berikut:

a. Transparansi

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

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional.

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

d. Partisipatif

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

e. Kesamaan Hak.

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

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban.

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

Menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- 1) Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

- 2) Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 3) Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- 5) Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- 6) Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 7) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- 8) Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- 9) Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- 11) Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- 12) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Pasal 4 UU no 25 tahun 2009).

## B. Pelayanan Kesehatan

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

Tujuan dari pelayanan kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat untuk mengatasi, menetralisasi atau menormalisasi semua masalah atas semua penyimpangan tentang kesehatan yang ada dalam masyarakat. Meningkatkan tingkat pendidikan dan keadilan sosial ekonomi masyarakat, maka kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan kesehatan semakin meningkat sehingga tidak ada lagi upaya yang dapat dilakukan selain meningkatkan kinerja petugas dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan sebaik-baiknya. (Kusmawati, 2010).

Pelayanan kesehatan bermutu yang diberikan kepada pasien merupakan salah satu untuk mengukur keberhasilan pelayanan, dan berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Penganannya lebih besar dan bersifat menentukan manakala dilaksanakan seefektif mungkin dengan selalu berpedoman pada peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya, secara umum disebutkan bahwa efektif suatu pelayanan kesehatan yang diberikan maka semakin tinggi pula mutu pelayanan kesehatan tersebut. (Kusmawati, 2010).

Kepuasan pelanggan terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan dalam merumuskan tujuan dan manfaat produk atau pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan (Azrul, 1986).

### 1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas. Puskesmas sebagai salah satu unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota berperan di dalam menyelenggarakan pelayanan publik

yang berkualitas kepada masyarakat dengan melakukan berbagai upaya untuk memenuhi segala harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat (Azrul,1986).

## 2. Definisi Konseptual

- a. Kualitas pelayanan adalah kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan, keinginan, dan kebutuhan serta mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat luas.
- b. Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi.
- c. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Bernes, 2003).

### C. Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggaraan pelayanan publik.

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. Jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Yuwono, 2003).

Memberikan pelayanan kepada pelanggan pihak penyedia dan pemberi layanan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan,

yaitu pencapaian kepuasan konsumen (*consumer satisfaction*) atau kepuasan pelanggan (*costumer satisfaction*). Oliver menyatakan bahwa kepuasan merupakan respon pelanggan terhadap dipenuhinya kebutuhan dan harapan. Berikut di bawah ini adalah konsep kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terbentuk dari penilaian pelanggan terhadap kinerja suatu perusahaan dalam merumuskan tujuan dan manfaat produk atau pelayanan yang diberikan dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Kepuasan terjadi karena adanya suatu pemenuhan terhadap apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan (Tunggal, 2007).

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).

Menurut Zeitham dan Berry, aspek-aspek kepuasan pasien meliputi:

- a. Keistimewaan, yaitu dimana pasien merasa diperlakukan secara istimewa oleh perawat selama proses pelayanan.
- b. Kesesuaian, yaitu sejauh mana pelayanan yang diberikan perawat sesuai dengan keinginan pasien, selain itu ada ketepatan waktu dan harga.
- c. Ketepatan dalam memberikan pelayanan, artinya pelayanan yang diberikan selalu sama pada setiap kesempatan dengan kata lain pelayanan yang diberikan selalu konsisten.
- d. Estetika, estetika dalam pelayanan berhubungan dengan kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan (Tjiptono, 2002).

#### **D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Menurut Budiastuti faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu :

1. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.
2. Kualitas pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
3. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang, “rumah sakit mahal”.
4. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
5. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut. (Nooria Widoningsih, 2008).

#### **E. Survey Kepuasan**

Survey kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survey kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat) (keputusan MENPAN Nomor 14/2017).

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 Tahun 2017 terdapat 9 unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat :

1. Persyaratan
2. System, mekanisme, dan prosedur
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya atau tarif

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana

Laboratorium puskesmas adalah sarana pelayanan kesehatan dipuskesmas yang melaksanakan pengukuran, pentapan, dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan, atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat. Laboratorium puskesmas harus diselenggarakan secara baik dengan memenuhi kriteria ketenagaan, sarana, prasana, perlengkapan, dan peralatan, kegiatan pemeriksaan, kesehatan dan keselamatan kerja, dan mutu (permenkes, 2012).

#### **F. Metode Pengukuran Kepuasan**

Metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran perusahaan

Berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas – luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran, menyediakan kartu komentar dan menyediakan saluran telepon khusus. Informasi ini memberikan ide – ide untuk memperbaiki kualitas produk yang dapat memuaskan pelanggan (Aritonang, 2005).

- a) *Ghost shopping*

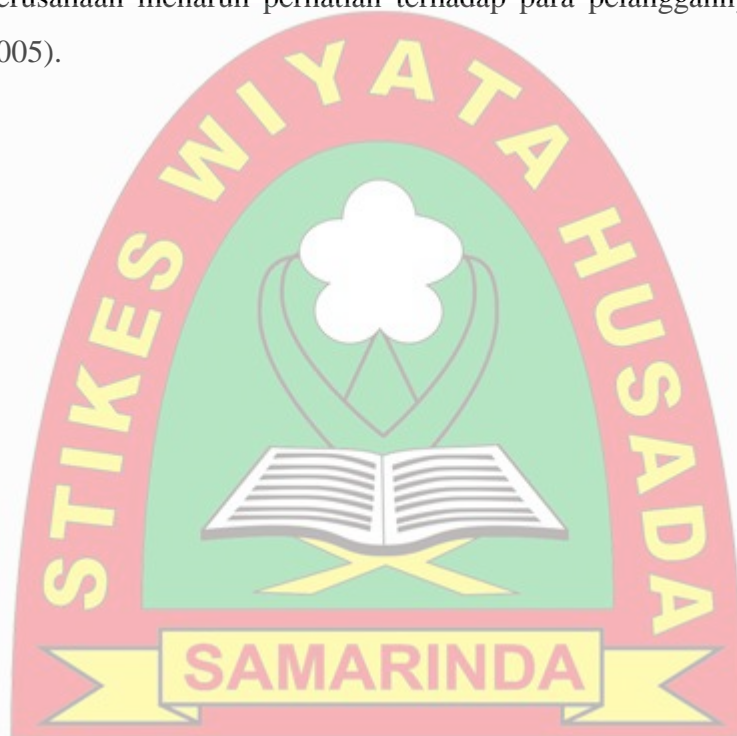
Metode *ghost shopping* dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensi produk perusahaan dan pesaing, lalu menyampaikan temuan - temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk pesaing berdasarkan pengalaman mereka selain itu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

b) *Lost customer analysis*

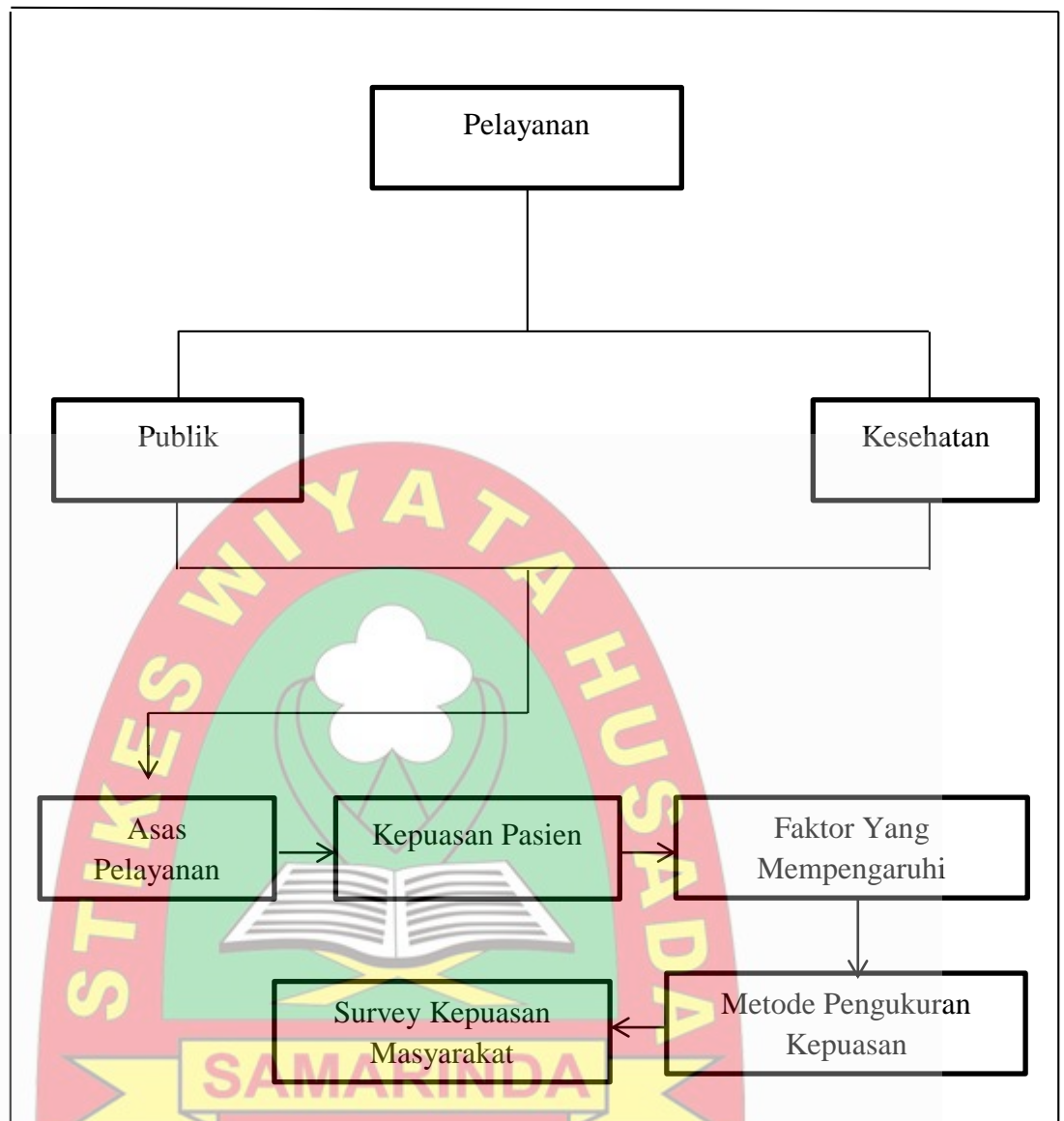
Perusahaan berusaha menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok, yang diharapkan adalah akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan melalui survei akan melalui dan umpan baik secara langsung dan pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya (Aritonang, 2005).



## G. Kerangka Teori



Skema 2.1 Kerangka Teori

## **BAB III**

### **TATA LAKSANA TUGAS AKHIR**

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

Pelaksanaan tugas akhir dilakukan pada tanggal 18 Maret 2019 sampai dengan tanggal 13 April 2019.

#### **B. Tempat pelaksanaan Tugas Akhir**

Pelaksanaan tugas akhir ini dilakukan di UPT Laboratorium Puskesmas Mangkupalas.

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

##### 1. Populasi

Populasi pasien yang berkunjung di Laboratorium UPT Puskesmas Mangkupalas pada tanggal 18 Maret 2019 – 13 April 2019 dalam satu bulan kurang dari 270 yang mana dalam satu harinya pasien yang datang ke laboratorium kurang dari 10 pasien.

##### 2. Sampel

Pada laporan tugas akhir ini menggunakan populasi morgan dan krecie yaitu sebanyak 160 Populasi dengan sampel sebanyak 113 orang.

#### **D. Kriteria Inklusi dan Ekslusi**

##### 1. Kriteria Inklusi

- Sehat jasmani dan rohani
- Diatas umur 16 tahun
- Bagi yang tidak dapat membaca atau tulis bisa didampingi oleh Mahasiswa yang melakukan survey

##### 2. Kriteria Ekslusi

- Pelanggang balita dan anak – anak
- Pasien yang tidak tersedia menjadi responden

#### **E. Metode**

##### 1. Metode Survey Periodik

Survey periodik adalah survey yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survey ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survey

dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Melakukan survey secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *likert*. Skala likert adalah suatu skala yang umum digunakan dalam questioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. (Permenpan No. 14 Tahun 2017).

a) Teknik Survey Kepuasan Masyarakat

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- 3) Kuesioner elektronik (*e-survei*)
- 4) Diskusi kelompok terfokus
- 5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

b) Analisis

Analisis meliputi data kuesioner, perhitungan, dan deskripsi hasil analisis. Hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur. (Permenpan No. 14 Tahun 2017).

2. Penyiapan bahan survey

a) Kuesioner

Menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingi diperoleh dari jenis ataupun unit layanan.

b) Bagian kuesioner

Bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei, bagian kedua berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun yang tidak

terstruktur, pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan ganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi. (Permenpan No. 14 Tahun 2017).

### 3. Bentuk jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam (4) empat kategori, yaitu (Permenpan No. 14 Tahun 2017):

- a) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c) baik, diberi nilai 3;
- d) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

### 4. Pelaksanaan pengumpulan data

#### a) Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur – unsur pelayanan yang ditetapkan.

#### b) Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 cara, yaitu:

- 1) Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima pelayanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan;
- 2) Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  - a. Unit pelayanan sendiri,
  - b. Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas dibidang penelitian dan survei,
  - c. Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei,

- d. Hasil survey kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada public minimal diruang layanan atau melalui media cetak dsb.

## F. Analisis Data

Data yang telah didapatkan akan dianalisis secara deskriptif dan dilakukan perhitungan dengan nilai SKM atau Survey Kepuasan Masyarakat. Pertama dihitung dengan menggunakan “ nilai rata – rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. Perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur - unsur atau 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)

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)

Memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu 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)

Langkah selanjutnya dari hasil SKM unit pelayanan dapat dilihat dari table sebagai berikut :

Tabel. 3.1. Nilai Persepsi, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
<b>1</b>	<b>1,00 - 2,5996</b>	<b>25,00 - 64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak Baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60 - 3,064</b>	<b>65,00 - 76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang Baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644 - 3,532</b>	<b>76,61 - 88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324 - 4,00</b>	<b>88,31 - 100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

(Sumber : Permenpan No. 14 Tahun 2017)



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil Lab Puskesmas Mangkupalas

UPTD.Puskesmas Mangkupalas letaknya di Kelurahan Masjid Kecamatan Samarinda Seberang Kota Samarinda, dengan luas wilayah 275,87 Ha Dengan batas-batas wilayah Sebelah utara : Kelurahan Baqa, Sebelah selatan : Kelurahan Kecamatan Palaran, Sebelah barat : Kelurahan Rapak Dalam dan Sebelah timur : Sungai Mahakam.

##### 1. Visi dan Misi Puskesmas Mangkupalas

###### a. Visi Puskesmas Mangkupalas

Menjadikan pusat pelayanan kesehatan yang prima, agar terwujud masyarakat sehat yang mandiri.

###### b. Misi Puskesmas Mangkupalas

- 1) Memberikan pelayan prima yang meliputi kegiatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitas.
- 2) Menjadikan Puskesmas sebagai pusat penggerak peran serta masyarakat dibidang kesehatan.
- 3) Menciptkan manajemen kesehatan yang bermutu
- 4) Meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kinerja sumber daya aparatur (SDA) secara professional

##### 2. Motto Puskesmas Mangkupalas

Kerjasama dan tanggung jawab, kita tingkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

##### 3. Janji Pelayanan Puskesmas Mangkupalas

- a. Senyum
- b. Sapa
- c. Sopan dan Santun

##### 4. Tata Nilai Puskesmas Mangkupalas

- a. Disiplin
- b. Jujur

## c. Kerjasama &amp; Tanggung Jawab

**B. Hasil Dan Pembahasan**

Survey ini dilakukan penyebaran kuesioner pada responden berjumlah 113 orang. Pasien yang berkunjung ke UPT Puskesmas Mangkupalas. Berikut ini hasil pengumpulan data jumlah responden berdasarkan karakteristik sebaga berikut:

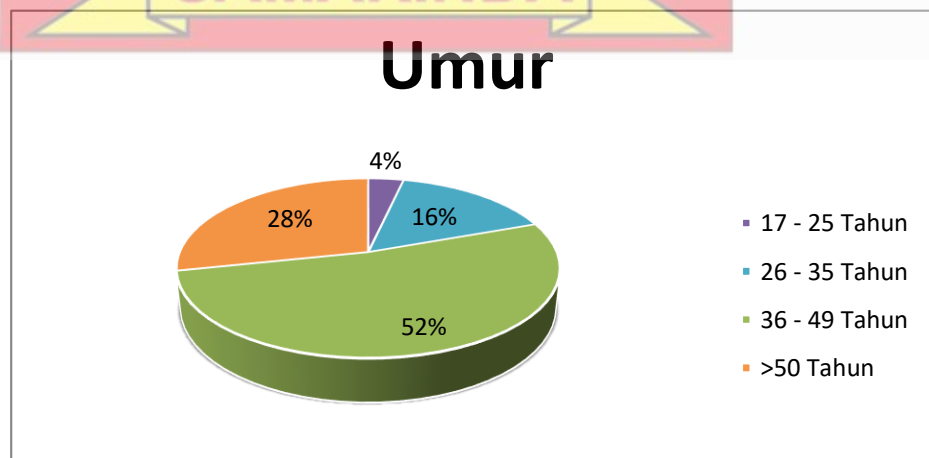
## 1. Umur

Data karakteristik responden berdasarkan umur pada penelitian sebagai berikut:

**Tabel 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Jumlah	Presentase
1	17 – 25	4	4%
2	26 – 35	18	16%
3	36 – 49	59	52%
4	> 50	32	28%
<b>Jumlah</b>		<b>113</b>	<b>100%</b>

(Sumber : Data Primer 2019)

**Diagram 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Usia dapat menunjukkan kondisi kesehatan seseorang yang akan mempengaruhi kebutuhan akses layanan kesehatan. Kategori usia menurut Depkes RI (2009) yaitu untuk usia masa balita (0 – 5 tahun), masa kanak – kanak (5 – 11 tahun), masa remaja awal (12 – 16 tahun), masa remaja akhir (17 – 25 tahun), masa dewasa awal (26 – 35 tahun), masa dewasa akhir (36 – 45 tahun), masa lansia awal (46 – 55 tahun), masa lansia akhir (56 – 65 tahun), masa semula (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, 2006).

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan hasil jumlah responden berdasarkan karakteristik umur yang paling tertinggi adalah responden usia 36 – 49 tahun yaitu 59 orang, dilanjutkan responden 26 – 35 tahun yaitu 18 orang, responden 17 – 25 tahun yaitu 4 orang, responden >50 yaitu 32 orang. Hasil yang didapat banyaknya jumlah pengunjung yang melakukan pemeriksaan dilaboratorium adalah responden dengan usia 36 – 49 tahun.

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, dan bisa menyebabkan pasien lansia lebih cepat puas (Agritubella, S. M. 2017).

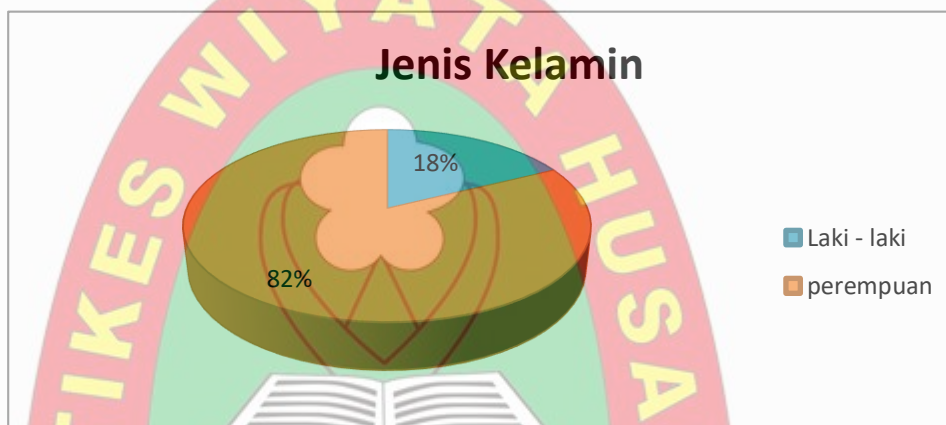
## 2. Jenis kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada survey sebagai berikut :

**Tabel 4.2** Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki-Laki	20	18%
2	Perempuan	93	82%
<b>Jumlah</b>		113	100%

(Sumber : Data Primer 2019)



**Diagram 4.2** Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

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, 2006).

Berdasarkan pada tabel 4.2 didapatkan hasil jumlah responden pada laki – laki yaitu 20 orang dan pada perempuan sebanyak 93 orang, hal ini menunjukkan banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan di laboratorium adalah perempuan.

Perilaku perempuan lebih besar didorong oleh norma subjektif sesuai yang disarankan, apabila pelayanan yang diberikan baik, maka responden perempuan akan cenderung puas. Keuntungan yang mungkin diperoleh dari gagasan tersebut, dalam hal ini semakin tingkat 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 dan 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).

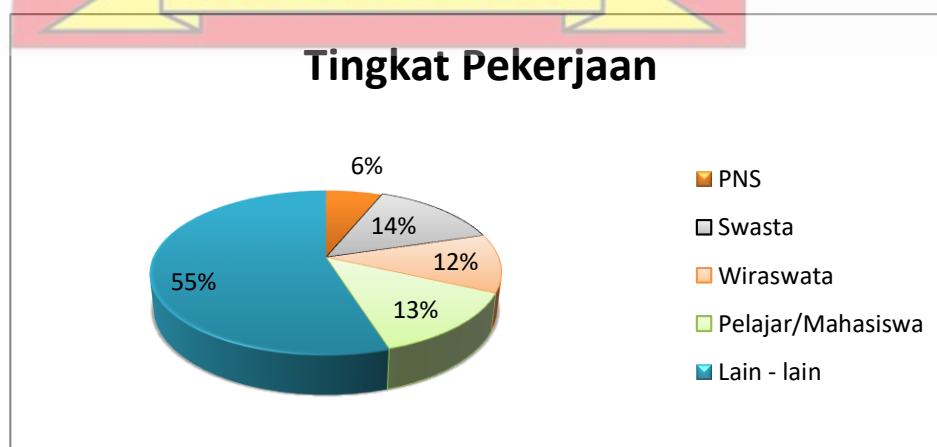
### 3. Tingkat Pekerjaan

Data karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan pada penelitian sebagai berikut :

**Tabel 4.3** Karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan

No.	Tingkat Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	PNS	7	6%
2	Swasta	16	14%
3	Wiraswata	13	12%
4	Pelajar/Mahasiswa	15	13%
5	Lain – lain	62	55%
Total		113	100%

(Sumber: Data Primer 2019)



**Diagram 4.3** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pekerjaan

Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden yang paling tingkat pekerjaan didapatkan hasil jumlah responden yang paling tinggi adalah tingkat lain – lain yaitu sebanyak 62 responden, pegawai swasta 16 responden, pelajar/mahasiswa yaitu 15 responden, wiraswata yaitu 13 responden, PNS yaitu sebanyak 7 responden. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan jumlah terbanyak pada tingkat lain – lain, hal ini dikarenakan banyaknya ibu rumah tangga (IRT) yang berkunjung untuk melakukan pemeriksaan di unit laboratorium Puskesmas Mangkupalas, 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, 2006).

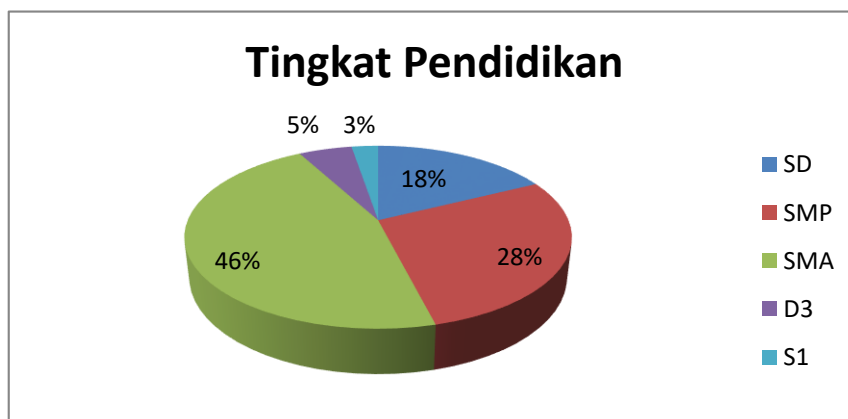
#### 4. Tingkat Pendidikan

Data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada survey sebagai berikut:

**Tabel 4.4** Berdasarkan Karakteristik Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD	20	18%
2	SMP	32	28%
3	SMA	52	46%
4	D3	6	5%
5	S1	3	3%
<b>Jumlah</b>		113	100%

(Sumber: Data Primer 2019)



**Diagram 4.4** Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan hasil jumlah responden yang paling tinggi adalah SMA yaitu sebanyak 52 responden, kemudian tingkat SMP yaitu sebanyak 32 responden, tingkat SD yaitu sebanyak 20 responden, tingkat D3 sebanyak 6 responden, dan tingkat S1 yaitu sebanyak 3 responden.

Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh dalam memberikan respon yang lebih rasional terhadap informasi yang datang dan akan berpikir sejauh mana.

Produk peraturan pemerintah terbaru tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan untuk melakukan penelitian 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 Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan 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 dan aspek pada fasilitas kesehatan yang memberikan layanan sesuai dengan peran dan fungsinya (Yulianti, 2013).

Kepuasan pasien tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan adalah semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (merumuskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien sendiri 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).

Pasien dan/atau masyarakat yang mengalami kepuasan terhadap layanan kesehatan yang diselenggarakan cenderung mematuhi nasihat, setia, atau taat terhadap rencana pengobatan yang telah disepakati. Sebaliknya pasien atau masyarakat yang tidak merasakan kepuasan atau kekecewaan sewaktu menggunakan layanan kesehatan cenderung tidak memenuhi rencana pengobatan, berganti ke fasilitas kesehatan lain. Tingkat kesehatan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan (Emilia, 2006).

#### 5. Hasil Penelitian Responden

Survey yang dilakukan responden sebanyak 113 orang dengan menjawab 9 unsur pertanyaan yang harus dijawab untuk dilakukan penilaian terhadap Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan di Unit Laboratorium Puskesmas Mangkupalas. Berikut ini hasil penelitian pada responden dengan menjawab 9 unsur pertanyaan yaitu:

**Tabel 4.5** Hasil Masing-Masing Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,29	82,25	B	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35	83,75	B	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,17	79,25	B	BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,31	82,75	B	BAIK
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,30	82,5	B	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	3,27	81,75	B	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3,85	85	B	BAIK
U8	Sarana dan prasarana	3,31	82,75	B	BAIK
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,38	84,5	B	BAIK
	<b>Jumlah</b>	30,23			
	<b>Bobot Nilai Rata-rata = Jumlah Bobot : Unsur = 1:9 yaitu 0,11</b>	3,35			
	<b>Nilai Dasar</b>	25			
	<b>Nilai SKM Unit Pelayanan</b>		83,75		
	<b>Mutu Pelayanan</b>			B	
	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>				BAIK

(Sumber: Data Primer 2019)

**Tabel. 3.1.** Nilai Persepsi, Interval Konversi, 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	2,60 - 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)

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan maupun administratif. Berdasarkan laporan tugas akhir yang dilakukan, perhitungan pada tabel 4,5 pada unsur 1 tentang persyaratan pelayanan didapatkan jumlah nilai SKM yang sudah di konversikan adalah 82,25, artinya pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di UPT Puskesmas Mangkupalas sesuai dengan persyaratan untuk jenis pelayanan yang diberikan. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik.

Standar Pelayanan laboratorium di UPT Puskesmas Mangkupalas yang tertera untuk persyaratan pelayanan yaitu diberikan surat pengantar ke laboratorium. Berdasarkan survey persyaratan pelayanan di Puskesmas tersebut sangat mudah pasien atau responden hanya perlu membawa kartu identitas seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk), kartu keluarga, dan bila ada kartu jaminan kesehatan seperti BPJS, KIS bisa juga ditunjukkan, maka dari itu beberapa responden menjawab persyaratan yang bisa dibilang sesuai dengan persyaratan tersebut.

## 2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan dari survey yang telah dilakukan perhitungan, pada tabel 4,5 diatas pada unsur 2 tentang sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan telah didapatkan jumlah nilai SKM yang sudah dikonversi adalah 83,75, artinya pasien yang telah melakukan pemeriksaan laboratorium di UPT Puskesmas Mangkupalas tersebut sesuai dengan Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang diberikan. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik.

Berdasarkan survey proses pelayanan mengenai kesehatan di UPT Puskesmas Mangkupalas sudah cukup mudah dan sederhana, kejelasan alur atau proses pelayanan dianggap dianggap jelas dan tidak membingungkan.

## 3. Waktu Penyelesaian

Berdasarkan laporan tugas akhir yang telah dilakukan perhitungan pada tabel 4,5 pada unsur 3 tentang waktu penyelesaian telah didapatkan jumlah nilai SKM konversi adalah 79,25, artinya pasien yang telah melakukan pemeriksaan laboratorium di UPT Puskesmas Mangkupalas tersebut sesuai dengan waktu penyelesaian yang telah diberikan. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik.

Berdasarkan survey petugas laboratorium di UPT Puskesmas Mangkupalas hanya 1 orang tenaga analis kesehatan. Pemeriksaan di laboratorium menggunakan alat manual sehingga pada pemeriksaan yang telah dilakukan tentunya dibutuhkan waktu yang cukup lama. Laboratorium UPT Puskesmas Mangkupalas sendiri biasanya diberikan waktu yang cukup lama yaitu kurang lebih 1 jam, tetapi bisa juga lebih banyak memakan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pemeriksaan jika banyak pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium.

#### 4. Biaya/Tarif

Berdasarkan survey yang telah dilakukan perhitungan pada tabel 4,5 diatas pada unsur 4 tentang biaya/tarif telah didapatkan jumlah nilai SKM yang sudah dikonversi adalah 82,75, berarti pada kewajaran biaya pelayanan UPT Puskesmas Mangkupalas sudah baik.

Untuk mengetahui pasien melakukan pembayaran dengan menggunakan BPJS ataupun ASKES (Asuransi Kesehatan) yaitu pada saat melakukan pendaftaran biasanya pasien ditanya apakah pasien membawa kartu BPJS atau ASKES, sehingga biaya yang digunakan oleh puskesmas tersebut sudah cukup wajar karena rata – rata pasien menggunakan BPJS atau ASKES lainnya sehingga biaya tersebut dapat terjangkau ataupun gratis.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada perhitungan pada tabel 4,5 unsur 5 tentang produk spesifikasi jenis pelayanan didapatkan jumlah nilai SKM konversi 82,5, artinya pasien yang telah melakukan pemeriksaan laboratorium di UPT Puskesmas Mangkupalas tersebut sesuai dengan produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik.

Jenis pelayanan yang ada pada UPT Puskesmas Mangkupalas kewajaran jenis pelayanan di laboratorium sesuai dengan permintaan dari dokter yang tertera pada blanko meliputi :

- a. Pemeriksaan Hematologi meliputi Darah Lengkap, Hematokrit, Eritrosit, Trombosit, Hitung Jumlah Leukosit, Leukosit, LED, Masa Pembekuan, Masa Pendarahan.
- b. Pemeriksaan Kimia Darah meliputi Glukosa darah, Glukosa darah puasa, Glukosa sewaktu, kolesterol, dan Asam urat.
- c. Pemeriksaan Urinalisa meliputi Urine Lengkap
- d. Pemeriksaan Imunoserologi meliputi widal, HBsAg, Anti HIV, RPR/VDRL, TPHA, PP test dan golongan darah.

## 6. Kompetensi pelaksana

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada perhitungan tabel 4,5 diatas pada unsur 6 tentang kompetensi pelaksana didapatkan jumlah nilai SKM konversi 81,75, artinya pada kemampuan pelaksana di UPT Puskesmas Mangkupalas sudah baik. Berdasarkan survey petugas laboratorium ada 1 dengan pendidikan diploma tiga analis kesehatan. Petugas ini telah memiliki STR (Surat Tanda Registrasi), serta beberapa sertifikat pendukung laboratorium seperti sertifikat patelki, dan pelatihan BTA.

Kompetensi Pelaksana yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal diatas, menurut Tjiptono (2002) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai jasa yang antara lain (1) *professionalisme and skill* yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pasien secara profesional.

## 7. Perilaku pelaksana

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 7 perilaku dan pelaksana didapatkan jumlah nilai SKM konversi 85, berarti pasien yang telah melakukan pemeriksaan di laboratorium UPT Puskesmas Mangkupalas sesuai dengan perilaku pelaksana yang diberikan. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik. Perilaku petugas di UPT Puskesmas Mangkupalas yaitu petugas harus selalu siap siaga, tutur kata petugas baik, sopan dan ramah kepada pasien dan berlaku adil kepada seluruh pasien.

## 8. Sarana dan prasarana

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada perhitungan tabel pada unsur 8 tentang sarana dan prasana didapatkan jumlah nilai SKM konversi 82,75, artinya pasien yang telah melakukan pemeriksaan didapatkan jumlah nilai SKM konversi 82,75, berarti pasien yang telah melakukan

pemeriksaan laboratorium di UPT Puskesmas Mangkupalas sesuai dengan sarana dan prasarana dan masukkan yang diberikan. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik. Kondisi puskesmas bersih, rapi dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada pasien.

## 9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Berdasarkan survey yang telah dilakukan pada perhitungan tabel 4,5 diatas pada unsur 9 tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan didapatkan jumlah nilai SKM yang sudah dikonversikan 84,5, artinya pasien yang telah melakukan pemeriksaan di laboratorium UPT Puskesmas Mangkupalas sesuai dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang diberikan. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik. Berdasarkan survey terhadap di UPT Puskesmas Mangkupalas telah terdapat kotak saran bagi pasien untuk menyampaikan saran dan masukan.

Berdasarkan penjelasan diatas dari 9 unsur didapatkan jumlah nilai kepuasan tertinggi pada jawaban responden unsur 7 yaitu tingkat kepuasan perilaku pelaksana pada pemeriksaan di laboratorium dengan nilai 85 dan mutu pelayanannya baik, hal ini menunjukkan kepuasan pasien terhadap perilaku pelaksana yaitu puas dikarenakan petugas selalu siap siaga, tutur kata petugas baik, sopan dan ramah kepada pasien dan berlaku adil kepada seluruh pasien.

Unsur yang terendah pada unsur 3 tentang waktu penyelesaian nilai SKM 79,25, hal ini bisa juga dikarenakan kurangnya informasi dari petugas tentang masalah waktu penyelesaian dalam pemeriksaan. Berdasarkan dari 9 unsur diatas didapatkan nilai SKM atau Survei Kepuasan Masyarakat 83,75 dan baik atau dikatakan puas sehingga mutu pelayanan adalah B.

Kualitas pelayanan dalam penelitian menggunakan indikator kepuasan pasien. Kepuasan pelanggan adalah penilaian pelanggan terhadap produk atau pelayanan yang telah memberikan tingkat kenikmatan seperti yang diharapkan/diinginkan. Kepuasan pasien adalah perasaan pasien yang

dirasakan atas pelayanan kesehatan yang telah diterima dari puskesmas jika dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang tinggi, sebaliknya mutu pelayanan yang rendah akan menghasilkan tingkat kepuasan pasien yang rendah.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 113 responden yang diperiksa di laboratorium di Puskesmas Mangkupalas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Laboratorium di Puskesmas Mangkupalas adalah unsur persyaratan telah didapatkan nilai 82,25 mutu B, unsur sistem, mekanisme dan prosedur didapatkan nilai 83,75 dengan mutu B, unsur waktu penyelesaian didapatkan nilai 79,25 mutu B, unsur biaya/tarif 82,75 mutu B, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 82,5 mutu B, unsur kompetensi pelaksana didapatkan nilai 81,75 mutu B, unsur perilaku pelaksana dengan nilai 85 mutu B, unsur sarana dan prasarana didapatkan nilai 82,75 mutu B, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan nilai 84,5 dengan mutu B.
2. Dari hasil survey terhadap responden yang mengisi 9 unsur pertanyaan, mendapatkan nilai Survey Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan yaitu dengan nilai 83,75 dengan dengan mutu B.

#### B. Saran

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

1. Bagi Instansi Laboratorium

Diharapkan untuk selalu melakukan penyurveyan yang berkelanjutan.

2. Bagi Petugas Laboratorium

Diharapkan kepada petugas laboratorium untuk dapat memberikan penjelasan tentang waktu tunggu pemeriksaan sampai keluarnya hasil dengan jelas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agritubella, S. M. (2017) *Hubungan Budaya Organisasi dengan Kinerja Perawat Pelaksana di Rawat Inap RS PMC*. Jurnal Endurance
- Anjaryani, Wike Diah. 2009. *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurjo Semarang*. Tesis Semarang UNDIP.
- Aritonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Azrul. 1996. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Barnes, J. G. 2003. *Secret of Customer Relationship Management (Rahasia) Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi
- Budiastuti. (2012). *Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit*. Diakses pada 19 November 2015.
- Depkes RI. 2006. *Pedoman Perencanaan Tingkat Puskesmas*. Jakarta: Direktorat Jenderal Bina Kesehatan Masyarakat
- Emilia, dkk. 2006. *Modul Ekonomi Regional*. Jambi: FE Universitas Jambi
- Fitria, A. 2017 *Pengaruh baruan Pemasaran, Kuallitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Kapunya rumah Mode*
- F. Tijptono, Chandra, 2007. *Service, Quality & Satisfaction*, Edisi 2, Yogyakarta: Andi
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. 2011.
- Kamil H. 2010. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di RSUDZA Banda Aceh*. Idea Nursing Journal Vol. III No. I.
- Kementrian Kesehatan RI. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2012*. In: Kemenkes, editor. Jakarta 2013
- Kusmawati, S. (2013). *Profil Pertanyaan Siswa SMA pa Sunkonsep Pencemaran Lingkungan melalui Diskusi Kelompok Tutor Sebaya*. FPMIPA Universitas Pendidikan Indoneisa: Tidal Diterbitkan.
- Kuswanti, Retno W.O. 2013. *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda*. Fakultas Ilmu Sosila Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

- Latupono, A., M. M. Alimin., dan Andi Z. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Masohi. JST Kesehatan 2015 ; Vol : 5 No.1*
- Nooria, Widoningsih. 2008. *Pengaruh Persepsi Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan di RSUD Saras Husada Purworejo. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta*
- Nursalam.(2011). *Proses dan dokumentasi keperawatan, konsep dan praktek. Jakarta : Salemba Medika.*
- Nursalam.(2011). *Konsep dan penerapan metodologi penelitian ilmu keperawatan. Jakarta: Salemba Medika*
- Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik.*
- Republik Indonesia. *Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran, Yogyakarta: Penerbit Andi*
- Tunggal Widjaja Amin.2007. *Audit Manajemen. Jakarta : Rineka Cipta.*
- Yulianti, Dkk, 2013. *Asuhan Kebidanan 1 (Kehamilan) Edisi Revisi.Cv. Trans Info Media. Jakarta Timur.*
- Yuwono, Trisno & Silvita, I.S. 2003. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Surabaya. Arkola*

**Lampiran 3.1** Hasil Masing-Masing Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,29	82,25	B	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35	83,75	B	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,17	79,25	B	BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,31	82,75	B	BAIK
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,30	82,5	B	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	3,27	81,75	B	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3,85	85	B	BAIK
U8	Sarana dan prasarana	3,31	82,75	B	BAIK
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,38	84,5	B	BAIK
	<b>Jumlah</b>	30,23			
	<b>Bobot Nilai Rata-rata = Jumlah Bobot : Unsur = 1:9 yaitu 0,11</b>	3,35			
	<b>Nilai Dasar</b>	25			
	<b>Nilai SKM Unit Pelayanan</b>		83,75		
	<b>Mutu Pelayanan</b>			B	
	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>				BAIK

## Lampiran 3.2 Pengelolaan Survey Kepuasan Masyarakat

NO RSEP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	3	4	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	4	3	4	4	3
7	4	3	4	3	3	4	3	3	3
8	4	3	3	4	3	3	4	3	3
9	3	4	3	4	3	4	3	3	4
10	4	3	3	4	3	4	3	4	4
11	3	4	3	3	4	3	4	3	3
12	3	3	4	3	4	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	4	3	3	3	3	3	4
15	3	4	3	3	3	4	3	4	3
16	3	3	3	3	4	3	4	3	4
17	4	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	3	4	4	3	3	4	3	4
19	3	4	3	3	4	3	3	4	3
20	3	4	3	3	4	3	3	4	4

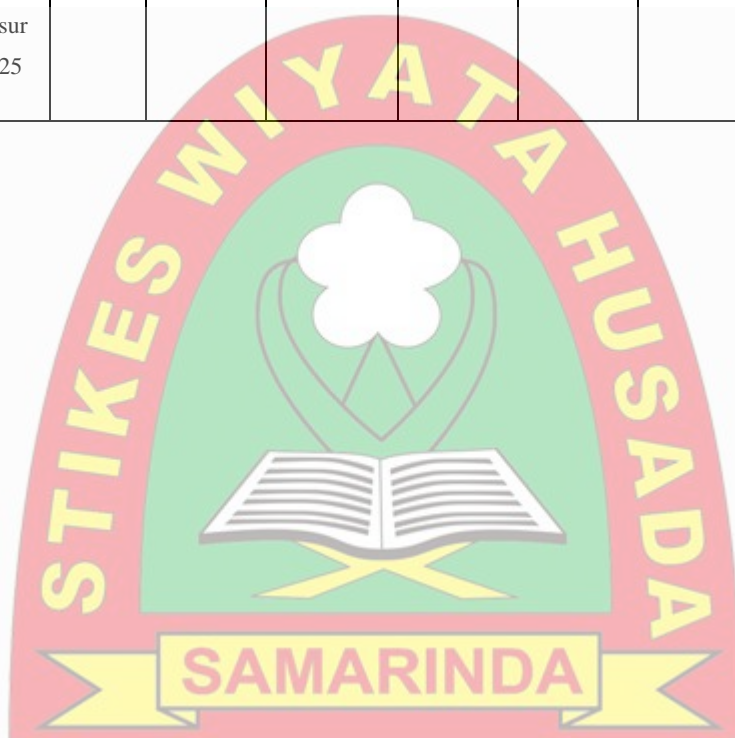
21	4	3	3	4	3	3	3	4	4
22	3	3	4	3	3	3	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	4	3	3	3	4	3	3	4
25	3	4	3	3	4	3	3	4	3
26	4	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	4	3	3	4
28	4	3	4	3	4	3	3	4	3
29	3	4	3	4	3	3	4	3	4
30	3	4	3	3	4	3	4	3	3
31	3	3	4	3	3	3	4	3	4
32	3	3	4	3	3	3	4	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	2	2
34	4	3	3	3	4	4	3	3	4
35	3	4	3	3	3	4	3	4	3
36	3	3	3	4	3	3	4	3	4
37	4	4	3	3	4	3	3	3	4
38	3	4	3	4	4	3	3	3	3
39	3	3	2	2	3	3	4	4	4
40	4	3	3	3	2	4	3	3	4
41	3	3	3	4	3	4	4	2	3
42	4	3	4	3	4	4	5	4	4
43	4	3	3	4	3	3	4	3	4
44	2	2	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	4	3	3

46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	3	4	3	4	4	3	3	4	4
48	4	4	4	3	3	3	4	3	4
49	3	3	3	3	3	4	4	4	3
50	3	3	3	3	3	3	4	4	4
51	4	4	3	3	4	4	4	3	3
52	3	4	3	4	4	4	4	3	3
53	4	3	4	4	4	3	4	4	3
54	3	3	3	3	3	4	4	3	4
55	4	3	4	3	4	3	3	3	4
56	4	3	3	2	4	4	3	3	4
57	3	4	3	3	3	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	4	4	4	3
59	3	4	3	4	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	3	3	3	4
61	3	4	4	4	4	4	3	3	3
62	3	3	3	3	3	4	4	4	3
63	3	3	3	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	3	3	4	4	4	4
65	3	3	3	4	4	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	4	4	4
67	3	4	3	4	3	3	3	3	3
68	3	4	4	4	3	3	3	3	3
69	3	4	4	3	3	3	3	3	3
70	4	3	3	4	3	3	3	3	3

71	3	3	3	4	4	4	4	3	3
72	3	3	3	3	4	4	4	4	3
73	3	4	4	4	3	3	3	3	3
74	4	4	3	4	4	3	3	3	3
75	4	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4
77	3	4	4	3	3	3	3	3	3
78	4	4	3	3	3	3	4	4	3
79	4	3	3	3	4	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	4	3	4	3
81	4	4	3	4	3	3	3	3	4
82	3	4	3	3	3	3	3	4	4
83	3	4	4	3	3	3	4	4	3
84	4	3	3	4	3	3	4	4	3
85	4	3	3	3	3	3	4	4	4
86	3	4	3	4	3	3	4	3	3
87	3	3	3	4	3	4	4	3	3
88	3	3	4	4	3	3	3	4	4
89	3	3	3	3	4	3	3	4	3
90	4	4	3	3	3	4	3	3	4
91	4	3	3	3	4	3	3	4	3
92	3	4	3	4	3	3	3	4	3
93	4	3	3	3	3	3	3	3	4
94	3	4	3	4	3	3	3	4	3
95	3	3	3	3	4	3	4	3	3

96	3	4	3	3	3	3	3	4	3
97	3	3	4	4	3	3	3	3	3
98	3	4	3	4	4	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	4	3	3	4
100	3	3	3	4	4	4	3	3	4
101	4	3	3	3	3	3	4	3	3
102	3	3	3	3	3	4	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	4	4	3
104	4	3	3	3	4	3	4	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4
106	3	4	3	3	3	3	4	4	3
107	3	4	3	3	3	3	4	4	3
108	4	3	3	3	3	4	4	3	4
109	3	3	3	3	4	3	4	3	3
110	3	4	3	3	3	3	3	3	3
111	4	3	3	3	3	3	3	3	3
112	3	4	3	4	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Jml Nilai per unsur	372	379	359	375	373	370	385	375	383
NEP Per unsur = Jml nilai per unsur : Jml	3,29	3,35	3,17	3,31	3,30	3,27	3,40	3,31	3,38

kuesio ner yang terisi									
NRR tertim bang per unsur = NRR per unsur x 25	82,25	83,75	79,25	82,75	82,5	81,75	85	82,75	84,5



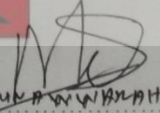
**Lampiran 3.3** Lembar Persetujuan Responden


Pernyataan Kesiediaan Menjadi Responden

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Saya Elfan Maulana mahasiswa Program Studi D3 Analisis Kesehatan Stikes Wiyata Husada Samarinda akan melakukan kegiatan penelitian dengan judul "Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Mangkupalas". Survey ini menyatakan pendapat pelayanan kesehatan di Puskesmas Mangkupala. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survey ini sebagai dasar penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan Laboratorium di Unit Pelaksana Teknis Puskesmas Mangkupalas. 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 kerahasiannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian. Terimakasih atas perhatian dan partisipasinya.

Samarinda, 2 April, 2019  
TTD Bapak/Ibu Yang Menyetujui

  
(.....)



## Lampiran 3.4 Lampiran Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat

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

Tanggal Survei : 20/03/2019 Jam Survei :  08.00-12.00\*  
 13.00-17.00\*

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P Usia : 22 tahun

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA IRT (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Poli Umum (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
<input checked="" type="radio"/> c. Cepat.	3
d. Sangat cepat.	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal.	1
b. Cukup mahal.	2
c. Murah.	3
<input checked="" type="radio"/> d. Gratis.	4

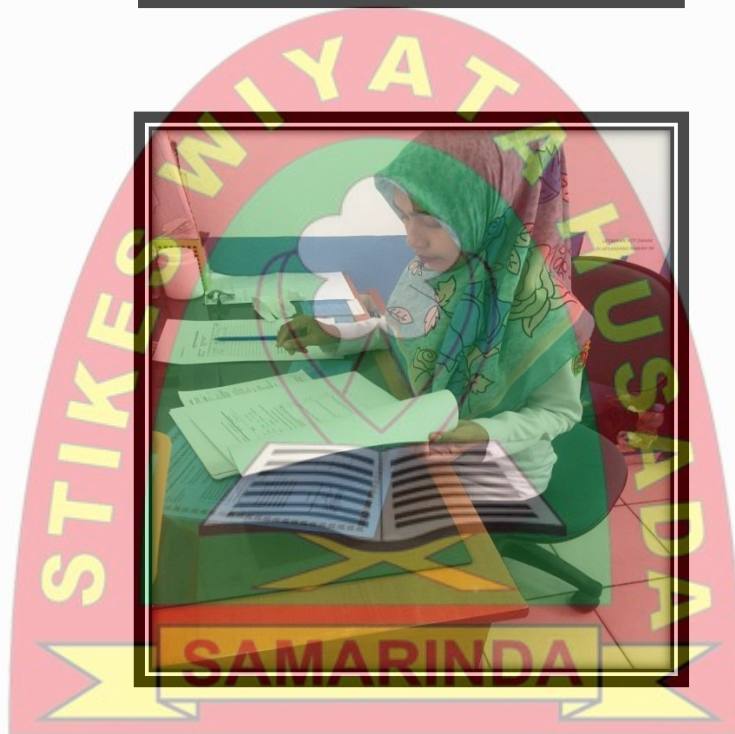
	P*)
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayan dengan hasil yang diberikan  a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. <input checked="" type="radio"/> c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan  a. Tidak kompeten. b. Kurang kompeten. <input checked="" type="radio"/> c. Kompeten. d. Sangat kompeten.	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. <input checked="" type="radio"/> c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasaran  a. buruk. b. cukup. <input checked="" type="radio"/> c. Baik. d. Sangat baik.	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. <input checked="" type="radio"/> d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4

Lampiran 3.5 Visi Misi Moto Di UPT Puskesmas Mangkupalas



Lampiran 3.6 Responden mengisi kuesioner Di UPT Puskesmas Mangkupalas



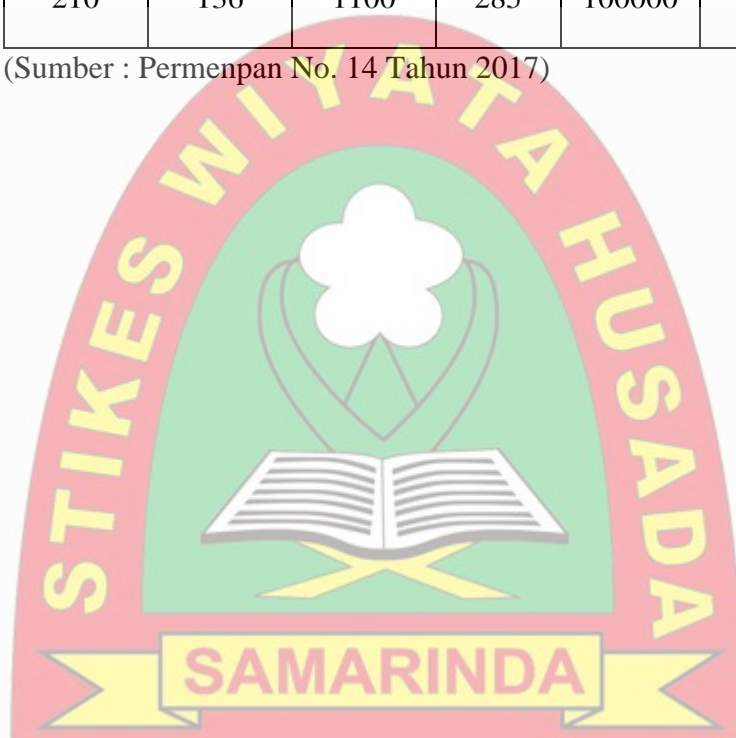


**Lampiran 3.7** Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

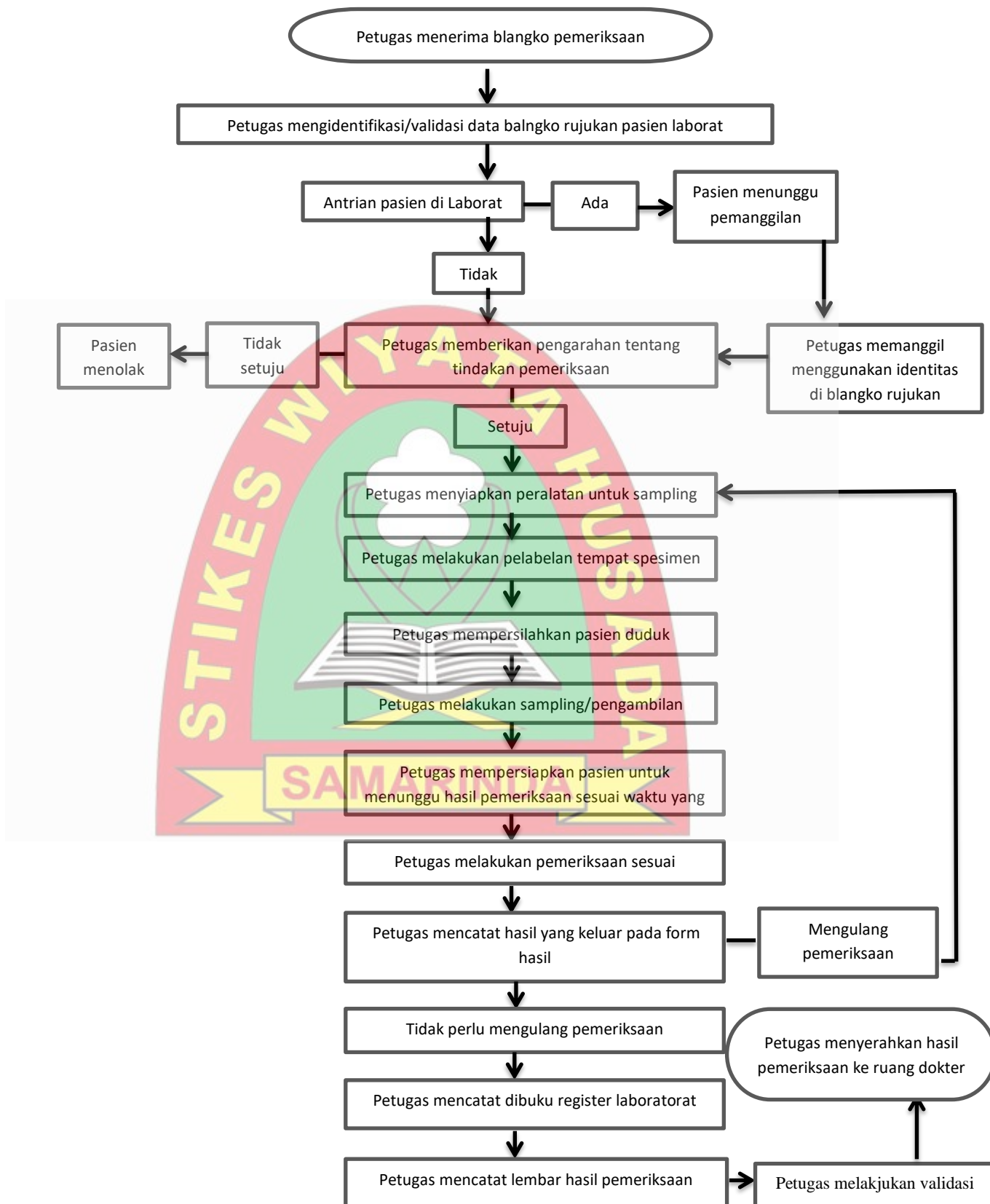
(Sumber : Permenpan No. 14 Tahun 2017)



**Lampiran 3.8** Janji Pelayanan, Tata Nilai dan Etika Pelayanan Di UPT Puskesmas Mangkupalas



**Lampiran 3.9** Alur Pelayanan Laboratorium Di UPT Puskesmas Mangkupalas



## RIWAYAT HIDUP



Elfan Maulana, Lahir pada tanggal 09 Juni 1998 di Samarinda, Kalimantan Timur. Merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Putra dari Bapak H. Heriansyah dan Alm. Ibu Hj. Rukayah. Mempunyai satu orang kakak perempuan yang bernama Herunnisa.

Pendidikan Formal dimulai dari Taman Kanak di Samarinda pada tahun 2003 sampai 2004. Pendidikan selanjutnya ditempuh di Sekolah Dasar SDN 012 Samarinda pada tahun 2005 sampai dengan 2010. Pendidikan selanjutnya ditempuh di Sekolah Menengah Pertama Negeri 06 Samarinda pada tahun 2010 sampai dengan 2013. Pada tahun 2013 melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejurusan dan Lulus pada tahun 2016.

Setelah menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejurusan, jenjang pendidikan Diploma III dilanjutkan di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wiyata Husada Samarinda program studi Analisis kesehatan pada tahun 2017. Selama perkuliahan telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di RSUD Aji Muhammad Parikesit Tenggarong pada bulan Desember Tahun 2018 sampai dengan Januari Tahun 2019 dan RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda bulan Januari tahun 2018 sampai dengan bulan Maret tahun 2019 dan melaksanakan Praktek Klinik Masyarakat Desa (PKMD) di Puskesmas Mangkupalas pada bulan Maret Tahun 2019 sampai dengan April Tahun 2019.