

**KARYA TULIS ILMIAH**

**STUDI KEPUASAN PELANGGAN LABORATORIUM  
TERHADAP WAKTU TUNGGU HASIL PEMERIKSAAN  
BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL (SPM)  
DI LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK RUMAH SAKIT  
LA MOEIS SAMARINDA TAHUN 2015**



**Oleh :**

**Era Novianti**

**NIM : 12.0706.125.03**

**PROGRAM STUDI DIII ANALIS KESEHATAN**

**STIKES WIYATA HUSADA SAMARINDA**

**TAHUN 2015**

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

STUDI KEPUASAN PELANGGAN LABORATORIUM TERHADAP  
WAKTU TUNGGU HASIL PEMERIKSAAN BERDASARKAN STANDAR  
PELAYANAN MINIMAL (SPM) DI LABORATORIUM PATOLOGI  
KLINIK RUMAH SAKIT LA MOEIS SAMARINDA TAHUN 2015

DISUSUN OLEH:

ERA NOVIANTI

12.0706.125.03

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
Pada tanggal: 28 Mei 2015

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

1. dr. Didi Irwadi, M.Kes, Sp.PK (.....)  
Nip. 19661204 199703 1 001
2. Agus Joko Praptomo, S.Si, M.Si (.....)  
NIDN. 11.080868.03
3. Zaenal Adi Susanto, S.T (.....)  
NIK. 11.3072.90.11.028

Mengetahui,

Ketua

Ketua program studi DIII analis kesehatan

STIKES Wiyata Husada Swamarinda

STIKES Wiyata Husada Samarinda

Edy Mulyono, S.Pd, S.Kep, M.Kep, Ns  
NIK. 11.3072.74.13.045

Zaenal Adi Susanto, S.T  
NIK. 11.3072.90.11.028

## ABSTRAK

Mengetahui kepuasan pelanggan mutlak dilakukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui penelitian ini dapat diketahui sejauh mana mutu pelayanan kesehatan telah dilaksanakan dalam memenuhi harapan pelanggan. Laboratorium dituntut untuk selalu dapat menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan tetap terjaga. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan Laboratorium Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Berdasarkan Standar pelayanan Minimal (SPM) di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda Tahun 2015”.

Penelitian ini bersifat survey dan observasi dengan desain penelitian deskriptif kualitatif menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari-Maret 2015 dengan jumlah responden sebanyak 49 orang.

Pelanggan laboratorium menunggu hasil pemeriksaan darah lengkap sekitar 1 jam berjumlah 15 pelanggan dan  $\leq 1$  jam berjumlah 8 pelanggan dan untuk pemeriksaan kimia darah berjumlah 17 pelanggan menunggu hasil pemeriksaan 1 jam dan 5 pelanggan menunggu hasil pemeriksaan selama 2 Jam dan untuk pemeriksaan gabungan antar kimia darah dan darah lengkap sekitar 3 pelanggan menunggu hasil pemeriksaan selama 1 jam dan 1 pelanggan menunggu hasil pemeriksaan sekitar  $\leq 1$  jam.

Kepuasan pelanggan laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit I.A Moeis samarinda terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan yaitu 22% pelanggan menyatakan sangat puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan di laboratorium I.A Moeis Samarinda dan pelanggan yang menyatakan sikap cukup puas sebesar 74% dan pelanggan yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan dilaboratorium P.Klinik sebesar 4%.

**Kata Kunci :** *Kepuasan pelanggan, Waktu tunggu, Standar Pelayanan Minimal.*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Era Novianti, lahir di Samarinda 17 November 1994, anak bungsu dari lima bersaudara dari pasangan bapak idrus dan ibu salbiah. Tahun 2000 mulai memasuki jenjang pendidikan Sekolah Dasar 006 Desa Muara Bengkal lulus pada tahun 2006. Kemudian melanjutkan kejenjang pendidikan Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Muara Bengkal lulus pada tahun 2009. Tahun 2009 mulai memasuki jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Muara Bengkal lulus pada tahun 2012.

Tahun 2012 mulai memasuki jenjang Pendidikan Perguruan Tinggi Swasta di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Wiyata Husada Samarinda. Program Studi D-III Analisis Kesehatan. Selama proses perkuliahan pernah melakukan Praktek Belajar Klinik I di Puskesmas Temindung Samarinda pada bulan November 2014. Selanjutnya melakukan Praktek Kerja Lapangan II di Laboratorium Kesehatan Provinsi Samarinda pada bulan januari sampai dengan bulan maret 2015.

## Halaman Persembahan

Yang Pertama dari segalanya

Bersyukur kepada Allah SWT. Atas cinta dan kasih sayang-mu yang telah memberikan kekuatan, memberikan ilmu serta memperkenalkan ku dengan kasih sayang. Atas karunia yang telah diberikan akhirnya karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam tercurahkan kepada junjungan nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan karya tulis ilmiah ini kepada orang yang aku sayangi

Kakek, Ayahanda dan Ibunda ku tersayang

Hasanudin, Idrus & Salbiah

Sebagai tanda bukti, hormat & sayangku yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada keluarga ku tersayang yang telah memberikan dukungan baik secara materi, do'a & kasih sayangnya yang tiada mungkin dapat ku balas. Hanya tulisan cinta dan kasih sayang yang ingin ku sampaikan kepada kedua orang tua yang selama ini mendukungku. Untuk ayahanda dan ibunda yang selalu membuat ku semangat dan menyiramiku dengan do'a dan kasih sayang, terima kasih ayahanda ...terima kasih ibunda.

Dosen Pembimbing dan Penguji Karya Tulis Ilmiah Ku

Bapak Agus Joko Praptomo, S.Si dan bapak Zaenal Adi Susanto, ST serta penguji ku Dr. Didi Irwadi . M. Kes, Sp. Pk. Terima kasih pak... Atas bantuannya selama ini yang telah mengajari dan menasehati saya, saya tidak akan lupakan atas bantuan dan kesabaran bapak. Terima kasih banyak buat bapak Agus Joko Praptomo, S.Si yang telah membimbing saya dengan sabar.

Sahabatku tersayang

Terutama buat Reski shinta dewi dan Eva ayu riyani. Buat sahabatku terima kasih banyak atas do'a, bantuan, saran dan semangat yang telah kalian berikan buat ku.....sehingga karya ini bisa dipersembahkan. Terima kasih banyak atas kebersamaan yang telah terjalin selama ini yang tidak bisa ku lupakan buat sahabatku tersayang (Reski shinta dewi, Eva ayu riyani, Rini mutiara sabatini dan Sabila depi.P.U) semoga persahabatan ini bisa terjalin sampai kapan pun.

Teman-teman angkatan 2012

Terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya selama ini.....

Jenius adalah 1% dari inspirasi dan 99% keringat.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa berkat rahmatnya sehingga Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Studi Kepuasan Pelanggan Laboratorium Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Berdasarkan Standar pelayanan Minimal (SPM) di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda Tahun 2015” dapat selesai tepat pada waktunya.

Karya Tulis Ilmiah ini disusun sebagai salah satu persyaratan menyelesaikan pendidikan Diploma III STIKES Wiyata Husada Samarinda Kalimantan Timur.

Atas tersusunnya Karya Tulis Ilmiah ini, maka perkenankan penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

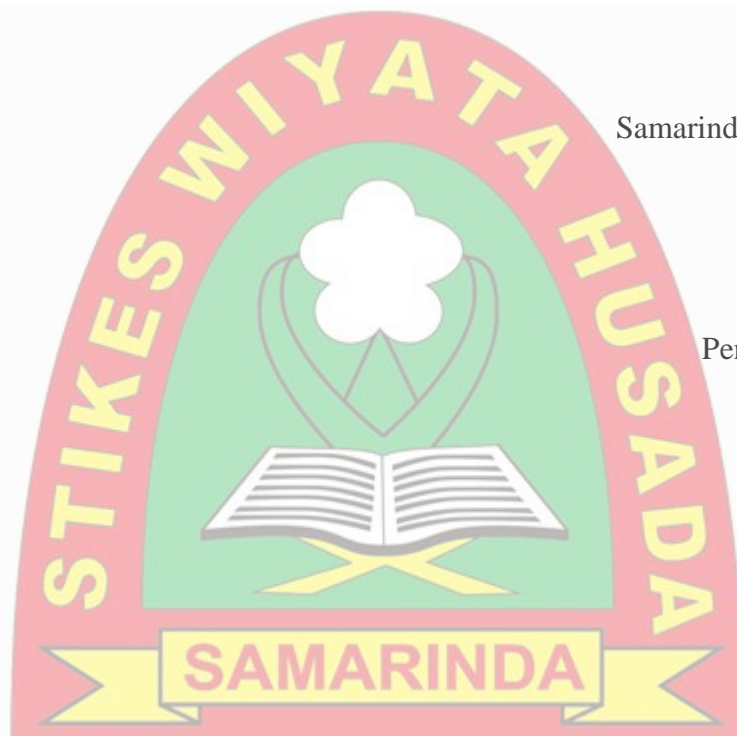
1. H.Mujito MD selaku Ketua Yayasan STIKES Wiyata Husada Samarinda Kalimantan Timur.
2. Ns. Edy Mulyono, S.Pd., S.Kep., M.Kep selaku Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda Kalimantan Timur.
3. Zaenal Adi Susanto, S.T selaku Ketua Prodi Analis Kesehatan STIKES Wiyata Husada Samarinda Kalimantan Timur.
4. Agus Joko Praptomo, S.Si dan Zaenal Adi Susanto, S.T, selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan pengarahan sehingga sempurnanya penyusunan Proposal Karya Tulis Ilmiah.
5. Staf Dosen dan Tata Usaha di STIKES Wiyata Husada Samarinda Kalimantan Timur.
6. Staf Perpustakaan di STIKES Wiyata Husada Samarinda, yang telah menyediakan buku-buku sebagai sumber literatur.
7. Orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan material dan moril selama studi penulisan, terimakasih atas do'a-Nya.
8. Teman-teman analis angkatan 2012 yang telah membantu dan memberikan masukan hingga selesainya Karya Tulis Ilmiah ini.

Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih terdapat kekurangan karena keterbatasan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Atas Partisipasi dan bantuan dari semua pihak penulis ucapkan terima kasih dan tidak lupa saya mohon maaf atas segala kekurangan didalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah. Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Samarinda, Juni 2015

Penulis

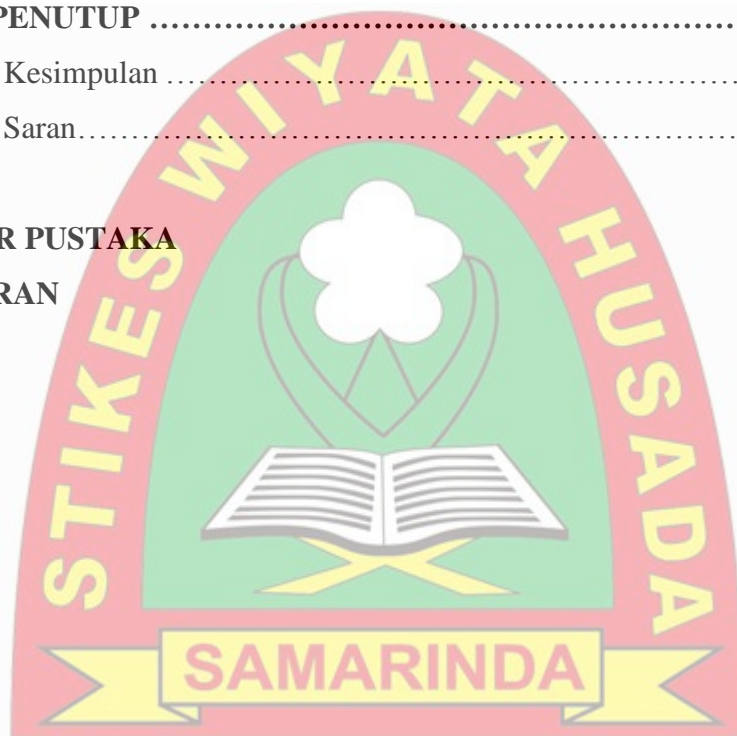


## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>3</b>
2.1 Persepsi.....	3
2.2 Kepuasan pelanggan/pasien.....	4
2.3 Laboratorium.....	10
2.4 Standar Pelayanan Minimal.....	12
2.5 Waktu Tunggu .....	15
2.6 Kerangka Pikir.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Desain Penelitian.....	21

3.2 Sampel Penelitian.....	21
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	21
3.4 Definisi Operasional .....	21
3.5 Teknik Pengambilan Data .....	22
3.6 Analisis Data .....	22
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>23</b>
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>30</b>
5.1 Kesimpulan .....	30
5.2 Saran.....	30

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.4 Diagram kepuasan pelanggan.....	25
Gambar 4.5 Persentase kepuasan pelanggan .....	26



## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Pikir .....	20



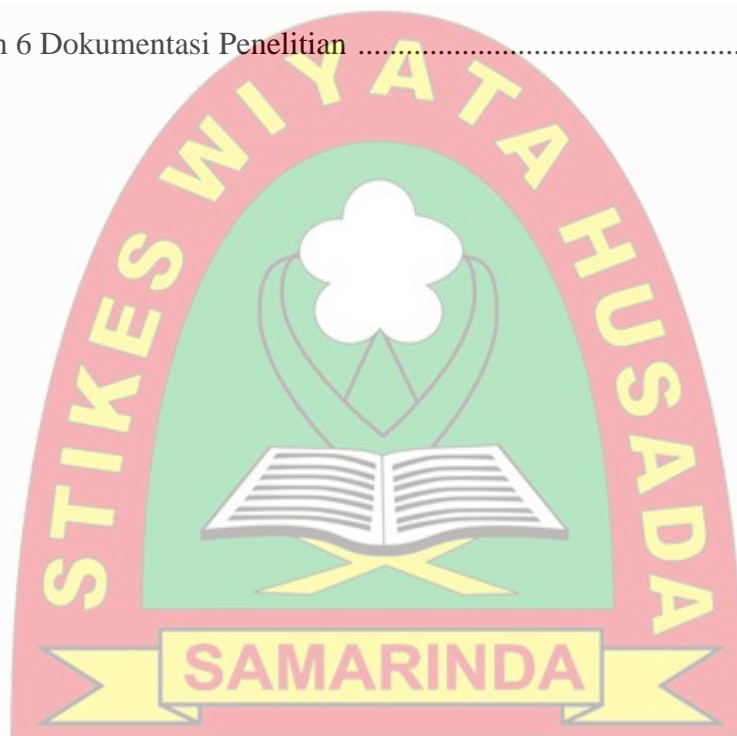
## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Kepuasan pelanggan terhadap pemeriksaan darah lengkap.....	23
Tabel 4.2 Kepuasan pelanggan terhadap pemeriksaan kimia darah .....	24
Tabel 4.3 Kepuasan pelanggan terhadap pemeriksaan gabungan .....	24



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Surat Permohonan Izin Penelitian .....	34
Lampiran 2 Surat Persetujuan Izin Penelitian .....	35
Lampiran 3 Kuisisioner .....	36
Lampiran 4 Standar Pelayanan Minimal.....	37
Lampiran 5 Hasil .....	38
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian .....	43



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan keperluan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh pelanggan dalam menilai sesuatu pelayanan, yaitu: ketepatan waktu, dapat dipercaya, kemampuan teknis, diharapkan, berkualitas dan harga yang sepadan (Faika, 2007).

Penilaian kepuasan pelanggan penting dijalankan karena kepuasan pelanggan merupakan bagian dari mutu pelayanan, berhubungan dengan pemasaran rumah sakit, dapat menentukan prioritas peningkatan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan serta dapat dianalisis secara kuantitatif (Faika, 2007).

Waktu tunggu merupakan hal yang sensitif, dalam arti waktu tunggu berisiko menyebabkan mutu pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit menurun. Waktu tunggu yang tidak efisien dapat mengundang ketidakpuasan pasien akan sebuah pelayanan kesehatan. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak cepat sembuh, waktu tunggu lama, dan petugas kesehatan tidak ramah meskipun profesional. (Wijono, 1999).

Berdasarkan Uraian diatas, Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Studi Kepuasan Pelanggan Laboratorium Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Berdasarkan Standar pelayanan Minimal (SPM) di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda Tahun 2015. Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Laboratorium Moeis Samarinda”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah yang diangkat adalah “Bagaimana Kepuasan Pelanggan Laboratorium Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Berdasarkan Standar pelayanan Minimal (SPM) di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda Tahun 2015”.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan Laboratorium Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Berdasarkan Standar pelayanan Minimal (SPM) di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda Tahun 2015”.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Berdasarkan Standar pelayanan Minimal (SPM) di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda Tahun 2015” diharapkan bermanfaat bagi :

### 1. Instansi Rumah Sakit

Memberikan tambahan informasi terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan di Rumah Sakit I. A Moeis.

### 2. Akademik

Dapat memberikan tambahan pembendaharaan Karya Tulis Ilmiah di bidang Manajemen Laboratorium pada perpustakaan STIKes Wiyata Husada Samarinda.

### 3. Peneliti Selanjutnya

Dapat memberikan tambahan pengetahuan bagi mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Persepsi

Persepsi adalah pandangan orang tentang kenyataan. Persepsi merupakan proses yang kompleks yang dilakukan orang untuk melihat, mengukur, dan memberi makna pada kenyataan yang di jumpai disekelilingnya. Persepsi dipengaruhi oleh pengalaman, pendidikan, dan kebudayaan.

Persepsi konsumen suatu produk jasa merupakan cara konsumen mengevaluasi produk jasa yang dibeli yang di pengaruhi oleh ketidakwujudan dan kompleksitas suatu produk jasa. Kualitas jasa yang bersifat *tangible* (berwujud) umumnya lebih mudah dievaluasi dari pada kualitas jasa yang bersifat *Intangible* (tidak berwujud). Atribut yang digunakan oleh konsumen untuk mengevaluasi barang fisik sebagian besar adalah *search qualities*, yaitu karakteristik yang bisa dievaluasi oleh konsumen sebelum pembelian dilakukan. Evaluasi konsumen terhadap produk jasa yang *intangible* memiliki lebih banyak komponen *experience qualities*, yaitu karakteristik yang hanya dievaluasi setelah melakukan pembelian. Dalam kasus tertentu konsumen tidak bisa melakukan evaluasi walaupun telah melakukan pembelian. Atribut tersebut dapat dijumpai pada jasa yang secara teknis sangat kompleks dan bersifat *intangible*, seperti pelayanan kesehatan pada pesera asuransi kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Atribut-atribut yang seperti ini adalah disebut *credence qualities* , karena pelanggan harus meyakini keberadaan kualitasnya atas dasar kepercayaan pada pendapat orang lain (Susanto, 2013).

Ada dua persepsi yang menghalangi komunikasi. Pertama persepsi selektif (*selective perception*), dan kedua, bertindak berdasarkan stereotipe (*stereotype*). Persepsi selektif merupakan kecenderungan orang untuk melihat orang, objek, dan situasi bukan sebagaimana adanya, tetapi sebagaimana di kehendaknya. Berbuat menurut sterotipe membuat orang cenderung untuk

melihat dan mengatur kenyataan menurut pola yang tetap, pasti dan dapat diramalkan.

Persepsi dan sikap pelanggan terhadap produk suatu perusahaan atau jasa penting untuk diketahui, sehingga akan menghasilkan peluang untuk membuat keputusan yang lebih baik dibidang bisnis atau jasa lainnya.

## 2.2 Kepuasan pelanggan/pasien

Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Ada berbagai macam pengertian yang diberikan oleh para pakar tentang kepuasan pelanggan (Nasution, 2005) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu keadaan dimana antara kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang di konsumsi. Menurut Yamit (2005), kepuasan pelanggan adalah hasil (*Outcome*) yang dirasakan oleh penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Sedang menurut Kotler dan Keller (2007), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas, pelanggan amat puas atau senang (Susanto, 2013).

Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatanyang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Sehingga pengertian kepuasan pasien dapat dijabarkan sebagai berikut. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya (Pohan, 2007).

Tingkat kepuasan pasien yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan, jika akan melakukan upaya peningkatan mutu layanan kesehatan pengukuran tingkat kepuasan pasien ini mutlak diperlukan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana

dimensi-dimensi mutu layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. Ke tidak puasian pasien timbul karena terjadinya kesenjangan antar harapan pasien/pelanggan dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan kesehatan (Pohan, 2007).

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

- a. Kesembuhan
- b. Ketersediaan obat
- c. Privasi pasien dalam kamar pemeriksaan
- d. Kebersihan
- e. Informasi lengkap tentang penyakit
- f. Memberikan jawaban yang dimengerti
- g. Memberikan kesempatan untuk bertanya
- h. Menggunakan bahasa daerah
- i. Kesiambungan layanan oleh petugas puskesmas
- j. Waktu tunggu
- k. Tersediannya toilet yang ada air
- l. Biaya layanan kesehatan
- m. Tersediannya tempat duduk pada ruang tunggu (Pohan, 2007).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

- a. Sistem pengiriman

Untuk dapat memuaskan pelanggan, jaringan ini harus berfungsi sebagai unit yang terpadu dan terkoordinir, dimana semua anggotanya mengerti dan menanggapi kebutuhan dan keinginan pelanggan

- b. Performa produk atau jasa

Performa dan keunggulan suatu produk atau jasa sangatlah penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang biasa disebut sebagai hal utama dalam bersaing.

c. Citra

Citra dan merek perusahaan yang baik merupakan keunggulan bersaing yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dari sudut positif. Terbentuknya citra merek dan nilai merek adalah pada saat pelanggan memperoleh pengalaman yang menyenangkan dengan produk.

d. Hubungan harga-nilai

Pelanggan menginginkan nilai yang ditawarkan merek sesuai dengan harga yang diberikan, oleh karenanya terdapat hubungan yang menguntungkan antara harga dan nilai. Merek dipromosikan oleh perusahaan sebagai suatu nilai yang unik sesuai harganya. Di lain pihak, manajemen memutuskan untuk bersaing atas dasar harga rendah diantara merek-merek dimana para pembeli sudah menetapkan nilai yang seimbang.

e. Kinerja atau prestasi karyawan

Kinerja produk dan sistem pengiriman tergantung pada bagaimana semua organisasi bekerjasama dalam proses pemenuhan kepuasan pelanggan. Setiap orang dalam organisasi mempengaruhi pelanggan, baik hal-hal yang menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan.

f. Persaingan

Kelemahan dan kekuatan para pesaing juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dan merupakan peluang untuk memperoleh keunggulan bersaing. Pesaing yang spesifik menimbulkan dampak baik atau buruk dalam rangka memenuhi keinginan segmentasi pasar.

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor berikut:

a. Mutu produk atau jasa kepuasan pelanggan dari sudut positif.

Terbentuknya citra merek dan nilai merek adalah pada saat pelanggan memperoleh pengalaman yang menyenangkan dengan produk.

Mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

b. Mutu layanan

Jenis-jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung

pelayanan dikatakan bermutu. Contohnya pelayanan pengaduan pelangganyang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.

c. Harga

Harga adalah yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain.

d. Waktu penyerahan

Waktu penyerahan adalah baik dalam hal pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

e. Keamanan

Pelanggan akan merasa puas bila produk jasa yang digunakan ada jaminan keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan (Susanto, 2013).

Oliver yang dikutip Barnes (2003), menyatakan kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan yang berarti bahwa penilaian pelanggan atas barang atau jasa memberi tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang tidak sesuai harapan atau pemenuhan yang melebihi harapan pelanggan.

Menurut Barnes (2003), kepuasan pasien penting artinya karena beberapa alasan:

- a. Pasien yang puas terhadap suatu sarana kesehatan dapat diharapkan untuk menjaga hubungan dengan sarana tersebut, Sedangkan pasien yang tidak puas dihubungkan dengan kehilangan pendapatan yang nyata.
- b. Tingkat kepuasan pasien yang tinggi dapat menjamin keuntungan financial bagi organisasi.
- c. Kepuasan pasien dapat mengidentifikasi area kekuatan dan kelemahan dari suatu organisasi sehingga dapat memberikan kontribusi untuk proses peningkatan mutu.

Konsep mutu pelayanan kesehatan pada umumnya menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan, kesempurnaan pelayanan kesehatan seharusnya dapat menimbulkan kepuasan setiap pasien sesuai

dengan kepuasan rata-rata penduduk. Pemenuhan kepuasan pasien tersebut harus dengan menggunakan tata cara penyelenggaraan yang sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesi yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan (Azwar, 1994).

### 1. Kualitas pelayanan kesehatan

Kualitas pelayanan dari suatu organisasi pelayanan kesehatan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan tuntutan pelayanan, penyelenggara pelayanan harus bertumpu pada kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Oleh karena itu memberikan kualitas yang tinggi dan pelayanan prima adalah suatu keharusan bila ingin mencapai tujuan pelanggan yang puas dan setia.

### 2. Teori kepuasan

Pelanggan pada dasarnya berhak untuk menilai suatu perusahaan dalam mengeluarkan *output* baik produk maupun jasa dalam memenuhi harapan pelanggan atau sebaliknya membuat pelanggan merasa kesal. Harapan pelanggan yang terpenuhi akan membawa pada kondisi emosional pelanggan kearah kepuasan, dan sebaiknya bila harapan pelanggan tidak terpenuhi pelanggan akan merasa tidak puas sehingga bisa melakukan kritik atau keluhan.

### 3. Kepuasan pelanggan

Penyediaan jasa menggunakan kepuasan sebagai variabel yang penting untuk mengukur pemasaran pelayanan kesehatan dengan kebiasaan pembelian berulang-ulang yang menghasilkan ukuran kepuasan maksimal. Karena nilai dan harapan pasien telah terpenuhi. Kepuasan pasien merupakan ukuran penting tentang efektifitas penyedia layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien serta dapat menjadi prediksi tentang minat pasien untuk kembali (Atkins, 1996).

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan, yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran, menyediakan kartu komentar dan menyediakan saluran telpon khusus. Informasi ini memberikan ide-ide atau gagasan untuk memperbaiki kualitas produk yang dapat memuaskan pelanggan.

b. Ghost shopping

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

c. Lost customer analysis

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

d. Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan melalui survei akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dan pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya (Kotler, 2007).

### 2.3 Laboratorium

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

Pelayanan laboratorium kesehatan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Laboratorium kesehatan sebagai unit pelayanan penunjang medis, Diharapkan dapat memberikan informasi yang teliti dan akurat tentang aspek laboratoris terhadap spesimen/sampel yang pengujiannya dilakukan dilaboratorium. Masyarakat menghendaki mutu hasil pengujian laboratorium terus ditingkatkan seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi serta perkembangan penyakit.

Pemeriksaan laboratorium ini menyajikan suatu orientasi ganda untuk menyebar luaskan informasi dan menunjukkan format dasar umum dari pemeriksaan individu.

Seperti yang di ketahui, hasil-hasil pemeriksaan laboratorium merupakan dasar diagnose, pengobatan, dan kemajuan dari kondisi suatu penyakit atau status kesehatan, atau keduanya. Pemeriksaan laboratorium merupakan suatu proses multiphase : mengidentifikasi kebutuhan dari pemeriksaan, permintaan pemeriksaan, sentral suplai/permintaan laboratorium, persiapan pemeriksaan fisik dan edukasi pasien dan keluarga, pengumpulan, pemberian label dan penyimpanan specimen, serta pendidikan kesehatan. Pada dasarnya kesulitan dari proses ini tergantung pada banyak faktor (Joyce,1997).

Dengan pengukuran pemeriksaan laboratorium akan didapatkan data ilmiah yang tajam untuk digunakan dalam menghadapi masalah yang diidentifikasi melalui pemeriksaan klinis dan merupakan bagian esensial dari data pokok pasien. Indikasi dalam meminta dalam suatu pemeriksaan laboratorium merupakan pertimbangan terpenting dalam kedokteran laboratorium. Hampir 10 hingga 15 % dari anggaran kesehatan nasional di amerika serikat terpakai untuk pemeriksaan laboratorium, dan untuk pasien

rawat inap pemeriksaan laboratorium merupakan 15 sampai 20% dari tiap tagihan. Informasi laboratorium dapat di gunakan untuk mendiagnosis atau memastikan suatu diagnosis awal yang dibuat berdasarkan riwayat penyakit dan pemeriksaan fisik. Analisis laboratorium juga merupakan bagian integral dari penapisan kesehatan dan tindakan preventif kedokteran (Richard,2004).

Pelayanan instalasi laboratorium klinik di rumah sakit diharapkan dapat:

- 1) Meningkatkan mutu
- 2) Efektif
- 3) Efisien
- 4) Mampu melaksanakan fungsinya

Maka penting diperhatikan hal yang berhubungan, apalagi dengan alat canggih yang terus berkembang dan harga yang sangat mahal.

Karakteristi instalasi laboratorium dapat digambarkan:

- 1) Tingkat layanan
- 2) Organisasi
- 3) Susunan kepegawaian
- 4) Sistem informasi
- 5) Gedung dan perlengkapan
- 6) Peraturan laboratorium
- 7) Perencanaan strategis

Instalasi laboratorium Patologi Klinik menjadi penting karena interaksi berbagai disiplin antara lain:

- 1) Medis
- 2) Analis
- 3) Administrasi
- 4) Profesional lain seperti: Resepsionis, Penata rekening dan Perpustakaan.

Tentunya perlu persyaratan teknologi dan yang terpenting adalah perlindungan dari penularan infeksi, Karena berhubungan dengan specimen yang sering kali infeksius. Perlindungan terhadap infeksi antara lain:

- 1) Sterilisasi alat
- 2) *Disponibel*

- 3) Sarung tangan
- 4) Masker
- 5) Wastafel
- 6) Cairan pencuci
- 7) Wc khusus pasien
- 8) Gizi khusus
- 9) Pembuangan limbah
- 10) Pemeriksaan kesehatan

Hal ini untuk perlindungan petugas dapat bekerja dengan tenang dan penuh harapan.

Melihat hal diatas yang penting untuk diperhatikan pada sistem informasi Instalasi Laboratorium Patologi Klinik antara lain:

- 1) Pelayanan
- 2) Kinerja
- 3) Kepuasan dan ketenangan pasien
- 4) Perlindungan terhadap infeksi.( Boy, 2008)

#### **2.4 Standar Pelayanan Minimal**

Standar pelayanan minimal adalah sebuah kebijakan publik yang mengatur mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal (Insani, 2004).

Standar pelayanan minimal rumah sakit kabupaten/kota adalah standar pelayanan berdasarkan kewenangan yang telah diserahkan, yang harus dilaksanakan rumah sakit kabupaten/kota untuk meningkatkan mutu pelayanan yang dapat dijangkau oleh masyarakat yang sekaligus merupakan akuntabilitas daerah kepada pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintah kabupaten/kota serta sebagai instrumen pembinaan dan pengawasan pemerintah kepada pemerintah kabupaten/kota.

Standar pelayanan minimal rumah sakit daerah

1. Standar pelayanan rumah sakit daerah adalah penyelenggaraan pelayanan manajemen rumah sakit, pelayanan medik, pelayanan penunjang dan pelayanan keperawatan baik rawat inap maupun rawat jalan yang minimal harus diselenggarakan oleh rumah sakit.

2. Indikator

Merupakan variabel ukuran atau tolak ukur yang dapat menunjang indikasi-indikasi terjadi perubahan tertentu. Untuk mengukur kinerja rumah sakit ada beberapa indikator, yaitu:

- a. Input, yang dapat mengukur pada bahan alat sistem prosedur atau orang yang memberikan pelayanan misalnya jumlah dokter, kelengkapan alat, prosedur tetap dan lain-lain.
- b. Proses yang dapat mengukur perubahan pada saat pelayanan yang misal kecepatan pelayanan, pelayanan ramah dan lain-lain.
- c. Output, yang dapat menjadi tolak ukur pada hasil yang dicapai, misalnya jumlah yang dilayani, jumlah pasien yang dioperasi, kebersihan ruangan.
- d. Outcome, yang menjadi tolak ukur dan merupakan dampak dari hasil pelayanan sebagai misalnya keluhan pasien yang tidak puas terhadap pelayanan dan lain-lain.
- e. Benefit, adalah tolak ukur dari keuntungan yang diperoleh pihak rumah sakit maupun penerima pelayanan atau pasien yang misal biaya pelayanan yang lebih murah, peningkatan pendapatan rumah sakit.

Standar pelayanan minimal (*minimum service standart*) merupakan suatu istilah dalam kebijakan publik (*public policy*) yang menyangkut kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesejahteraan masyarakat. Terkait dengan pemahaman tersebut Oentarto, dkk. *didalam kebijakan standar pelayanan minimal di indonesia Istyadi Insani 2004*. Menyatakan bahwa standar pelayanan minimal memiliki nilai yang sangat strategis baik bagi pemerintah (daerah) maupun bagi masyarakat (konsumen). Adapun nilai strategis tersebut yaitu: Pertama, bagi pemerintah daerah: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai tolak

ukur (benchmark) dalam penentuan biaya yang diperlukan untuk membiayai penyediaan pelayanan; Kedua, bagi masyarakat: standar pelayanan minimal dapat dijadikan sebagai acuan mengenai kualitas dan kuantitas suatu pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah (daerah) (Isnani, 2004).

Sebagai sistem yang terintegrasi, manajemen kinerja diyakini dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan, peningkatan kualitas dan pelaporan.

Dalam pencapaian standar pelayanan minimal untuk jangka waktu tertentu ditentukan berdasarkan **batas awal pelayanan** (minimum service baselines) dan target pelayanan yang akan di capai (minimum service target). Adapun yang dimaksud dengan **minimum service baselines** ialah spesifikasi kinerja pada **tingkatan awal berdasarkan data indikator standar pelayanan minimal yang terakhir (terbaru)**. Sedangkan yang dimaksud dengan **minimum service target** adalah spesifikasi peningkatan kerja pelayanan yang harus dicapai dalam periode waktu tertentu dalam siklus perencanaan multi tahun untuk mencapai atau melebihi standar pelayanan minimal. Dengan demikian **maka standar pelayanan minimal bersifat dinamis** karena selalu mengikuti perubahan yang terjadi pada masyarakat dan perubahan target pelayanan yang ingin dicapai secara kualitas dan kuantitas sesuai dengan kinerja yang ditetapkan. Perlu diingat bahwa meskipun terkait dengan target kualitas dan kuantitas, standar pelayanan minimal berbeda dengan standar teknis karena standar teknis merupakan faktor pendukung pencapaian standar pelayanan minimal. Atau dengan lain perkataan standar teknis mempengaruhi pencapaian target dan kuantitas standar pelayanan minimal (Isnani, 2004).

Standar pelayanan minimal sebagai sebuah kebijakan memiliki kedudukan yang kuat dan bersifat spesifik mengikat konsekuensi hukum yang di sandangnya karena bersifat mengikat seluruh penyelenggara negara dan masyarakat, baik secara individual maupun kelompok. Sebagai sebuah kebijakan, standar pelayanan minimal selalu didukung oleh peraturan perundang-undangan yang merupakan dasar hukum pemberlakuannya dan

memiliki arti yang spesifik sesuai dengan pemaknaan istilah yang digunakan sesuai dasar hukumnya (Insani, 2004).

Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal yang digunakan oleh rumah Sakit I.A Moeis Terhadap Pelayanan Laboratorium, waktu tunggu hasil pelayanan di butuhkan waktu  $\leq 140$  menit dengan pemeriksaan Kimia darah dan Darah Rutin, sedangkan Pelaksanaan Ekspertisi di pimpin oleh Dokter sp.PK, Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium 100%, dan Kepuasan pelanggan  $\geq 80\%$ .

Menurut permenkes No.129/Menkes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit, Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi, dengan standar waktu  $\leq 140$  menit untuk pemeriksaan kimia darah dan darah rutin.

## 2.5 Waktu Tunggu

Lama pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan oleh seorang pasien untuk mendapatkan lama pelayanan kesehatan yang dimulai dari pendaftaran di loket, pengurusan kartu di bagian administrasi, waktu tunggu untuk pemeriksaan, dan waktu antri untuk resep obat. Lama pemeriksaan mencerminkan ketepatan waktu lama pelayanan kesehatan dan kesigapan petugas kesehatan dalam memberikan lama pelayanan (Wijono, 1999).

Adapun syarat-syarat pokok dari lama pelayanan kesehatan adalah sebagai berikut (Azwar , 1996) :

1. Tersedia dan berkesinambungan, artinya semua jenis lama pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak sulit ditemukan, serta keberadaannya dalam masyarakat adalah setiap saat yang dibutuhkan.
2. Dapat diterima dan wajar, artinya lama pelayanan kesehatan tersebut tidak bertentangan dengan keyakinan dan kepercayaan masyarakat.

3. Mudah dicapai yakni dipandang dari sudut lokasi, artinya pengaturan distribusi sarana kesehatan tidak hanya terkonsentrasi di daerah perkotaan saja melainkan juga ditemukan di daerah pedesaan.
4. Mudah dijangkau yakni dipandang dari sudut biaya yang artinya biaya lama pelayanan kesehatan tersebut sesuai dengan kemampuan ekonomi masyarakat.
5. Bermutu artinya yang menunjukkan pada tingkat kesempurnaan lama pelayanan kesehatan yang diselenggarakan, yang disatu pihak dapat memuaskan para pemakai jasa layanan dan pihak lain tata cara penyelenggaraan sesuatu dengan kode etik serta stándar yang telah ditetapkan.

Secara umum yang dimaksud dengan lama pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perseorangan, kelompok, keluarga, dan ataupun masyarakat (Azwar, 1996).

Selain itu juga mutu lama pelayanan kesehatan yang prima perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut (Wijono, 1999):

1. Mengupayakan paparan yang jelas melalui papan informasi atau petunjuk yang mudah dipahami dan diperoleh pada setiap tempat/lokasi lama pelayanan sesuai dengan kepentingannya menyangkut prosedur/tata cara lama pelayanan, pendaftaran, pengambilan sampel atau hasil pemeriksaan, biaya/tarif lama pelayanan serta jadwal /waktu lama pelayanan.
2. Setiap aturan tentang prosedur/tata cara/petunjuk seperti yang tersebut di atas harus dilaksanakan secara tepat, konsisten dan konsekuen sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Hak dan kewajiban pemberi atau penerima lama pelayanan diatur secara jelas setiap persyaratan yang diwajibkan dalam rangka menerima lama pelayanan harus mudah diperoleh dan berkaitan langsung dengan kepentingan lama pelayanan serta tidak menambah beban masyarakat penerima lama pelayanan.

4. Tersedia loket informasi dan kotak saran bagi penerima lama pelayanan yang mudah dilihat/dijumpai pada setiap tempat lama pelayanan.
5. Penanganan proses lama pelayanan sedapat mungkin dilakukan oleh petugas yang berwenang atau berkompeten, mampu, terampil dan profesional sesuai dengan spesifikasi tugasnya.
6. Selalu diupayakan untuk menciptakan pola lama pelayanan yang tepat sesuai dengan sifat dan jenis lama pelayanan yang bersangkutan dengan mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaannya.
7. Biaya/tarif lama pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhitungkan kemampuan masyarakat. Hendaknya diupayakan untuk mengatur mekanisme pungutan biaya yang memudahkan pembayarannya dan tidak menimbulkan biaya tinggi.
8. Pemberian lama pelayanan dilakukan secara tertib, teratur dan adil dengan tidak membedakan status sosial masyarakat.
9. Kebersihan dan sanitasi lingkungan tempat dan fasilitas lama pelayanan harus selalu dijamin melalui pelaksanaan pembersihan secara rutin.
10. Selalu diupayakan agar petugas memberikan lama pelayanan dengan sikap yang ramah dan sopan serta berupaya meningkatkan kinerja lama pelayanan kesehatan secara optimal.

Pencapaian lama pelayanan prima bidang kesehatan akan selalu dipantau dan dievaluasi secara rutin dan berkala. Secara bertahap lama pelayanan prima harus dapat dilaksanakan oleh seluruh unit lama pelayanan kesehatan yang ada (Wijono, 1999).

Pada saat pasien berkunjung ke sebuah lama pelayanan kesehatan, harapan pasien adalah mendapatkan lama pelayanan sebaik-baiknya dengan waktu sesingkat-singkatnya. Organisasi lama pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik swasta maupun dokter praktek sesungguhnya tidak hanya memberikan lama pelayanan medis profesional, namun juga memberikan lama pelayanan umum pada masyarakat (Wijono, 1999).

Sejak masuk ke sebuah tempat lama pelayanan kesehatan, maka pasien, keluarga maupun sahabatnya telah berharap agar mendapatkan lama

pelayanan kesehatan yang memuaskan. Pasien menginginkan kenyamanan dan keamanan baik itu dari segi keadaan lingkungan tempat lama pelayanan kesehatan tersebut maupun sumber daya manusia yang bertugas di tempat lama pelayanan kesehatan itu. Selain itu juga pasien mengharapkan lama pelayanan dilaksanakan dalam tempo yang sesingkat-singkatnya namun tetap memberikan kepuasan dalam diri pasien yang telah mendapatkan lama pelayanan kesehatan. Selain itu juga pasien mengharapkan petugas memberikan informasi yang jelas, petugas loket yang cekatan, kenyamanan ruang tunggu, antrian yang tidak lama, kebersihan toilet, kemudahan administrasi dan sebagainya (Wijono, 1999).

Waktu tunggu pasien adalah waktu yang dipergunakan oleh pasien untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan dan rawat inap dari tempat pendaftaran sampai masuk ke ruang pemeriksaan dokter. Hal ini memungkinkan pasien menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dimana saja tempatnya, tidak terbatas hanya di ruang tunggu sebuah rumah sakit ataupun poliklinik. Selain itu waktu tunggu pasien juga bisa lebih variatif, sebagai contoh waktu tunggu pasien operasi Seksio Sesaria maka waktu tunggu tersebut mulai pasien masuk hingga operasi dimulai.

Menunggu merupakan sebuah pekerjaan yang membutuhkan kesabaran bahkan bisa menjadi sebuah pekerjaan yang membosankan. Waktu tunggu merupakan masalah yang yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa rumah sakit. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana rumah sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien.

Waktu tunggu pelayanan adalah waktu tunggu pasien terhadap pelayanan mulai dari kedatangan pasien ditempat penerimaan pasien sampai keluarnya hasil pemeriksaan.

Waktu pemeriksaan adalah waktu yang dibutuhkan oleh seorang pasien untuk mendapatkan lama pelayanan kesehatan yang dimulai dari pendaftaran di loket, pengurusan kartu di bagian administrasi, waktu tunggu untuk pemeriksaan, dan waktu antri untuk resep obat. Lama pemeriksaan

mencerminkan ketepatan waktu lama pelayanan kesehatan dan kesigapan petugas kesehatan dalam memberikan lama pelayanan (Wijono, 1999).

Lama pelayanan kesehatan yang membutuhkan waktu pemeriksaan yang lama akan menyebabkan pasien kurang termotivasi untuk menggunakan lama pelayanan kesehatan, apalagi terkadang waktu tunggu itu, petugas kurang berinteraksi dengan pasien yang sedang dalam masa tunggu. Dengan kondisi seperti itu, maka akan menyebabkan lama pelayanan kesehatan dianggap kurang bermutu oleh masyarakat sebagai konsumen dari lama pelayanan kesehatan.

Lama pelayanan yang bermutu tinggi dan memuaskan pelanggan, faktor perilaku manusia adalah dapat menentukan, selain bentuk isi (*content*) mutu barang atau jasa yang diberikan. Perilaku yang baik dalam memberikan lama pelayanan menurut De Vriye dalam (Wijono, 1999) adalah sebagai berikut :

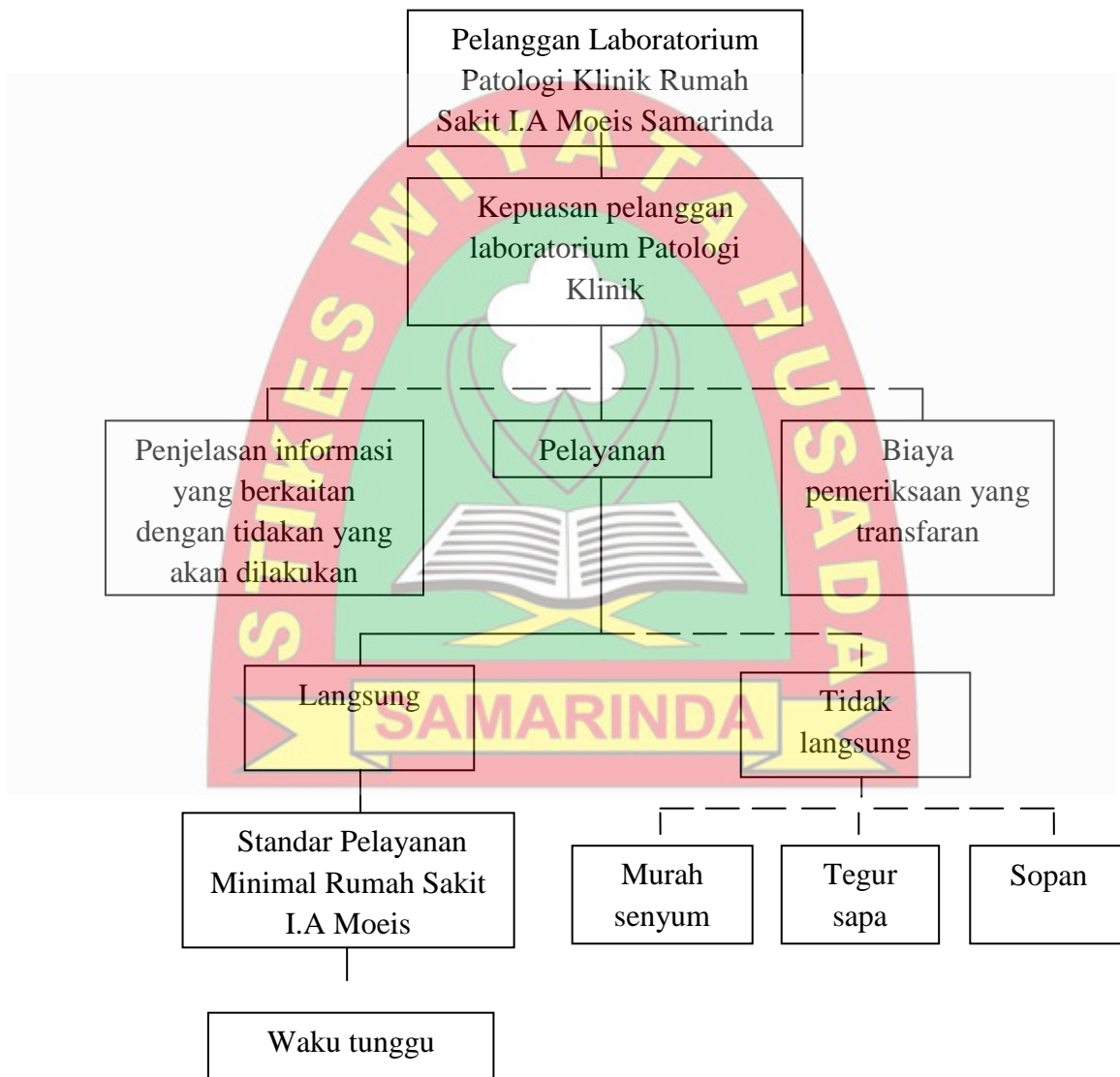
- a. *Self esteem* : penghargaan terhadap diri sendiri, dengan pandai menghargai dirinya sendiri, seorang karyawan akan berpikiran dan bertindak positif terhadap orang lain, sehingga pandai menghargai pelanggan dengan baik.
- b. *Exceed expectation* : memberikan lama pelayanan dengan melebihi harapan pasien (mematuhi dan melebihi standar) secara konsisten.
- c. *Recovery* : adanya keluhan pasien jangan dianggap sebagai suatu beban masalah namun suatu peluang untuk memperbaiki atau meningkatkan diri.
- d. *vision* : lama pelayanan prima sangat berkaitan dengan visi puskesmas atau organisasi yang terkait.
- e. *care* : perhatian atau perlakuan terhadap pasien dengan baik dan tulus.
- f. Pemberdayaan : memberdayakan agar karyawan mampu bertanggung jawab.

Sehubungan dengan itu diperlukan lama pelayanan kesehatan yang prima dengan waktu pemeriksaan yang relatif lebih pendek, khususnya di puskesmas mengingat bahwa puskesmas itu merupakan pusat lama pelayanan kesehatan tingkat dasar bagi masyarakat. Namun yang terjadi bahwa lama pemeriksaan kurang diperhatikan oleh petugas kesehatan baik itu dari segi

ketepatan waktu lama pelayanan, keterampilan petugas, sarana/fasilitas, serta waktu tunggu untuk mendapatkan lama pelayanan kesehatan yang paripurna.

Menurut Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang di gunakan I.A Moeis Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium yaitu  $\leq 140$  menit dan Kepuasan pelanggan  $\geq 80\%$

## 2.6 Kerangka Pikir



Bagan 2.1 Kerangka Teori

Keterangan : Yang diteliti : \_\_\_\_\_

Yang tidak diteliti - - - - -

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian ini bersifat observasi dengan desain penelitian deskriptif kualitatif menggunakan instrumen penelitian berupa kusioner dengan memberikan pertanyaan kepada pelanggan laboratorium terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan di laboratorium P. Klinik I.A Moeis Samarinda.

#### **3.2 Objek penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah Pelanggan di laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda pada bulan Februari-Maret 2015.

#### **3.3 Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat dan waktu penelitian akan di laksanakan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda, pada bulan Februari-Maret 2015.

#### **3.4 Definisi Operasional**

1. Kepuasan pelanggan adalah hasil (*Outcome*) yang dirasakan oleh pengguna produk atau jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.
2. Standar pelayanan minimal adalah sebuah kebijakan publik yang mengatur mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar.
3. Waktu tunggu adalah waktu tunggu pasien terhadap pelayanan mulai dari pasien melakukan registrasi sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi oleh dokter.

### **3.5 Teknik Pengambilan Data (Bahan/Alat/Prosedur)**

#### **1. Data Primer**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan memberikan kuisisioner.

Kuisisioner yang diberikan kepada responden berisi daftar pertanyaan dalam bentuk lembaran kuisisioner sebagai instrumennya, diajukan tertulis kepada para responden untuk mendapatkan tanggapan, informasi dan jawaban. Kuisisioner tersebut disampaikan secara langsung dalam bentuk pertanyaan tertutup, disusun sedemikian rupa sehingga responden dapat dengan mudah mengisi dan menjawabnya.

Pada penelitian kuisisioner disusun oleh penelitian sendiri berdasarkan teori yang terkait. Kuisisioner terdiri dari pertanyaan Studi Kepuasan Pelanggan Laboratorium Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Berdasarkan Standar pelayanan Minimal (SPM) di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda Tahun 2015.

#### **2. Data sekunder**

Diperoleh dari hasil pencatatan di Rumah Sakit I.A Moeis samarinda.

### **3.6 Analisa data**

Data yang terkumpul digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan berdasarkan standar pelayanan minimal rumah sakit kemudian dideskripsikan, dipaparkan secara sederhana sehingga dapat dibaca dan dianalisa secara sederhana kemudian disajikan dalam bentuk tabel.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada bulan Februari-Maret 2015 di laboratorium berdasarkan standar pelayanan minimal Rumah Sakit I.A.Moeis Samarinda terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan selama delapan hari di dapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.1** Kepuasan pelanggan terhadap pemeriksaan darah lengkap.

Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	5 Orang	22%
Cukup Puas	17 Orang	74%
Tidak Puas	1 Orang	4%
Jumlah	23 Orang	100%

Berdasarkan tabel 4.1 diatas menunjukkan pernyataan sikap pelanggan laboratorium yang melakukan pemeriksaan Darah Lengkap yaitu 22% Sangat puas, 74% cukup puas dan 4% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan di laboratorium Patologi Klinik I.A Moeis Samarinda pada bulan Februari-Maret 2015. Pada pemeriksaan darah lengkap ada penambahan pemeriksaan urinalisa pada 3 pelanggan laboratorium dimana pelanggan menyatakan sikap cukup puas terhadap hasil pemeriksaan dan pada pemeriksaan darah lengkap dengan penambahan pemeriksaan urinalisa 1 pelanggan menyatakan sangat puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan dan pada pemeriksaan darah lengkap dengan penambahan TB Rapid menyatakan tidak puas terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan di laboratorium Patologi klinik I.A Moeis Samarinda.

**Tabel 4.2** Kepuasan pelanggan terhadap pemeriksaan kimia darah.

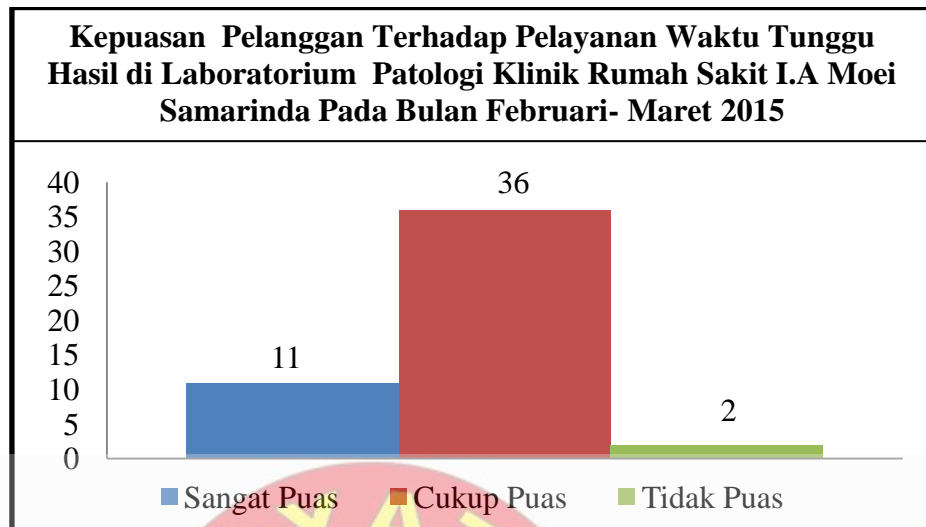
Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	6 Orang	27%
Cukup Puas	16 Orang	73%
Tidak Puas	0 Orang	0%
Jumlah	22 Orang	100%

Berdasarkan tabel 4.2 diatas menunjukkan pernyataan sikap pelanggan laboratorium 27% sangat puas, 73% cukup puas dan 0% tidak puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan Kimia Darah di laboratorium Patologi Klinik I.A Moeis Samarinda pada bulan Februari-Maret 2015.

**Tabel 4.3** Kepuasan pelanggan terhadap pemeriksaan darah lengkap dan kimia darah.

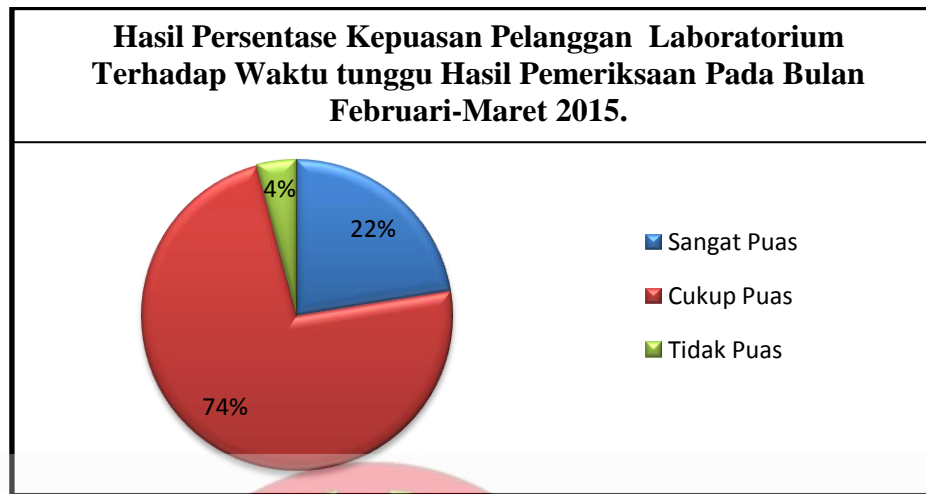
Pernyataan	Jumlah	Persentase
Sangat Puas	0 Orang	0%
Cukup Puas	3 Orang	75%
Tidak Puas	1 Orang	25%
Jumlah	4 Orang	100%

Berdasarkan tabel 4.3 diatas menunjukkan pernyataan sikap pelanggan laboratorium berjumlah 4 orang dengan persentase 0% sangat puas, 75% cukup puas dan 25 % tidak puas terhadap pemeriksaan gabungan antara darah lengkap dan kimia darah dimana disini adanya penambahan pemeriksaan HbsAg yang mengakibatkan penambahan waktu pemeriksaan terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan gabungan antara darah lengkap dan kimia darah dilaboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda.



**Gambar 4.4** Diagram Kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan.

Berdasarkan gambar 4.4 diatas menunjukkan kepuasan pelanggan laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit yang melakukan waktu tunggu hasil pemeriksaan kimia darah dan darah rutin yaitu sebanyak 49 pelanggan yang melakukan pemeriksaan pada bulan Februari-Maret 2015 dengan memberikan pernyataan sikap pada saat peneliti mengajukan Kuisisioner/Pernyataan kepada pelanggan dimana berjumlah 11 pelanggan menyatakan sikap sangat puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan dan 36 pelanggan menyatakan sikap cukup puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan dan 2 pelanggan menyatakan sikap tidak puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan di laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda.



**Gambar 4.5** Hasil persentase kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan.

Berdasarkan gambar 4.5 diatas menunjukkan persentase kepuasan pelanggan laboratorium terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan di laboratorium Patologi Klinik I.A Moeis Samarinda pada bulan Februari-Maret 2015 Selama Delapan Hari, didapatkan hasil secara keseluruhan yaitu berjumlah 49 pelanggan laboratorium yang berkunjung di laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda yang di jadikan sampel untuk penelitian.

pelanggan laboratorium yang melakukan waktu tunggu hasil pemeriksaan di laboratorium Patologi Klinik I.A Moeis Samarinda pada bulan Februari-Maret 2015 menyatakan bahwa sangat puas dengan persentase 22%, dan pelanggan yang menyatakan sikap cukup puas sebesar 74% dan pelanggan yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan dilaboratorium Patologi Klinik sebesar 4%.

Pelanggan yang menyatakan sikap sangat puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan dilaboratorium patologi klinik rumah I.A Moeis Samarinda disebabkan karena pelanggan mendapatkan hasil pada hari itu juga tanpa memikirkan waktu yang dibutuhkan untuk menunggu hasil pemeriksaan yang dikeluarkan oleh petugas laboratorium dan dimana pelanggan melakukan perbandingan dengan rumah sakit lainnya yang mengeluarkan hasil pada hari berikutnya, dimana laboratorium rumah sakit I.A Moeis Samarinda mendapatkan

pandangan yang positif dimana mengeluarkan hasil pada hari itu juga. semua pelanggan yang berkunjung dilaboratorium menyatakan hal yang sama pada saat peneliti mengajukan pertanyaan atau Kuisisioner.

Pelanggan yang menyatakan sikap cukup puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan di laboratorium dimana pelanggan bisa memahami apa yang diperlukan para petugas untuk melakukan pemeriksaan sampel yaitu waktu pemeriksaan.

Pelanggan yang menyatakan sikap tidak puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan dilaboratorium dikarenakan pelanggan merasa terlalu lama petugas mengeluarkan hasil untuk di bacakan kembali oleh dokter. Dimana berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yaitu untuk waktu tunggu hasil pemeriksaan Kimia darah dan darah rutin yaitu  $\leq 140$  menit. Dimana pelanggan disini hanya menunggu hasil di bawah Standar Pelayanan Minimal yaitu  $\leq 140$  menit, dimana masih dibawah standar pelayanan minimal rumah sakit I.A Moeis Samarinda. Tidak ada pengetahuannya pelanggan terhadap standar pelayanan minimal rumah sakit mengakibatkan pelanggan merasa terlalu lama akan menunggu hasil pemeriksaan yang ternyata sudah mencapai target dari standar pelayanan minimal rumah sakit yaitu  $\leq 140$  menit.

Pada pemeriksaan darah lengkap terdapat 15 pelanggan menunggu hasil pemeriksaan laboratorium selama 1 jam dan yang melakukan waktu tunggu hasil pemeriksaan lebih dari 1 jam berjumlah 8 pelanggan sedangkan untuk pemeriksaan kimia darah pelanggan berjumlah 17 pelanggan melakukan waktu tunggu hasil pemeriksaan selama 1 jam dan 5 pelanggan laboratorium menunggu hasil pemeriksaan selama 2 jam. Pada pemeriksaan gabungan antara darah lengkap dan kimia darah berjumlah 4 pelanggan, 3 pelanggan menunggu selama 1 jam sedangkan 1 pelanggan laboratorium menunggu hasil pemeriksaan selama  $\leq 1$  jam.

Pemeriksaan Dilaboratorium terdapat sampel pasien rawat jalan dan rawat inap. Dimana petugas laboratorium melakukan pemeriksaan sampel rawat inap, dapat juga mempengaruhi hasil waktu tunggu yang dilakukan oleh pelanggan laboratorium rawat jalan di rumah sakit I.A Moeis samarinda karena petugas juga

melaukan pemeriksaan sampel rawat inap dan cito dimana adanya penambahan waktu tunggu hasil pemeriksaan untuk pelanggan laboratorium rawat jalan.

Dimana adanya juga penundaan pemeriksaan dan penundaan menginput data hasil untuk diterima petugas registrasi didepan untuk mengeprint hasil yang sudah ada yang dilakukan petugas laboratorium yang mengakibatkan pemeriksaa darah lengkap memerlukan waktu tunggu 1 jam. Dimana pemeriksaan darah lengkap bisa dilakukan selama  $\leq 1$  jam sedangkan untuk pemeriksaan kimia darah pelanggan memerlukan waktu tunggu hasil pemeriksaan 2 jam dimana pemeriksaan bisa hanya 1 jam saja.

Berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti pemeriksaan dilaboratorium mulai dari pendaftaran samapi melakukan pembayaran di kasir sekitar 10 menit dan dilanjutkan untuk persiapan alat yang digunakan dan melakukan sampling pada pelanggan sekitar 5 menit dan dilanjutkan pemeriksaan kimia darah selama 20 menit dan pemeriksaan hasil yang keluar sekitar 5 menit dan untuk darah lengkap setelah dilakukan pemeriksaan sekitar 10 menit dan pemriksaan hasil yang keluar sekitar 5 menit.

Standar Pelayanan Minimal Dilaboratorium P.Klinik Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda untuk waktu tunggu hasil pemeriksaan Kimia darah dan darah rutin yaitu  $\leq 140$  menit. Sedangkan untuk standar pelayanan minimal pemeriksaan yang lain nya belum ada, dimana diharapkan untuk rumah sakit mempunyai standar pelayanan disetiap pemeriksaan agar kedepannya bisa memantau kepuasan pelanggan laboratorium terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan untuk meningkatkan efektifitas dan efesiensi pelayanan di laboratorium.

Didalam Susanto (2013) menurut departemen pendidikan nasional (2008) dalam kamus besar bahasa indonesia, kepuasan pelanggan adalah puas,merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Pohan (2002) menyatakan bahwa pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak diperlukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, dapat

diketahui sejauh mana dimensi – dimensi mutu pelayanan kesehatan telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien.

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi pelayanan publik. Pada kondisi persaingan bebas, di mana pelanggan mampu untuk memilih di antara beberapa alternatif pelayanan dan fungsi/operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan (Susanto,2013).



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan di Laboratorium Patologi Klinik I.A.Moeis Samarinda sebesar 22% menyatakan sangat puas, 74% menyatakan cukup puas dan 4% menyatakan tidak puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan kimia darah Dan darah rutin berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda Tahun 2015.

#### **5.2 Saran**

1. Instansi Rumah Sakit
  - a. Perlunya kecepatan dan kepedulian petugas terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan berdasarkan standar pelayanan minimal yang dikeluarkan secara cepat dan tepat.
  - b. Setiap pemeriksaan di laboratorium sebaiknya memiliki waktu standar pelayanan minimal, bukan hanya kimia darah dan darah lengkap tetapi secara keseluruhan agar bisa memantau kepuasan pelanggan.
  - c. Perlunya dilakukan sosialisasi waktu tunggu hasil pemeriksaan berdasarkan standar pelayanan minimal, agar pelanggan mengetahui standar yang harus dicapai oleh petugas laboratorium yang telah di capai oleh petugas, sehingga persepsi pelanggan terhadap laboratorium yang timbul di kalangan pelanggan tidak buruk.

2. Akademik

- a. Dapat menjadikan karya tulis ilmiah ini sebagai referensi untuk menambahkan pengetahuan tentang manajemen laboratorium.
- b. Dapat menjadikan tulisan ini sebagai tambahan pembendaharaan karya tulis ilmiah khususnya bidang manajemen laboratorium di perpustakaan STIKes Wiyata Husada Samarinda.

3. Peneliti selanjutnya

- a. Perlunya dilakukan penelitian kepuasan pelanggan laboratorium berdasarkan ISO 17025 untuk laboratorium kalibrasi dan penguji.



## DAFTAR PUSTAKA

- Atkins P.M, Marsal, B.S, Javagi, R.G, 1996,Happy Employes Lead to Loyal Patients, Survey of Nurses and Patients Shows a Strong Link Between Employee Statisfaction and Patient Loyalty, *Journal of Health care Marketing*, 16-23.
- Azwar A, 1994.*Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Aplikasi Prinsip Lingkungan Pemecahan Masalah)*I. Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Azwar A, 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Kedua*. PT. Bina Rupa Aksara, Jakarta
- Barnes J.G. 2003. *Secrets of Customer Relationship Management (Rahasia Manajen Hubungan Pelanggan)*. Yogyakarta: Andi.
- Djemari M. 2003. *Penyusun Tes Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pasca UNY.
- Faika R, O Sianipar, 2007. *Journal of Clinical Pathology and Medical Laboratory FK UGM / RSUP Dr. Sardjito Kepuasan Pelanggan Interna*. Yogyakarta.
- Insani I, 2004. *kebijakan standar pelayanan minimal di indonesia*. Jakarta.
- Kee J.L. 1997. *Buku saku pemeriksaan laboratorium dan diagnostik dengan implikasi keperawatan*. jakarta : EGC.
- Kotler P dan Keller K L, 2007. *Manajemen Pemasaran Edisi 12, Jilid I*. Jakarta: PT. Indeks Indonesia
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC
- Richard A, 2004 *Tinjauan Klinis Hasil Pemeriksaan Laboratorium Mcp herson 2004 Edisi 11* jakarta: Buku kedokteran EGC.
- Riwidikdo, 2008. *Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Mitra Cendekia Press.
- Sabarguna S, 2008. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Sistem Informasi*. Jakarta: Konsorsium Rumah sakit Islam Jateng - DIY.


Santoso I, 2013. *Manajemen Data Untuk Analisa Data Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gosyen Publising.

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

Susanto Z.A, 2013. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Setelah Penerapan ISO 17025 di Unit Pelayanan Tingkat Dinas Laboratorium Kesehatan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2013*. Yogyakarta : Skripsi



## Lampiran 1. Surat Permohonan Izin Penelitian

**SERKOH TINGGI ILMU KESEHATAN  
(STIKES)  
WIYATA HUSADA SAMARINDA**

IZIN DIKTI NO: 129/D/O/2008  
TERAKREDITASI BAN-PT NO :  
038/BAN-PT/Ab-XI/SL/XI/2011 (S-1 Keperawatan)  
027/BAN-PT/Ab-XI/Dpl-III/XI/2011 (D-III Analsis Kesehatan)  
028/BAN-PT/Ab-XI/Dpl-III/XI/2011 (D-III Kebidanan)

Jl. Kadrie Oeming Gg. Monalisa No.77 Samarinda Kalimantan Timur Telp (0541) 7272431


Nomor : /STIKES-WHS/I/2015  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.  
Direktur RSIA, Moelis Samarinda  
Di-  
Samarinda

Dengan Hormat,  
Sehubungan dengan penyelesaian tugas akhir mahasiswa berupa penyusunan Karya Tulis Ilmiah ( KTI ), maka kami mohon kepada Bapak/ibu agar dapat memberikan ijin melakukan penelitian kepada mahasiswa kami di instansi yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang melakukan penelitian tersebut adalah :



Nama : Era Noviauti  
NIM : 12.0706.125.03  
Semester : V  
Program Studi : Analsis Kesehatan  
Judul KTI : Studi kepuasan pelanggan laboratorium terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan berdasarkan standar pelayanan minimal (SPM) di laboratorium Patologi Klinik RS. Inche Abdul Moelis Samarinda Tahun 2015

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Samarinda, 12 Januari 2015  
STIKES Wiyata Husada Samarinda  
Ketua,  
  
Resdy Mulyono, S.Pd., S.Kep., M.Kep  
NIK 113072.74.13.045

Tembusan :  
1. Kepala Lab. Patologi Klinik RSIA, Moelis Samarinda

## Lampiran 2. Surat Persetujuan Izin Penelitian

 **PEMERINTAH KOTA SAMARINDA**  
**RSUD I.A. MOEIS**  
Jl.H.A.M.M. RIFADDIN SAMARINDA TELP. 0541 7032343  
SAMARINDA 

Nomor : 070/069 /RSUD IAM/1/2015  
Lampiran : -  
Perihal : Persetujuan Izin Penelitian

Kepada Yth.  
Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda  
di - Tempat


Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat Saudara No. /STIKES-WHS/1/2015, Perihal Permohonan Izin Penelitian. Adapun Mahasiswa STIKES Wiyata tersebut adalah:

Nama : Era Novianti  
NIM : 12.0706.125.03  
Semester : V  
Program Studi: Analis Kesehatan  
Judul KTI : Studi Kepuasan Pelanggan Laboratorium Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal (SPM) Di Laboratorium Patologi Klinik RSUD. Inche Abdul Moeis Samarinda Tahun 2015.

**DAPAT DIBERIKAN** dengan memperhatikan dan mematuhi peraturan yang berlaku di RSUD I.A. Moeis Samarinda, dan kepada Mahasiswa yang bersangkutan diwajibkan untuk mempresentasikan hasil penelitian di RSUD I.A. Moeis Samarinda sebelum dipresentasikan di kampus.

Demikian surat pemberitahuan ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Samarinda, 27 Januari 2015  
Direktur  
RSUD I.A. Moeis Samarinda  
  
dr. H.R. Mieke Dhipa Anggraini, M.Kes  
NIP.19581222 198709 2 001

**STIKES WIYATA HUSADA SAMARINDA**

### Lampiran 3. Kuisisioner

00-34-17-32

**PERNYATAAN KESEDIAAN MENJADI RESPONDEN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hand Rizky Pratama  
Umur : 31thn, 3 bulan  
Pendidikan : -  
Alamat : Jl. H.A.M.M. Mahidin (CPTD. PS/AD)  
Jenis Pemeriksaan : Pemeriksaan darah dan urine

Menyatakan bersedia menjadi responden penelitian dengan judul Studi Kepuasan Pelanggan Laboratorium Terhadap Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Berdasarkan Standar pelayanan Minimal (SPM) di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit LA Moeis Samarinda Tahun 2015.

**A. PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER**

Pilihlah salah satu jawaban dengan memberikan tanda check (✓) pada pilihan yang tersedia sesuai dengan pilihan anda.

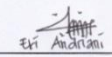
**B. KUISIONER / PERTANYAAN:**

1. Apakah bapak/ibu puas terhadap pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan dilaboratorium LA Moeis Samarinda?

a. **Sangat Puas** (Dengan waktu yang diperlukan untuk menunggu hasil pemeriksaan kimia darah atau darah rutin).  
b. **Cukup Puas** (Dengan waktu yang diperlukan untuk menunggu hasil pemeriksaan kimia darah atau darah rutin).  
c. **Tidak Puas** (Dengan waktu yang diperlukan untuk menunggu hasil pemeriksaan kimia darah atau darah rutin).

Samarinda, 16 Maret 2015

Petugas \_\_\_\_\_ Yang menyetujui

  
Eki Andriani

Lampiran 4. Standar Pelayanan Minimal

7.	Radiologi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Waktu tunggu hasil pelayanan thorax foto</li> <li>2. Pelaksanaan eksperti:di</li> <li>3. Kejadian kegagalan pelayanan Rontge:di</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. Keakuratan 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. Pelaksanaan eksperti:di</li> <li>3. Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium</li> <li>4. Kepuasan pelanggan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <math>\leq 140</math> menit Klinis 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 direkomendasikan</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               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Obat Jadi</li> <li>b. Obat Racikan</li> </ol> </li> <li>2. Tidak adanya Kejadian kesalahan pemberian obat</li> <li>3. Kepuasan pelanggan</li> <li>4. Penulisan resep sesuai formulir</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <math>\leq 30</math> menit</li> <li>b. <math>\leq 60</math> menit</li> </ol> </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>
12.	Transfus. Darah	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebutuhan darah bagi setiap pelayanan transfusi</li> <li>2. Kejadian Reaksi transfusi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 100% terpenuhi</li> <li>2. <math>\leq 0,01\%</math></li> </ol>
13.	Pelayanan GAKIN	Pelayanan terhadap pasien GAKIN yang datang ke RS pada setiap unit pelayanan	100% terpenuhi

Lampiran. 5 Hasil Penelitian

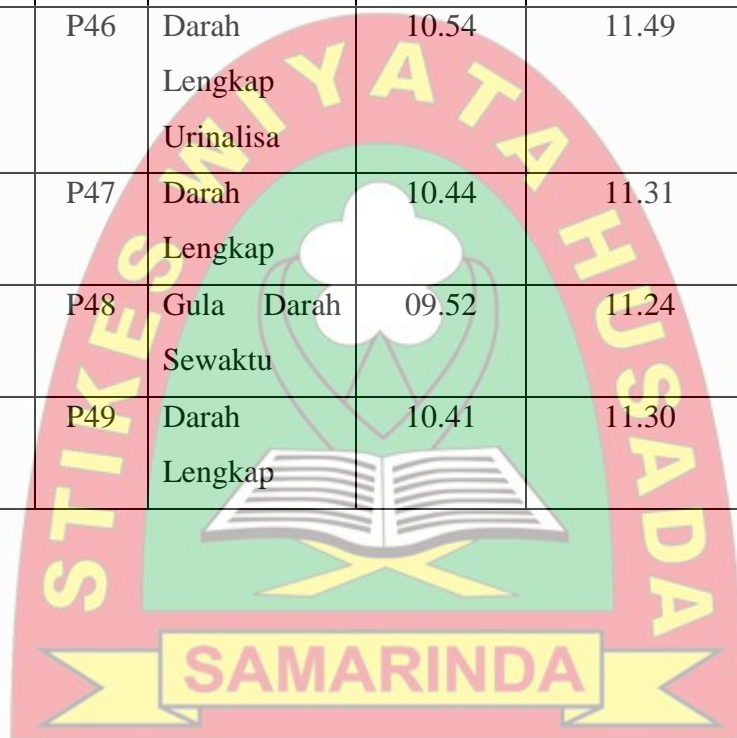
<b>Tanggal</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis Pemeriksaan</b>	<b>Jam Registrasi</b>	<b>Jam Mendapatkan Hasil</b>	<b>Pernyataan Sikap</b>
21 Feb 2015	P1	Darah Lengkap	11.31	12.24	Sangat Puas
	P2	Gula Darah Sewaktu Ureum Kreatinin Urinalisa	11.50	12.54	Cukup Puas
	P3	Urinalisa Kreatinin	08.42	10.44	Sangat Puas
	P4	Darah Lengkap	09.01	09.44	Sangat Puas
	P5	Darah Lengkap	11.18	12.20	Sangat Puas
	P6	Darah Lengkap	11.00	11.32	Cukup Puas
	P7	Darah Lengkap	11.04	11.48	Cukup Puas
28 Feb 2015	P8	Gula Darah Sewaktu	09.33	10.44	Sangat Puas
07 Mar 2015	P9	Darah Lengkap	10.36	11.20	Cukup Puas
	P10	Gula Darah Sewaktu	09.27	11.23	Cukup Puas
	P11	Darah Lengkap	10.26	11.25	Cukup Puas

	P12	Darah Lengkap TB Rapit	10.15	11.10	Tidak Puas
	P13	Kolesterol Trigliserida HDL LDL	07.57	09.44	Cukup Puas
	P14	Darah Lengkap	09.11	10.10	Cukup Puas
	P15	Darah Lengkap	10.48	12.19	Cukup Puas
14 Mar 2015	P16	Darah Lengkap	08.59	09.49	Cukup Puas
	P17	Gula Darah Puasa Kolesterol Ureum Kreatinin Asam Urat SGOT SGPT	07.47	10.03	Sangat Puas
	P18	Darah Lengkap	08.45	09.18	Sangat Puas
16 Mar 2015	P19	Darah Lengkap	10.04	10.55	Cukup Puas
	P20	Gula Darah Sewaktu	09.30	10.47	Cukup Puas
	P21	Darah Lengkap	10.48	11.58	Cukup Puas
	P22	Kolesterol	09.46	11.09	Cukup Puas
	P23	Gula Darah Sewaktu	09.39	11.20	Cukup Puas

	P24	Gula Darah Sewaktu	10.03	11.38	Cukup Puas
	P25	Darah Lengkap Gula darah sewaktu Albumin	10.04	11.06	Cukup Puas
	P26	Darah Lengkap Urinalisa	10.12	10.58	Cukup Puas
	P27	Darah Lengkap Urinalisa	09.36	10.32	Cukup Puas
17 Mar 2015	P28	Darah Lengkap Urinalisa	11.19	12.17	Cukup Puas
	P29	Darah Lengkap Gula Darah Sewaktu Urinalisa	10.50	12.17	Cukup Puas
	P30	Darah Lengkap Gula Darah Sewaktu Kolesterol Trigliserida Ureum Kreatinin A.Urat	09.48	11.08	Tidak Puas

		Bilirubin SGOT SGPT HbsAg			
	P31	Darah Lengkap	10.21	10.54	Cukup Puas
	P32	Gula Darah Puasa HbA1c	08.45	10.24	Cukup Puas
	P33	Gula Darah Sewaktu	09.50	11.08	Cukup Puas
	P34	Gula Darah Sewaktu	10.31	11.24	Cukup Puas
	P35	Darah Lengkap Gula Darah Sewaktu SGOT SGPT	09.44	11.08	Cukup Puas
	P36	Gula Darah Sewaktu	09.53	11.09	Cukup Puas
18 Mar 2015	P37	Glukosa Kolesterol Trigliserida HDL LDL Asam Urat	08.35	10.49	Sangat Puas
	P38	Darah Lengkap	11.02	11.54	Cukup Puas
	P39	Gula Darah Sewaktu	10.28	11.55	Sangat Puas
	P40	Asam Urat	10.25	11.54	Cukup Puas
	P41	Gula Darah Sewaktu	10.03	11.30	Cukup Puas

	P42	Darah Lengkap	10.45	11.24	Cukup Puas
	P43	Gula Darah Sewaktu	10.16	11.28	Cukup Puas
19 Mar 2015	P44	Gula Darah sewaktu	09.59	11.24	Sangat Puas
	P45	Gula Darah sewaktu	10.30	12.10	Cukup Puas
	P46	Darah Lengkap Urinalisa	10.54	11.49	Sangat Puas
	P47	Darah Lengkap	10.44	11.31	Cukup Puas
	P48	Gula Darah Sewaktu	09.52	11.24	Cukup Puas
	P49	Darah Lengkap	10.41	11.30	Cukup Puas



Lampiran 6. Dokumentasi Penelitian



a. Pengisian Kuisisioner



b. Ruang Pendaftaran/Registrasi

