

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM  
DI RSUD INCHE ABDOEL MOEIS SAMARINDA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (STUDI KASUS)**



Oleh :

**SERLY RAHEL**

**NIM: 16.0607.0785.03**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN WIYATA HUSADA  
SAMARINDA**

**2019**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM  
DI RSUD INCHE ABDOEL MOEIS SAMARINDA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (STUDI KASUS)**

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



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

**2019**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM  
DI RSUD INCHE ABDOEL MOEIS SAMARINDA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR (STUDI KASUS)**

Oleh :

**SERLY RAHEL**  
**NIM: 16.0607.0785.03**

Telah berhasil dipertahankan dalam ujian  
Pada Tanggal 12 April 2019

Pembimbing I,

dr. Didi Irwadi, M.Kes, Sp.PK  
NIK 8841300016

Penguji I,

Hj. Huzaimah, SKM, M.Si  
NIK 197007271990022002

Pembimbing II,

Kamil, SKM, M.Si  
NIDK. 884314007

Penguji II,

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

Mengesahkan,  
Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda

Ners Eddy Mulyono, S.Pd, S.Kep, M.Kep  
NIK: 1130720413045

Mengetahui,  
Ketua Program Studi D-III Analis Kesehatan

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

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Serly Rahel

NIM : 16.0607.0785.03

Program Studi : D-III Analis Kesehatan

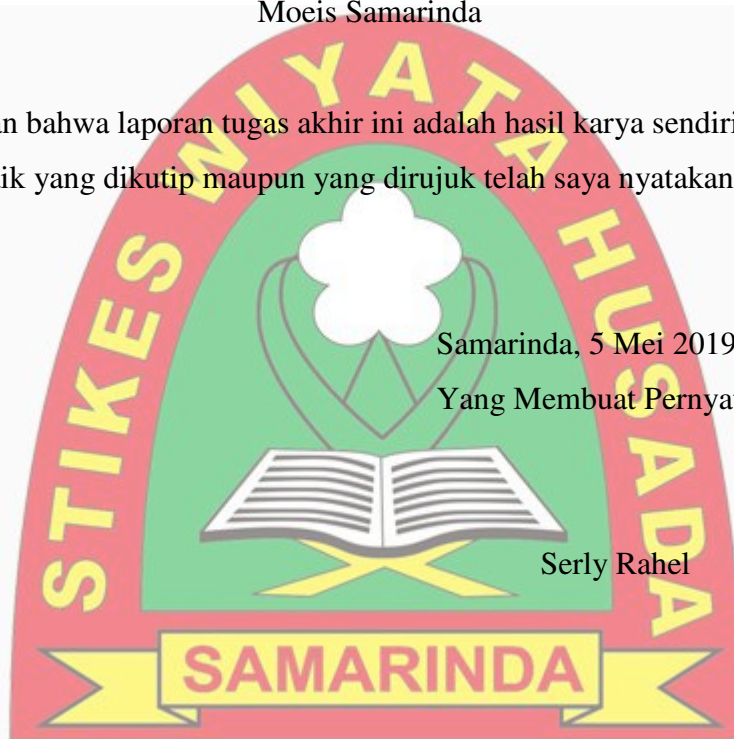
Judul Laporan Tugas Akhir : Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap  
Pelayanan Laboratorium Di RSUD Inche Abdoel  
Moeis Samarinda

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, 5 Mei 2019

Yang Membuat Pernyataan

Serly Rahel



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat Rahmat dan BimbinganNya saya dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (Studi Kasus) dengan judul “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda”. Laporan Tugas Akhir (Studi Kasus) ini merupakan salah satu syarat untuk lulus Karya Tulis Ilmiah berupa Studi Kasus pada Program Studi D-III Analis Kesehatan STIKES Wiyata Husada Samarinda.

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

1. Bapak H. Mujito Hadi,MM selaku ketua yayasan STIKES Wiyata Husada Samarinda.
2. Bapak Ns.Edy Mulyono,S.Pd, S.Kep, M.Kep selaku Ketua STIKES Wiyata Husada Samarinda.
3. Ibu Siti Raudah, S.Si.,M.Si selaku ketua program studi D-III Analis Kesehatan STIKES Wiyata Husada Samarinda. Terima kasih atas masukan dan semua ilmu yang telah diberikan dan juga sekaligus sebagai penguji kedua saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
4. Bapak dr. Didi Irwadi,M.Kes, Sp.PK, selaku pembimbing satu yang mana telah menyediakan waktu, tenaga dan Pikiran untuk mengarahkan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Kamil,SKM,M.Si selaku pembimbing kedua yang mana telah banyak memberikan bimbingan, saran dan petunjuk selama penyusunan laporan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Hj. Huzaimah,SKM.,M.Si selaku penguji utama saya yang mana telah berkenan meluangkan waktunya dalam membimbing dan memberikan saran dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.

7. Bapak Windy Permana S.D,S.ST selaku pembimbing Laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda, terima kasih atas bimbingan, masukkan selama saya menyusun laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
8. Seluruh Staf pekerja laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda yang mana telah banyak membimbing, memberikan ilmunya, pengalaman, serta keseruan selama saya melakukan PKL dalam saya menyusun laporan tugas akhir ini hingga dapat terselesaikan
9. Dosen beserta Staf yang tidak mungkin saya sebutkan satu persatu atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga proposal laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Kedua orang tua saya Bapak Saprin.M dan Ibu Eda tercinta yang mana telah memberikan dukungan, doa, motivasi , Mendengarkan segala keluh kesah saat saya mulai lelah menghadapi dunia perkuliahan.
11. Kakak saya Carles dan istrinya serta keluarga dari ayah dan ibu yang telah memberikan semangat, doa, dan selalu mendukung dibangku perkuliahan.
12. Kepada ketiga sahabat masa kecil saya yaitu Kristina Amy yulinda, Mellini dan Fransiska Nita Anjelina yang selalu bersama dari kecil sampai saya duduk dibangku perkulihan mereka selalu bersama dan mendukung saya.
13. Kepada ketiga sahabat saya yaitu Maria prestifiano yelliana.B, Tika suci ramadani, Rara mardikawati yang menerima segala kekurangan saya dan selalu kemana berempat sama-sama , susah dan senangpun mereka selalu bersama saya.
14. Teman-teman seperjuangan Program Studi D-III Analis Kesehatan khususnya kelas 3A yang selalu bersama-sama dalam suka maupun duka.

Saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini. Semoga Laporan Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan dan bagi pembaca.

Samarinda, 10 Mei 2019

Penulis

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

---

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Serly Rahel  
NIM : 16.0607.0785.03  
Program Studi : D-III Analis Kesehatan

Dengan ini menyetujui dan memberikan hal kepada STIKES Wiyata Husada Samarinda atas Laporan Tugas Akhir saya yang berjudul :

**Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Samarinda, 5 Mei 2019

Yang Menyatakan

Serly Rahel

## ABSTRAK

### Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda

Serly Rahel<sup>1</sup>, Didi Irwadi<sup>2</sup>, Kamil<sup>3</sup>

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di Laboratorium. Dengan berdasarkan keputusan pendayagunaan aparatur negara nomor 14/2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara Pelayanan Publik, untuk melakukan Survei kepuasan masyarakat akan pelayanan publik terdapat 9 indikator yang dijadikan instrument pengukuran berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara. **Tujuan:** Untuk mengetahui nilai hasil survei kepuasan masyarakat di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda. **Tata Laksana:** Dilakukan pada tanggal 28 Januari – 09 Maret 2019. Teknik pengambilan sampel yaitu dengan penyebaran kuesioner kepada pasien yang menunggu hasil Laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda. **Hasil:** Survei kepuasan masyarakat yang tertinggi yaitu 86,25 pada unsur kompetensi pelaksana dengan mutu kinerja pelayanan baik dan unsur yang terendah yaitu 79,83 pada unsur sarana dan prasarana dengan mutu kinerja pelayanan baik. **Kesimpulan:** Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda nilai 83 dengan kinerja pelayanan baik.

**Kata Kunci :** Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium, Rumah Sakit

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

<sup>2</sup>Dosen Analis Kesehatan Stikes Wiyata Husada Samarinda

<sup>3</sup>Dosen Analis Kesehatan Stikes Wiyata Husada Samarinda



## ABSTRACT

The Community Satisfaction Survey Toward the Laboratory Services  
at Inche Abdoel Moeis Hospital Samarinda

Serly Rahel<sup>1</sup>, Didi Irwadi<sup>2</sup>, Kamil<sup>3</sup>

**Background:** The patient's satisfaction is a reflection of the health service quality they receive. To find out about the performance of government employee services toward the public, it is necessary to evaluate the community's opinion on service satisfaction in the laboratory. Based on the decree on the State Employee Empowerment number 14/2017 regarding the community satisfaction survey guidelines for public service provider, to conduct a community satisfaction survey of public services, there are 9 indicators that are used as measurement instrument based on the decree of State Employee Empowerment Minister. **Purpose:** To find out about the score of community satisfaction survey result in Inche Abdoel Moeis Hospital Samarinda. **Procedure:** Conducted on 28<sup>th</sup> of January until 09<sup>th</sup> of March 2019. The sampling technique is by giving away the questionnaire to the patients who are waiting the laboratory's result in Inche Abdoel Moeis Hospital Samarinda. **Result:** The highest score for community satisfaction survey is 86,25 on the element of implementing competency with good service performance quality and the lowest score is 79,83 on the element of facility and its supporting stuff with good service performance quality. **Conclusion:** The community satisfaction survey toward the laboratory services in Inche Abdoel Moeis Hospital Samarinda scores 83 with good service performance.

**Key Words :** community satisfaction survey, laboratory services, hospital

<sup>1</sup>Student of Health Analyst Program, Stikes Wiyata Husada Samarinda

<sup>2</sup>Lecturer of Health Analyst Program, Stikes Wiyata Husada Samarinda

<sup>3</sup>Lecturer of Health Analyst Program, Stikes Wiyata Husada Samarinda



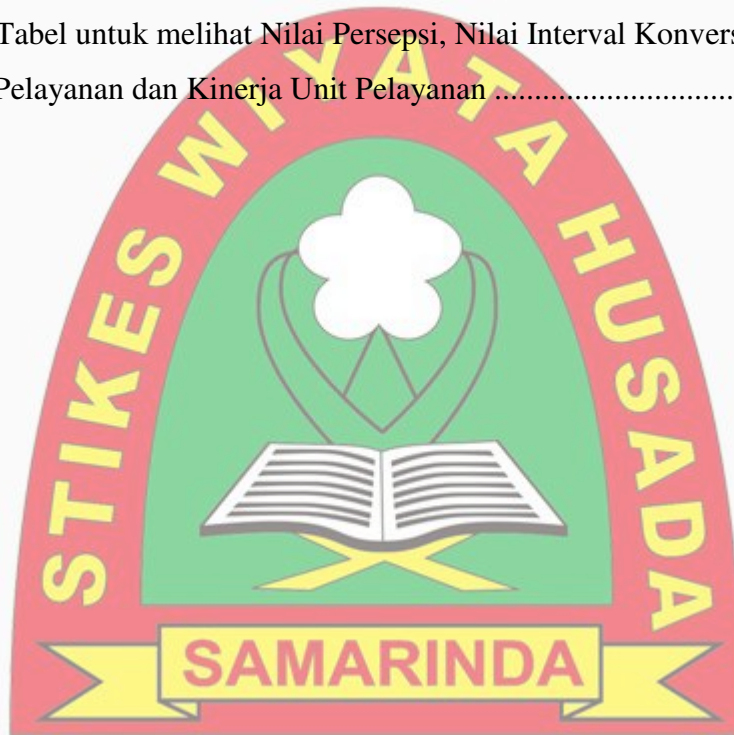
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR SKEMA</b> .....	xii
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Ruang lingkup</b> .....	3
<b>C. Tujuan</b> .....	3
1. Tujuan umum .....	3
2. Tujuan khusus.....	3
<b>D. Manfaat</b> .....	4
1. Manfaat bagi akademik .....	4
2. Manfaat bagi petugas laboratorium .....	4
3. Manfaat bagi instansi terkait .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>A. Pelayanan Kesehatan</b> .....	5
<b>B. Pelayanan Publik</b> .....	6

C. Pelayanan laboratorium.....	8
D. Kepuasan Pasien/Pelanggan.....	9
E. Pengertian umum Survey kepuasan Masyarakat.....	12
F. Kerangka Teori.....	15
<b>BAB III TATA LAKSANA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>16</b>
<b>A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....</b>	<b>16</b>
1. Waktu pelaksanaan.....	16
2. Tempat pelaksanaan.....	16
<b>B. Populasi dan Sampel.....</b>	<b>16</b>
1. Populasi.....	16
2. Sampel.....	16
<b>C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi.....</b>	<b>16</b>
1. Kriteria Inklusi.....	16
2. Kriteria Eksklusi.....	17
<b>D. Teknik Pengambilan Data.....</b>	<b>17</b>
1. Kuesioner.....	17
<b>E. Sumber Data.....</b>	<b>17</b>
1. Data Primer.....	17
2. Data Sekunder.....	17
<b>F. Analisis Data.....</b>	<b>17</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>19</b>
<b>A. Profil RSUD I.A Moeis Samarinda.....</b>	<b>19</b>
<b>B. Hasil dan Pembahasan.....</b>	<b>24</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>36</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>36</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>36</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>37</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>39</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1</b> Nilai Persepsi,Nilai Interval Konversi .....	18
<b>Tabel 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	24
<b>Tabel 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
<b>Tabel 4.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	26
<b>Tabel 4.4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Perkerjaan.....	27
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Masing-Masing Unit Pelayanan.....	28
<b>Tabel 4.6</b> Tabel untuk melihat Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	29



## DAFTAR SKEMA

Skema 2.1 Kerangka Teori.....	15
-------------------------------	----



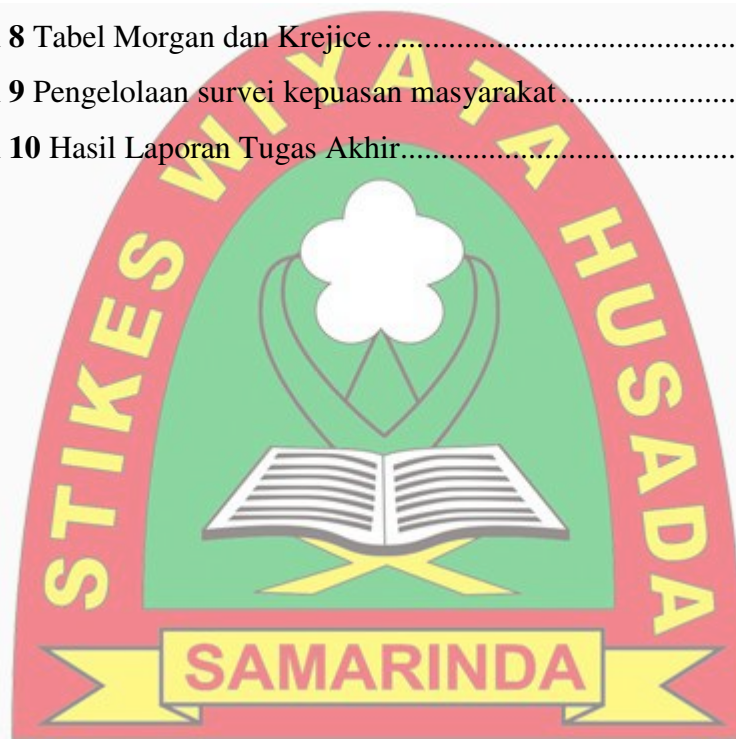
## DAFTAR DIAGRAM

<b>Diagram 4.1</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	24
<b>Diagram 4.2</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	25
<b>Diagram 4.3</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	26
<b>Diagram 4.4</b> Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Perkerjaan .....	27



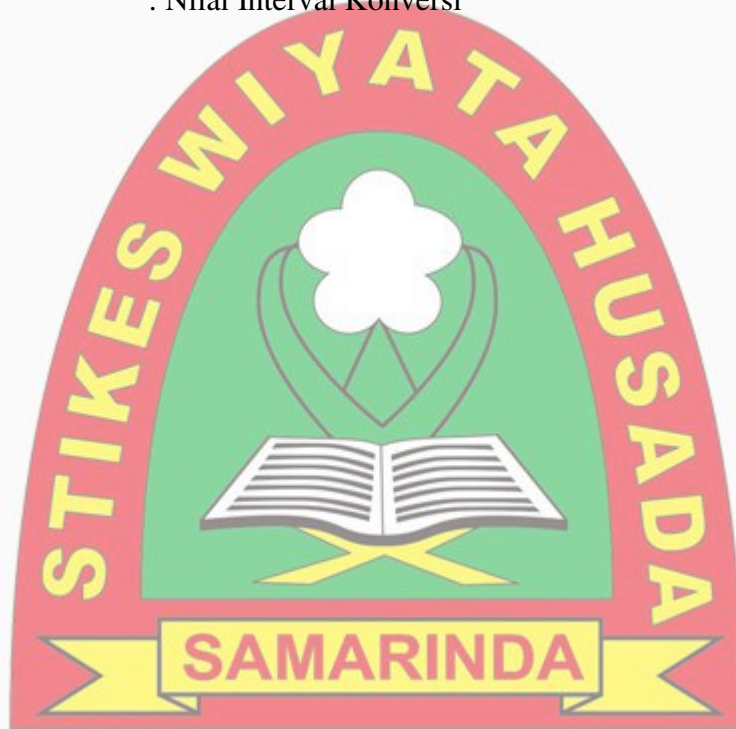
## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Lembar persetujuan responden .....	39
<b>Lampiran 2</b> Pengisian kuesioner .....	40
<b>Lampiran 3</b> Kuesioner .....	42
<b>Lampiran 4</b> Standar pelayanan laboratorium .....	43
<b>Lampiran 5</b> Alur pelayanan rawat jalan .....	44
<b>Lampiran 6</b> Ruang tunggu laboratorium .....	45
<b>Lampiran 7</b> Visi dan Misi.....	46
<b>Lampiran 8</b> Tabel Morgan dan Krejice .....	47
<b>Lampiran 9</b> Pengelolaan survei kepuasan masyarakat .....	49
<b>Lampiran 10</b> Hasil Laporan Tugas Akhir.....	53



## DAFTAR SINGKATAN

RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SKM	: Survei Kepuasan Masyarakat
PERMENPAN	: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
K3	: Kesehatan dan keselamatan Kerja
NI	: Nilai Interval
NIK	: Nilai Interval Konversi



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pembangunan kesehatan dilaksanakan sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujudnya derajat kesehatan masyarakat. penyelenggaraan pelayanan kesehatan dilaksanakan secara bertanggung jawab, aman, bermutu, serta merata (Jebul Suroso, 2011).

Pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia tidak terlepas dari sejarah kehidupan bangsa. Setelah Indonesia merdeka, pelayanan kesehatan masyarakat (*public health services*) dikembangkan sejalan dengan tanggung jawab pemerintah “melindungi” masyarakat dari gangguan kesehatan. Kesehatan adalah hak asasi yang juga tercantum dalam UUD 1945. Pemerintah mengembangkan infrastruktur di berbagai wilayah tanah air untuk melaksanakan kewajiban melindungi masyarakat dari gangguan kesehatan (Muninjaya, dalam Muhammad Rizaldi 2018).

Salah satu pelayanan publik yang dilakukan apratur pemerintah yaitu pelayanan masyarakat dibidang kesehatan. Pelayanan kesehatan memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit masyarakat sebagai sarana utamanya. Berdasarkan undang-undang dasar 1945 pasal 28 H menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan (pasal 28 H UU, dalam Hadiatussaniah, 2016).

Pelayanan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat ( Depkes RI, dalam Mohammad Rizaldi, 2018).

Pelayanan Kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan di puskesmas dan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kualitas sarana fisik, jenis tenaga yang tersedia, karena itu, faktor-faktor tersebut termaksud sumber daya manusia dan profesionalisme diperbolehkan agar pelayanan kesehatan yang bermutu dan pemerataan pelayanan kesehatan dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat (Bustami, 2011).

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan asuhan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik (Bustami, 2011).

Pelayanan Laboratorium merupakan salah satu tulang punggung dari sektor pelayanan kesehatan. Laboratorium memiliki tugas dan tanggung jawab penting sebagai penunjang pelayanan medis di rumah sakit dan diperkirakan memegang peranan sekitar 60-70% terutama dalam hal menegakkan diagnosis. Tindak lanjut pengobatan, imonitoring, keputusan rawat inap serta pelanggan dapat pulang (Kahar H, dalam Mohammad Rizaldi, 2018).

Laboratorium kesehatan adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pengukuran penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan atau factor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat (Permenkes, dalam Hadiatussaniah, 2016).

Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai sistem kesehatan nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Rumah Sakit Inche Abdoel moies Samarinda

adalah salah satu pusat kesehatan yang ditunjukkan pemerintah untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat di wilayah samarinda. Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah sakit ini meliputi : Pelayanan unit gawat darurat, Pelayanan Rawat Inap, Pelayanan Rawat jalan, serta penunjang medis yaitu Radiologi, Farmasi, dan Laboratorium.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi (Fryanantha, 2014). Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang penting bagi Rumah Sakit Inche Abdoel Moeis karena kepuasan pasien merupakan rantai informasi promosi sehingga pasien mempunyai persepsi yang baik terhadap Rumah Sakit Inche Abdoel Moeis khususnya di bidang pelayanan laboratorium.

## **B. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pada laporan tugas akhir ini “Berdasarkan Nilai Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda”.

## **C. Tujuan**

### **1. Tujuan Umum**

Mengetahui Kepuasan Pasien terhadap pelayanan Laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. mengetahui Survei Kepuasan Masyarakat yang tertinggi dan mutu pada suatu unsur pelayanan di unit Laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.

- b. Mengetahui Survei Kepuasan Masyarakat yang terendah pada suatu unsur pelayanan di unit Laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.

#### **D. Manfaat**

1. Bagi Akademik

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

2. Bagi Petugas Laboratorium

Manfaat bagi petugas laboratorium dapat memberikan tambahan pengetahuan kepada petugas labotartorum untuk meningkatkan kinerja pelayanan bagi petugas apabila ada yang kurang dalam pelayanan yang diberikan.

3. Bagi Intansi Terkait

Sebagai bahan evaluasi dan tambahan informasi tentang kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan khususnya di unit laboratorium di rumah sakit Inche Abdoel Moeis Samarinda.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. 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, dalam Mohammad Rizaldi, 2018).

Pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi dan penampilan fisik akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan harus mencerminkan profesionalisme dan komitmen yang tinggi (Supartiningsih, 2017).

Pelayanan kesehatan dirumah sakit merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh suatu tim multi disiplin. Pelayanan kesehatan pada masa kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setia rumah sakit bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan, Keberadaan dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut. Disamping itu, penekanan pelayanan kepada kualitas yang tinggi tersebut harus dapat dicapai dengan biaya yang dapat dipertanggung jawabkan (Ely Nurachma, dalam Mohammad Rizaldi, 2018).

Pelayanan Kesehatan baik di Puskesmas, Rumah sakit atau intitusi pelayanan kesehatan lainnya, merupakan suatu system yang terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, saling tergantung dan saling mempengaruhi satu dengan lainnya (Bustami, 2011)

Mutu pelayanan kesehatan adalah derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan asuhan standar profesi yang baik dengan pemanfaatan sumber daya secara

wajar, efisien, efektif dalam keterbatasan kemampuan pemerintah dan masyarakat, serta diselenggarakan secara aman dan memuaskan pelanggan sesuai dengan norma dan etika yang baik ( Bustami, 2011).

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan kebutuhan derajat masyarakat (*consumer satisfaction*), melalui pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan (*provider satisfaction*), pada institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien. Interaksi ketiga pilar utama pelayanan kesehatan yang serasi, selaras dan seimbang merupakan panduan dari kepuasan tiga pihak dan ini merupakan pelayanan kesehatan yang memuaskan ( Ahmad Djojosingitjo, 2001).

#### **B. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2005).

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

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan (Permenpan no.14/2017). Dalam keputusan menteri pendayaan Aparatur Negara No 14/2017 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Permenpan Nomor 14/2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur untuk dasar survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/tarif

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

5. Produk Spesifikasi jenis pelayanan

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

6. Kompetensi pelaksana

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

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

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

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung) ( Permenpan, 14/2017).

**C. Pelayanan Laboratorium**

Pelayanan laboratorium merupakan salah satu tulang punggung dari sektor pelayanan kesehatan. Laboratorium memiliki tugas dan tanggung jawab penting sebagai penunjang pelayanan medis di rumah sakit dan diperkirakan memegang peranan sekitar 60-70% terutama dalam hal menegakkan diagnosis, tindak lanjut pengobatan, monitoring, keputusan rawat inap serta pelanggan dapat pulang (Kahar H, dalam Mohammad Rizaldi, 2018).

Laboratorium kesehatan adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan (Permenkes, dalam Hadiatussaniah, 2016).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang laboratorium klinik menyatakan bahwa 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. Laboratorium klinik berdasarkan jenis pelayanannya terbagi menjadi :

1. Laboratorium klinik umum sebagaimana telah dikatakan diatas bahwa laboratorium ini yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dibidang hematologi ,kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitology klinik dan imunologi klinik.
2. Laboratorium klinik khusus merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan klinik pada 1(satu) bidang pemeriksaan khusus dengan kemampuan tertentu. Laboratorium klinik umum menurut pasal (2) dalam PERMENKES Nomor 411 tahun 2010, diklasifikasikan menjadi 3 yaitu laboratorium klinik umum pratama, laboratorium klinik madya dan laboratorium klinik utama.

Laboratorium klinik umum pratama merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dengan kemampuan pemeriksaan terbatas dengan teknik sederhana.

Laboratorium klinik umum madya merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dengan kemampuan pemeriksaan tingkat laboratorium klinik umum pratama dan pemeriksaan imunologi dengan teknik sederhana.

Laboratorium klinik umum utama merupakan laboratorium yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik dengan kemampuan pemeriksaan lebih lengkap dari labortorium klinik umum madya dengan teknik automatic

#### **D. Kepuasan Pasien/Pelanggan**

Kata kepuasan ( Satisfaction) berasal dari bahasa latin “Satis” artinya cukup baik, memadai dan “Facio” melakukan sesuatu atau membuat kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggng dipenuhi sesuai dengan harapannya. Pelanggan akan puas jika produk yang dibeli dan dikonsumsi berkualitas. Ukuran kualitas

dapat bersifat obyektif ataupun subyektif. Kepuasan memiliki subyek yaitu pelanggan dan obyek yaitu produk. Produk itu dapat berupa barang atau jasa. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau Kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkan (Ramgkuti, dalam Hadiatussaniah, 2016).

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bervariasi karena pada dasarnya sangat tergantung kepada masing-masing persepsi individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan mereka (Aryani,dkk, 2015). Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, laboratorium harus menerapkan standar pelayanan yang sama, tidak membedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain. Standar pelayanan tersebut harus dipahami dan diterapkan oleh seluruh personel disemua tingkat organisasi laboratorium sehingga mampu memberikan pelayanan secara optimal yang pada akhirnya mempunyai nilai tambah bagi pelanggan.

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

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relative baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik nonteknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan (Supartiningsih, 2017).

#### 1. Hubungan Kepuasan dan Mutu pelayanan

Loyalitas dapat menurun karena beberapa faktor antara lain bila terjadi penurunan mutu dan terjadi peningkatan mutu. Faktor lain yang dapat menurunkan loyalitas adalah meningkatkan daya beli masyarakat.

Peningkatan daya beli diikuti peningkatan tuntutan mutu. Mutu kepuasan pelanggan :

- a. Penuhi dan berikanlah lebih pada harapan pelanggan.
- b. Fokus pada pemuasan pelanggan.
- c. Sediakan penyelesaian untuk masalah pelanggan (Erminayati, 2012).

Tingkat kepuasan pelanggan yang akurat sangat dibutuhkan dalam upaya peningkatan layanan kesehatan, jika akan melakukan upaya peningkatan layanan kesehatan, Jika akan melakukan upaya peningkatan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan ini mutlak diperlukan. Melalui pengukuran tersebut dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi layanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pelanggan, ketidakpuasan pelanggan timbul karena terjadinya kesenjangan antara harapan pasien/pelanggan dengan kinerja layanan kesehatan yang dirasakannya sewaktu menggunakan layanan (Pohan, 2007).

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan di pengaruhi oleh beberapa faktor :

- a. Pemahaman pengguna jasa tentang jenis pelayanan yang akan diterimanya. Dalam hal ini, aspek komunikasi memegang peranan penting.
- b. Empati (sikap peduli) yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan, sikap ini akan menyentuh emosi pelanggan. Faktor ini akan berpengaruh pada tingkat kepatuhan pelanggan.
- c. Biaya. Sikap kurang peduli pelanggan dan keluarga “ yang penting sembuh “ menyebabkan mereka menerima saja jenis perawatan dan teknologi kedokteran yang ditawarkan oleh petugas kesehatan. Akibatnya biaya perawatan menjadi mahal, Informasi terbatas yang dimiliki oleh pihak pelanggan/keluarganya tentang perawatan yang diterima dapat menjadi keluhan pasien. System asuransi kesehatan akan dapat mengatasi masalah biaya kesehatan.

- d. Penampilan fisik (kerapian) petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan.
- e. Jaminan keamanan yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan. Ketetapan jadwal pemeriksaan dan kunjungan dokter juga termasuk pada faktor ini.
- f. Keandalan dan Keterampilan petugas kesehatan dalam memberikan perawatan.
- g. Kecepatan petugas memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan( Muninjaya, 2004).

### **E. Pengertian Umum Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara dan Reformasi Biokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, adapun pengertian umum di dalam peraturan ini adalah sebagai berikut : Survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik, indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Unsur survei kepuasan masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indicator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ( Permenpan 14/2017).

#### **1. Sasaran**

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas publik.
- c. Mendorong pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Permenpan, 14/2017)

## 2. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

### a. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

### b. Partisipatif

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

### c. Akuntabel

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

### d. Berkesinambungan

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

### e. Keadilan

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

### f. Netralisasi

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak (Permenpan, 14/2017).

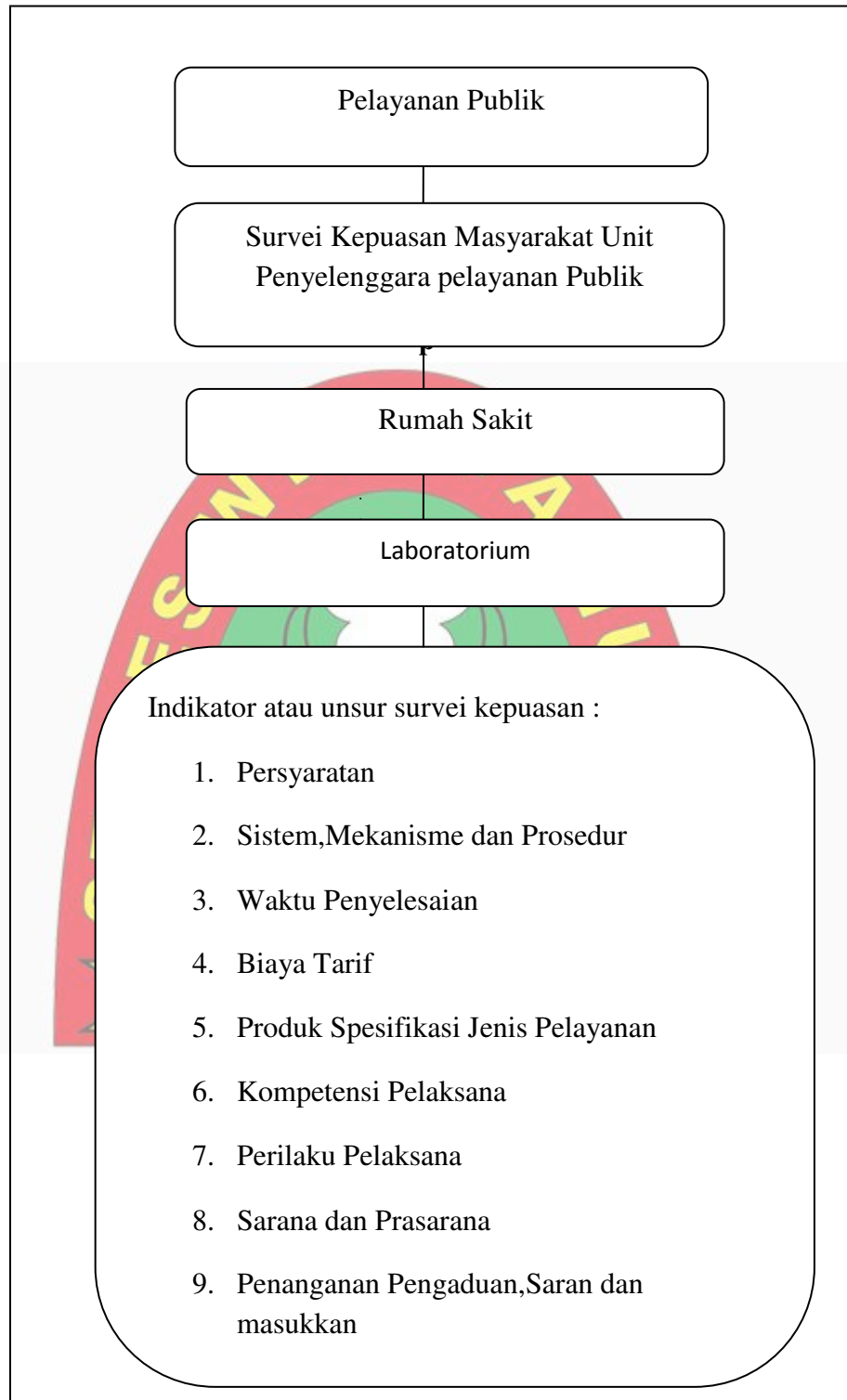
### 3. Manfaat

Dengan dilakukannya survei kepuasan masyarakat diperoleh manfaat antara lain :

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.
- c. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah
- d. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan (Permenpan, 14/207).



## F. Kerangka Teori



**Gambar 2.1 Kerangka Teori**

### **BAB III**

## **TATA LAKSANA TUGAS AKHIR**

#### **A. Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

##### 1. Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan Tugas Akhir dilakukan pada tanggal 28 Januari 2019 – 09 Maret 2019.

##### 2. Tempat Pelaksanaan

Pelaksanaan tugas akhir ini dilakukan di Laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### 1. Populasi

Populasi pasien yang berkunjung di Laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda pada bulan desember dalam satu bulan kurang dari 3.600 yang mana dalam satu harinya pasien rawat jalan kurang dari 120 pasien.

##### 2. Sampel

Pada laporan tugas akhir ini menggunakan populasi morgan dan Krejcie yaitu sebanyak 260 populasi dengan sampel sebanyak 155 responden.

#### **C. Kriteria Inklusi dan Eksklusi**

##### 1. Kriteria Inklusi

- a. Sehat jasmani dan rohani.
- b. Diatas umur 16 Tahun.
- c. Bersedia menjadi informan dan bisa baca tulis.
- d. Bagi yang tidak bisa baca atau tulis didampingi oleh Mahasiswa yang melakukan laporan tugas akhir.

## 2. Kriteria Eksklusi

- a). Pelanggan balita dan anak-anak.
- b). Pelanggan dalam keadaan sakit berat.

## D. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data yang dilakukan adalah:

### 1. Kuesioner

Teknik pengambilan data dengan memberikan kuesioner kepada pasien yang sedang menunggu hasil Laboratorium. Untuk pasien anak dibawah 17 Tahun yang mengisikan Kuesioner orang tuanya.

## E. Sumber Data

### 1. Data Primer

Data primer yang dilakukan adalah dengan memberikan lembar kuesioner kepada responden yang sedang menunggu hasil Laboratorium.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang di peroleh secara tidak langsung baik dari buku literature, arsip-arsip dan dokumen-dokumen yang dimiliki oleh instansi bersangkutan atau media lain yang mengenai kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium. Data sekunder di ambil dari RSUD Inche Abdoel Moeis samarinda.

## F. Analisis Data

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

$$\text{Bobot nilai data rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

(Sumber: Permenpan No. 14 tahun 2017).

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

(Sumber: Permenpan No. 14 tahun 2017)

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

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

(Sumber: Permenpan No 14 tahun 2017)

**Tabel 3.1 Nilai Presepsi, Interval Konvensi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Presepsi	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)

## BAB VI

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Profil RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda

Rumah Sakit Umum Daerah Inche abdoel Moeis adalah sebuah Rumah sakit milik pemerintah, Khususnya pemerintah provinsi Kalimantan Timur yang berlokasi di jalan HAMM Rifadin, Harapan Baru, Kota Samarinda. Nama Rumah Sakit ini diambil dari nama Gubernur Kalimantan Timur definitive pertama, yakni Inche Abdoel Moeis (Tim Penyusun Rumah Sakit, 2013).

##### 1. Visi RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda

Menjadi Rumah Sakit Kota Metropolitan yang unggul.

##### 2. Misi RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda

Misi Rumah Sakit I.A Moeis Samarinda sebagai berikut :

- a. Mengembangkan kompetensi sumber daya Rumah Sakit dalam pengembangan *Knowledge, Skil dan Attitude*.
- b. Memberikan pelayanan yang berstandar mutu dan dikemas dengan sikap santun yang berdampak kepada peningkatan kesejahteraan karyawan.
- c. Mengembangkan bangunan Rumah Sakit yang menarik, nyaman dan berfungsi secara optimal untuk mendukung Visi Samarinda. Menyediakan peralatan medis yang canggih dan mutakhir sesuai ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran agar mempunyai daya saing sehingga dapat meningkatkan kelas Rumah Sakit menjadi B.
- d. Mengembangkan perangkat management yang inovatif dan responsive yang mampu menjawab tantangan Rumah Sakit dimasa yang akan datang dalam rangka peningkatan *Good Govemance* yang dinamis. Berperan aktif dalam menurunkan kematian ibu dan bayi di kota Samarinda menuju percepatan pencapaian *Milennium Development Goals* (Tim Penyusun Rumah Sakit, 2015).

### 3. Moto RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda

“ Kami Peduli Kesehatan Anda”

### 4. Ruang Laboratorium

Laboratorium di Rumah Sakit Inche Abdoel Moeis Samarinda mempunyai peran yaitu sebagai penunjang dan Diagnosa penyakit. Oleh Karena itu, sangat diperlukan kecermatan dan ketelitian dari para tenaga laboratorium agar diagnosa penyakit tidak keliru ( Tim Penyusun Rumah Sakit, 2013).

Adapun beberapa alat yang akan digunakan dalam pemeriksaan adalah alat pemeriksaan kimia, hematologi, Bank darah, mikrobiologi, strip pemeriksaan imunologi, wadah urin, pot dahak, autoclik, lancet, spuit dan tourniquet dan lain-lain. Sarana dan Prasarana Laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda :

#### a. Ruang administrasi

Ruang tempat menerima sampel dari pasien rawat inap, maupun permintaan pemeriksaan laboratorium dari pasien rawat jalan. Dimana sebelum dilakukan pengambilan sampel maupun pemeriksaan terlebih dahulu dilakukan tahap pra-analitik yaitu diinput data pasien pada komputer. Pada ruang administrasi juga dilakukan tahap pasca analitik yaitu cetak hasil pemeriksaan kemudian validasi hasil sampai hasil diberikan kepada pasien.

#### b. Ruang sampling

Ruang untuk pengambilan sampel, umumnya sampel darah, Untuk sampel urin pasien dapat menggunakan toilet khusus pasien yan tersedia di laboratorium. Untuk sampel sputum bagi pasien rawat jalan diambil dirumah dimasukkan dalam wadah sputum lalu diantar ke laboratorium dan untuk pasien rawat inap sampel diantar dari ruangan.

c. Ruang pengolahan sampel terbagi atas :

1). Ruang kimia, serologi, parasitologi dan urinalisa

Pemeriksaan kimia darah (Glukosa, SGOT, SGPT, Protein total, Albumin, Ureum, Creatinin, CKMB, Asam urat, Kolesterol, Bilirubin total, Trigliserida, Elektrolit, dan pemerikan lainnya. Pemeriksaan urinalisa (Kimia urin, strip) sediment urin. Pemeriksaan Immunologi/ Serologi (tes kehamilan, uji widal, test narkoba, Golongan darah, HbsAg, Anti Hbs, HIV dan lain-lain) serta pemeriksaan parasitology (Feses lengkap).

2). Ruang hematologi dan Bakteriologi

Ruang ini digunakan untuk melakukan pemeriksaan darah lengkap, pembuatan sediaan BTA maupun BTA menggunakan alat genxpert dan juga tempat pengecatan seperti hapusan darah tepi (HDT) , malaria dan BTA.

3). Ruang bank darah rumah sakit (BDRS)

Ruangan ini digunakan untuk melakukan pemeriksaan crossmatch (reaksi silang) terhadap kantong darah yang akan didonorkan kepada pasien yang membutuhkan donor darah.

d. Ruang istirahat

Karena ruang istirahat digunakan untuk makan dan minum maka harus terpisah dari ruangan pemeriksaan sampel.

e. Ruang ganti

Ruang ini digunakan untuk memakai jas lab ketika akan masuk laboratorium khususnya ruang pemeriksaaan sampel dan meletakan jas lab ketika akan meninggalkan laboratorium

f. Ruang penyimpanan reagen / bahan habis pakai (BHP)

g. Toilet terbagi atas :

1). Toilet pasien

2). Toilet petugas laboratorium

#### h. Ruang Tunggu

Ruang tunggu merupakan tempat pasien yang akan dilakukan pemeriksaan dan sebagai tempat menunggu hasil laboratorium.

#### 5. Ketenagaan Laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda.

Petugas yang berkerja dilaboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda terdapat 1 orang dokter spesialis patologi klinik sebagai penanggung jawab laboratorium, 1 orang sebagai kepala laoratorium, 17 orang sebagai tenaga analis kesehatan, 2 orang sebagai petugas administrasi, serta 2 orang sebagai tenaga kebersihan. Jadi total jumlah keseluruhan petugas yang berkerja di laboratorium berjumlah 23 orang.

#### 6. Jenis pelayanan dan penunjang medis di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda

- a). Unit gawat darurat
- b). Rawat jalan/Poliklinik
- c). Rawat Inap
- d). Hemodialisa
- e). Radiologi
- f). Laboratorium
- g). Farmasi



#### 7. Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3)

Saat melakukan penanganan sampel di laboratorium diharapkan semua petugas mengutamakan K3 dan *Patient safety* dalam laboratorium. Pada K3) dan *Patient safety* di laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda didapatkan: Untuk penggunaan APD seperti jas laboratorium, handscoon dan masker, untuk melindungi diri dari tumpahan bahan kimia dan sampel infeksius pada saat terjadi kecelakaan kerja petugas laboratorium selalu menggunakannya saat sedang menangani sampel dan juga petugas lab

melepaskan jas pelindung sebelum meninggalkan laboratorium. Akan tetapi untuk penggunaan sandal laboratorium masih ada beberapa petugas yang menggunakan sandal yang tidak tertutup bagian depannya.

Semua specimen harus dianggap infeksius sehingga jangan sampai terkontaminasi dengan sampel apapun. Petugas selalu meletakkan specimen pada rak untuk mencegah tumpahan atau pecahan specimen dan dilarang untuk makan dan minum dalam laboratorium, Tempat untuk Makan didalam laboratorium sudah disiapkan ruangan khusus sebagai tempat makan dan istirahat yang terpisah dari ruang pemeriksaan sampel. Saat petugas selesai melakukan pengambilan sampel darah, jarum dan lancet yang digunakan dibuang kedalam wadah limbah tajam. Maka limbah spuit bagian jarumnya dipisahkan atau dilepaskan dari spuitnya dan spuit dibuang pada tempat limbah infeksius yang dilapisi plastik kuning.

Setelah semua pekerjaan sudah selesai atau pada saat akan berganti shift jaga petugas laboratorium selalu membersihkan meja kerja yang dibasahi dengan desinfektan dan selanjutnya petugas mencuci tangan pada wastafel yang dilengkapi dengan sabun (skin desinfektan) dan air mengalir. Untuk penanganan limbah tabung serum atau darah yang sudah diperiksa setiap harinya disimpan dalam lemari pendingin (kulkas) serum kemudian 1 minggu sekali yaitu pada hari juma sampel pada lemari pendingin dimusnahkan. Untuk limbah jarum dimusnahkan dengan insenerator. Pengelolaan tempat kerja wajib melakukan segala bentuk upaya kesehatan melalui upaya pencegahan, peningkatan, pengobatan dan pemulihan bagi tenaga kerja Rumah sakit hari menjamin kesehatan dan keselamatan baik terhadap pasien atau penyedia layanan pekerja maupun masyarakat sekitar sari berbagai potensi bahaya di rumah sakit. (Undang-undang no 36 pasal 165, 2009).

## B. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada responden berjumlah 155 orang pada Pasien yang sedang menunggu hasil Labooratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda. Berikut ini hasil pengumpulan data jumlah responden berdasarkan karateristik responden :

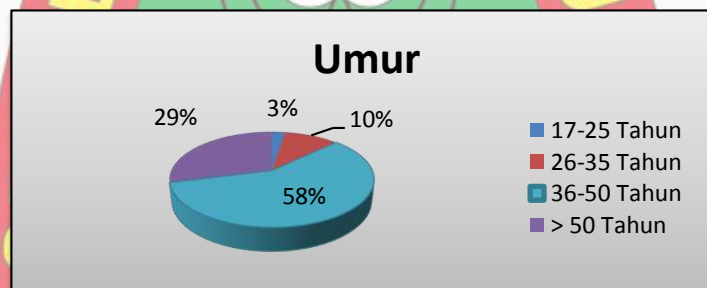
### 1. Umur

Data karateristik responden berdasarkan umur pada penelitian sebagai berikut :

**Tabel 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah
1.	17-25	4 (3%)
2.	26-35	16 (10%)
3.	36-50	90 (58%)
4	>50	45 (29%)
	Jumlah	155 (100%)

(Sumber: data primer 2019)



**Diagram 4.1** Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan tabel 4.1 didapatkan hasil jumlah responden berdasarkan karakteristik umur yang paling tertinggi adalah responden usia 36-49 tahun yaitu 90 orang, dilanjutkan responden usia >50 tahun yaitu 45 orang, responden usia 26-35 yaitu 16 orang, responden usia 17-25 yaitu 4 orang. Dari hasil yang didapatkan banyaknya jumlah pengunjung yang melakukan pemeriksaan dilaboratorium adalah responden dengan usia 36-50 tahun.

Dengan bertambahnya umur seseorang mengakibatkan kemunduran struktur dan fungsi organ sehingga masyarakat berusia tua cenderung memanfaatkan pelayanan kesehatan dibanding usia muda (Agritubella,2017).

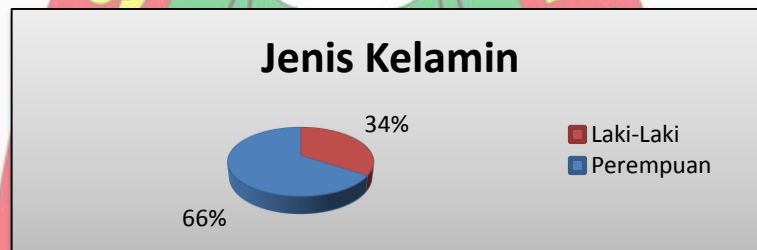
## 2. Jenis Kelamin

Data Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut :

**Tabel 4.2** Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	53 (34%)
2	Perempuan	102 (66%)
	<b>Jumlah</b>	<b>155 (100%)</b>

(Sumber: data primer 2019)



**Diagram 4.2** Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil jumlah responden pada Laki-Laki sebanyak 53 orang dan perempuan sebanyak 102 orang. Hal ini menunjukkan banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan di laboratorium adalah pasien perempuan.

Menurut (Eminayati,2012), mengemukakan bahwa perempuan pada umumnya lebih rentan terhadap penyakit dan lebih lebih cepat menginginkan untuk mendapatkan bantuan kesehatan jika mengalami masalah kesehatan dibanding dengan laki-laki. Perempuan cenderung merasakan sakit karena mereka memiliki respon emosional lebih besar dari pada laki-laki.

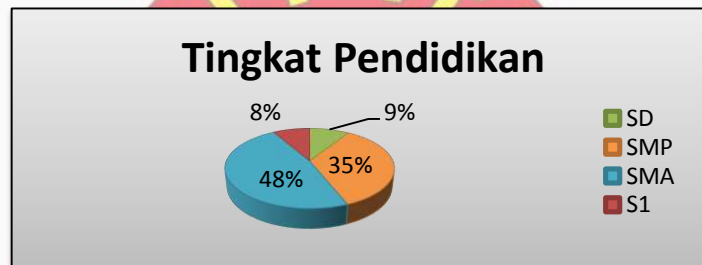
### 3. Tingkat Pendidikan

Data Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan sebagai berikut :

**Tabel 4.3** Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	SD	14 (9%)
2.	SMP	54 (35%)
3.	SMA	74 (48%)
4.	S1	13 (8%)
	<b>Jumlah</b>	<b>155 (100%)</b>

( Sumber: data primer 2019)



**Diagram 4.3** Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan  
Berdasarkan tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan hasil jumlah responden yang paling tinggi adalah SMA yaitu sebanyak 74 responden, kemudian tingkat SMP yaitu sebanyak 54 responden, tingkat SD yaitu sebanyak 14 orang, tingkat S1 yaitu sebanyak 13 responden.

Pendidikan adalah suatu proses pembelajaran untuk mengembangkan atau meningkatkan kemampuan tertentu sehingga sarana pendidikan itu dapat berdiri sendiri. Tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh dalam memberikan respon yang lebih rasional terhadap informasi yang datang.

Dalam hal ini semakin tinggi pendidikan seseorang maka kesempatan untuk memperoleh informasi dan pengetahuan akan semakin lebar, maka responden dalam hal ini pasien juga akan mendapatkan informasi dari berbagai sumber (Notoatmodjo, 2010).

#### 4. Tingkat Perkerjaan

Data karakteristik responden berdasarkan tingkat perkerjaan sebagai berikut ;

**Tabel 4.4** Karakteristik responden berdasarkan tingkat perkerjaan

No	Tingkat Perkerjaan	Jumlah
1.	PNS	14 (9%)
2.	Swasta	45 (29%)
3.	Wirausaha	35 (23%)
4.	Lain-Lain	61(39%)
	<b>Jumlah</b>	<b>155 (100%)</b>

(Sumber: data primer 2019)



**Diagram 4.4** karakteristik responden berdasarkan tingkat perkerjaan

Berdasarkan tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan tingkat perkerjaan didapatkan hasil jumlah responden yang paling tinggi adalah tingkat Lain-lain yaitu sebanyak 61 responden, Swasta yaitu 45 responden, Wirausaha yaitu 35 responden, dan PNS yaitu 14 responden. Banyaknya pasien yang sedang menunggu hasil laboratorium adalah perempuan dimana umumnya perkerjaan sebagai Ibu rumah tangga. Sedangkan pada perkerjaan lebih sedikit karena susah untuk mendapatkan waktu yang senggang untuk dapat keluar dari kantor dan kesibukan perkerjaan (Emilia, 2016).

Tabel 4.5 Hasil Masing-Masing Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,24	81	B	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,27	81,75	B	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,35	83,75	B	BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,34	83,5	B	BAIK
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,34	83,5	B	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	3,46	86,5	B	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3,38	84,5	B	BAIK
U8	Sarana dan prasarana	3,19	79,75	B	BAIK
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,35	83,75	B	BAIK
	<b>Jumlah</b>	29,92			
	<b>Bobot Nilai Rata-rata = Jumlah Bobot : Unsur = 1:9 yaitu 0,11</b>	3,32			
	<b>Nilai Dasar</b>	25			
	<b>Nilai SKM Unit Pelayanan</b>		83		
	<b>Mutu Pelayanan</b>			B	
	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>				BAIK

(Sumber: data primer 2019)

**Tabel 4.6 Tabel Untuk melihat Nilai Persepsi, Niai 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)

Hasil laporan tugas akhir mengenai kepuasan pelayanan laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda didasarkan pada indikator yang ada didalam keputusan Menteri Pendayagunaan Apratur Negara No 14 tahun 2017 tentang Pedoman umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik yang berjumlah 9 indikator. Berdasarkan data yang dihimpun ke 9 indikator memiliki nilai akhir dengan nilai 83 dengan kinerja kategori Baik.

Pembahasan masing-masing perunsur unit pelayanan di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda yaitu :

### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan maupun administrative. Berdasarkan laporan tugas akhir yang dilakukan, perhitungan pada table 4.5 pada unsur 1 tentang persyaratan pelayanan didapatkan jumlah nilai SKM yang sudah di konversikan adalah 81,25, artinya pasien melakukan pemeriksaan laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda sesuai dengan persyaratan untuk jenis pelayanan yang diberikan. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik.

Standar pelayanan laboratorium yang terdapat didepan Laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda yang tertera untuk persyaratan pelayanan yaitu diberikan surat pengantar ke laboratorium.

Survei persyaratan pelayanan di RSUD tersebut sudah cukup mudah hanya pasien atau responden perlu membawa kartu identitas seperti KTP (kartu tanda penduduk), kartu keluarga, dan bila ada kartu jaminan kesehatan seperti BPJS bisa di tunjukan. Maka dari itu beberapa responden menjawab persyaratan yang bisa dibilang sesuai dengan persyaratan tersebut.

## **2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Berdasarkan laporan tugas akhir yang dilakukan pada perhitungan table 4.5 pada unsur ke 2 tentang prosedur pelayanan didapatkan jumlah nilai SKM yang sudah di konverasikan adalah 82,25. artinya pasien yang melakukan pemeriksaan di Laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda merasa mudah dalam prosedur pelayanan. Nilai SKM masuk dalam kategori baik.

Standar pelayanan laboratorium yang terdapat didepan laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda yang tertera untuk Sistem, Mekanisme dan prosedur yaitu pasien melakukan registrasi, menunggu panggilan diperiksa ke laboratorium, dilakukan pengambilan sampel sesuai dengan surat pengantar, pasien menunggu hasil laboratorium, penyerahan hasil dan pasien kembali ke unit pengirim.

Survei proses pelayanan di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda tersebut memberikan prosedur pelayanan dari ruang pendaftaran menuju ke ruang dokter bila pelanggan memerlukan pemeriksaan laboratorium dokter akan mengarahkan untuk pemeriksaan agar pasien mendapatkan pemeriksaan laboratorium dan menurut beberapa pasien tersebut memberikan prosedur yang mudah.

### 3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan laporan tugas akhir yang dilakukan perhitungan pada table 4.5 pada unsur 3 tentang kecepatan pelayanan didapatkan jumlah nilai SKM yang sudah dikonversikan adalah 83,87, artinya pada kecepatan pelayanan di RSUD I.A Moeis Samarinda sudah baik.

Standar pelayanan laboratorium yang terdapat dipapan depan Laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda yang tertera untuk jangka waktu penyelesaian yaitu 1-2 jam. Berdasarkan survei petugas laboratorium dalam memberikan hasil laboratorium selalu tepat dalam memberikan hasil ke pasien dan dalam mendapatkan hasil hanya cukup menunggu kurang lebih 120 menit dari ruang sampling sampai memberikan hasil ke pasien. Untuk pemeriksaan yang memerlukan waktu 120 menit contohnya pemeriksaan seperti SGOT, SGPT, CKMB, Asam urat, ureum, kreatinin, elektrolit, glukosa, Profil lipid, Bilirubin total serta beberapa pemeriksaan kimia lainnya dan untuk pemeriksaan yang waktunya kurang dari 1 jam atau tidak sampai 1 jam yaitu pemeriksaan seperti tes kehamilan, narkoba, urin lengkap dan darah lengkap. Dari ruang sampling pasien selalu diberitahukan petugas berapa lama dalam menunggu hasil pemeriksaan oleh karena itu beberapa responden menjawab kecepatan petugas cepat dan sangat cepat.

### 4. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan. Berdasarkan laporan tugas akhir yang telah dilakukan perhitungan pada table 4.5 pada unsur 4 tentang kewajaran biaya pelayanan didapatkan jumlah nilai SKM yang sudah di konversikan adalah 82,5. Artinya nilai SKM masuk dalam kategori baik.

Standar pelayanan laboratorium yang terdapat didepan laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis samarinda yang tertera pada biaya/tarif yaitu disesuaikan perda tarif kota samarinda no 16 tahun 2011.

Survei pasien yang melakukan pemeriksaan di laboratorium kebanyakan pasien menggunakan BPJS sehingga responden menjawab biaya tersebut gratis, murah dan ada juga pasien menjawab mahal dikarena dikenakan biaya tambahan untuk pemeriksaan lain yang tidak ditanggung oleh BPJS.

### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan laporan tugas akhir yang telah dilakukan perhitungan table 4.5 pada 5 unsur tentang produk spesifikasi jenis pelayanan didapatkan jumlah SKM yang sudah di konversikan adalah 83,06. Nilai SKM masuk dalam kategori baik.

Standar pelayanan laboratorium yang terdapat didepan laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda yang tertera untuk Produk pelayanan yaitu disesuaikan dengan pelayanan laboratorium.

Survei produk spesifikasi jenis pelayanan di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda yaitu permintaan pemeriksaan sesuai dengan permintaan dari dokter yang tertera pada blanko pemeriksaan. sehingga beberapa responden menjawab sesuai.

### **6. Kompetensi Pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan. Berdasarkan laporan tugas akhir yang telah dilakukan perhitungan pada table 4.5 pada unsur 6 tentang kemampuan pelaksana didapatkan jumlah SKM yang sudah di konversikan adalah 86,25 artinya nilai SKM masuk dalam kategori baik.

Tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan atau menyelesaikan pemeriksaan kepada pasien di

lihat dari penampilan petugas yang meyakinkan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu Beberapa responden menjawab kompeten dan sangat kompeten.

Survei petugas di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda memiliki STR(Surat Tanda Registrasi), SIP ( Surat Izin Praktek) serta pelatihan kompetensi yang diikuti oleh bebrapa petugas laboratorium yang mendukung kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini berkaitan dengan Misi RSUD yaitu mengemban kompetensi sumber daya Rumah Sakit dalam pengembangan Skil.

### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan laporan tugas akhir yang telah dilakukan perhitungan pada unsur 7 tentang perilaku pelaksana didapatkan jumlah nilai SKM yang sudah di konversikan adalah 84,67. Artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda petugas melayani dengan sopan dan ramah. Nilai SKM masuk dalam kategori kinerja pelayanan yang baik.

Survei perilaku petugas di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda yaitu petugas bersikap baik, tutur kata petugas baik, ramah, sopan, tidak menolak pasien dan berlaku adil kepada seluruh pasien. Oleh karena itu beberapa responden menjawab Sopan dan Ramah. Hal ini berkaitan dengan Misi RSUD yaitu berperilaku sesuai dengan *Attitude* serta memberikan pelayanan yang berstandar mutu dan dikemas dengan sikap santun yang berdampak kepada peningkatan kesejahteraan karyawan.

Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah dapat dilihat dari misi RSUD Inche Abdoel Moeis samarinda yaitu memberikan pelayanan yang berstandar mutu dan dikemas dengan sikap santun yang berdampak kepada peningkatan kesejahteraan karyawan.

## 8. Saran dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana adalah segala sesuatu proses/usaha. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer/mesin) dan prasarana untuk benda yang tiak bergerak (gedung). Berdasarkan laporan tugas akhir yang telah dilakukan perhitungan pada table 4.5 pada unsur 8 tentang Sarana dan Prasarana didapatkan jumlah nilai SKM yang sudah dikonversikan adalah 79,83 artinya pada sarana dan prasarana di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda sudah baik.

Survei kondisi ruang tunggu pasien dirumah sakit tersebut bersih, rapi dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada pasien karena dilengkapi dengan kursi, kipas angin dan televisi. Oleh karena itu beberapa responden menjawab baik. Hal ini berkaitan dengan misi RSUD Inche Abdoel Moeis samarinda yaitu mengembangkan bangunan rumah sakit yang menarik, nyaman dan berfungsi secara optimal untuk mendukung visi samarinda menyediakan peralatan medis yang canggih dan mutahir sesuai ilmu pengetahuan dan teknologi kedokteran agar mempunyai daya saing sehingga dapat meningkatkan kelas rumah sakit menjadi B.

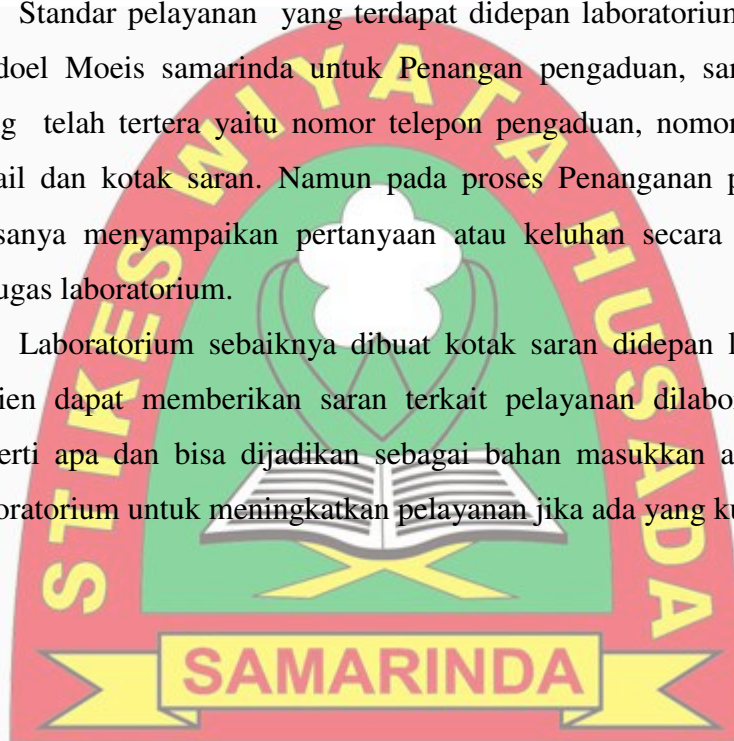
Ruang tunggu laboratorium sebaiknya ditambah tempat duduk lagi dikarenakan pada saat menunggu antrian pemeriksaan dan menunggu hasil beberapa pasien tidak dapat tempat duduk sehingga beberapa pasien harus berdiri dan ada yang duduk dilantai. Oleh karena itu agar pasien merasa lebih nyaman lagi dalam menunggu antrian pemeriksaan atau hasil laboratorium sebaiknya kursi pada ruang tunggu dilaboratorium ditambahkan.

## 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan

Penanganan pengaduan saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berdasarkan laporan tugas akhir yang telah dilakukan perhitungan pada table 4.5 pada unsur 9 tentang keadilan mendapatkan pelayanan didapatkan jumlah nilai SKM yang sudah di konversikan adalah 83,87 artinya pada penanganan pengaduan, saran dan masukan di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda sudah baik. Oleh karena itu beberapa responden menjawab dikelola dengan baik.

Standar pelayanan yang terdapat didepan laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis samarinda untuk Penangan pengaduan, saran dan masukan yang telah tertera yaitu nomor telepon pengaduan, nomor sms pengaduan, email dan kotak saran. Namun pada proses Penanganan pengaduan pasien biasanya menyampaikan pertanyaan atau keluhan secara langsung kepada petugas laboratorium.

Laboratorium sebaiknya dibuat kotak saran didepan laboratorium agar pasien dapat memberikan saran terkait pelayanan dilaboratorium tersebut seperti apa dan bisa dijadikan sebagai bahan masukan atau evaluasi bagi laboratorium untuk meningkatkan pelayanan jika ada yang kurang.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil laporan tugas akhir pada penyebaran kuesioner dengan jumlah 155 responden yang sedang menunggu hasil laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda yang tertinggi adalah 86,25 pada unsur Kompetensi Pelaksana dengan mutu B dengan kinerja pelayanan baik.
2. Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda yang terendah yaitu 79,83 pada unsur Sarana dan Prasarana dengan mutu B dengan kinerja pelayanan baik.

#### **B. Saran**

##### **1. Bagi Instansi Laboratorium**

Pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda pada unsur Sarana dan Prasarana dari hasil Pengamatan kurangnya kursi ruang tunggu pasien sehingga menimbulkan ketidak nyamanan bagi pasien yang menunggu hasil laboratorium sehingga perlu ditambahkan kursi diruang tunggu pasien.

##### **2. Bagi Petugas Laboratoium**

Diharapkan selalu menerapkan etika pelayanan keramahan dan kesopanan terhadap pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aryani,dkk. 2015. *Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instansi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. Pharmacy Vol 12 No.1
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya, Padang*.
- Ellysa Anggraini. 2018. *Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di Puskesmas Sebulu II Desa Sumber Sari Sebulu Kutai Kartanegara*; Karya Tulis ilmiah
- Emilia Sri. 2016. *Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Sindang Jawa Kabupaten Cirebon*, Jakarta:Skripsi
- Hadiatussaniah. 2016. *Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di unit Laboratorium UPDT Puskesmas Wonorejo Samarinda*; Karya Tulis ilmiah
- Hafied H. 2011. *Pengaruh Dimensi Kualitas Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Akses PNS Rawat Inap Rumah Sakit Anapapura Palu*. Jurnal Aplikasi Manajemen Vol 9 no 4
- Jebul Suroso. 2011. *Indek Kepuasan Pasien Suatu Rumah Sakit Swasta di Purowokerto*. Jurnal Vol 6 no 1
- Kamil H.2010. *Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di RUSDZA Banda Aceh*. Idea Nursing Journal Vol 3 no 1.
- Kahar, H. 2005. *Mutu Pemeriksaan Di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Indonesia*. Jurnal of Clinical Pathology And Medical Laboratory.
- Kolter. 2006. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 Edisi Kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia
- Mohammad Rizaldi.2018. *Gambaran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di Rumah Sakit Umum Daerah Aji Muhammad Parikesit Tenggara*; Karya Tulis ilmiah
- Mahmudi.2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik ; UPP Amp YKPN*. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009. Undang-Undang Pelayanan Publik.
- Margareth.2013. *Hubungan Karakteristik Pasien Interpretasi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium diPuskesmas Kecamatan persinggahan Jakarta selatan*; Jakarta.

Muninjaya.2004. *Manajemen Kesehatan*, Edisi 2, Guru Besar Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Udayana Denpasar Bali.

Notoadmodjo,S. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta ; Rineka Cipta

Pohan I. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, ECG: Jakarta

Permenkes. 2010. *Laboratorium Klinik*

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi RI, No.14/2017. *Pedoman Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.

Suprtiningsih. 2017. *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit Kasus Pada Pasien Rawat Jalan*. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit




## Lampiran 1 Lembar persetujuan responden

Pernyataan Kesiediaan Menjadi Responden

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu/Saudara yang terhormat

Saya Serly Rahel Program Studi D3 Analisis Kesehatan Stikes Wiyata Husada Samarinda akan melakukan Kegiatan Laporan Tugas Akhir dengan judul "Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di RSUD LA Moeis Samarinda". Survei ini menanyakan pendapat pelayanan kesehatan di RSUD LA Moeis Samarinda, Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Unit Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah ( RSUD ) LA Moeis Samarinda. Dengan ini saya memohon persetujuan Bapak/Ibu untuk menjadi responden dalam LTA ini dengan cara mengisi kuesioner yang telah saya siapkan. Jawaban bapak/ibu akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan Laporan Tugas Akhir. Terimakasih atas perhatian dan partisipasinya.

Samarinda, 05.02.2019  
Yang menyatakan  
  
(FRANSISCA WINDA)

**SAMARINDA**

**Lampiran 2** Dokumentasi Berupa Pengisian Kuesioner di RSUD I.A Moeis Samarinda



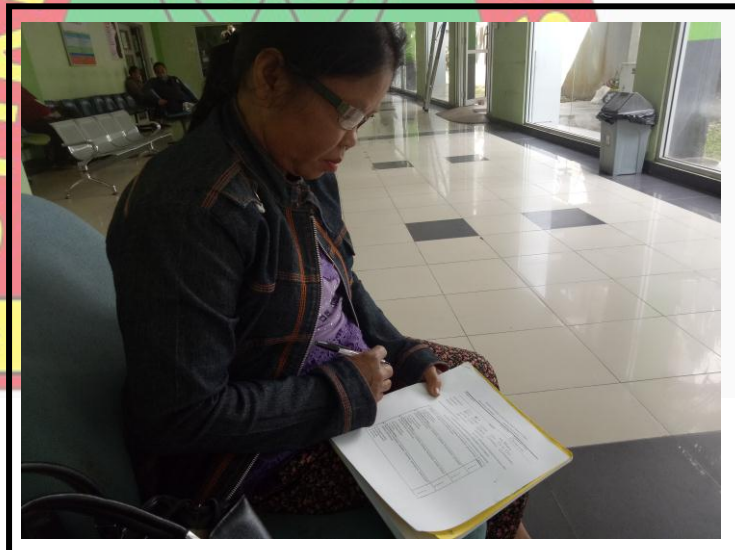
**Gambar 1.1** Pengisian kuesioner



**Gambar 1.2** Pengisian kuesioner



**Gambar 1.3** Pengisian kuesioner



**Gambar 1.4** Pengisian kuesioner



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



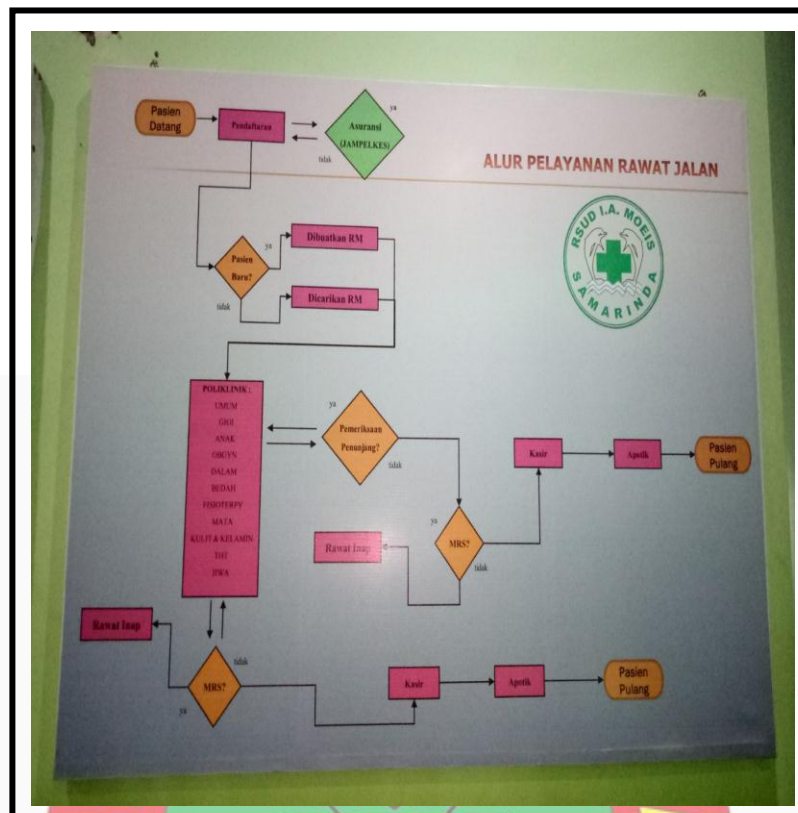
**SAMARINDA**

#### Lampiran 4 Standar pelayanan laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda

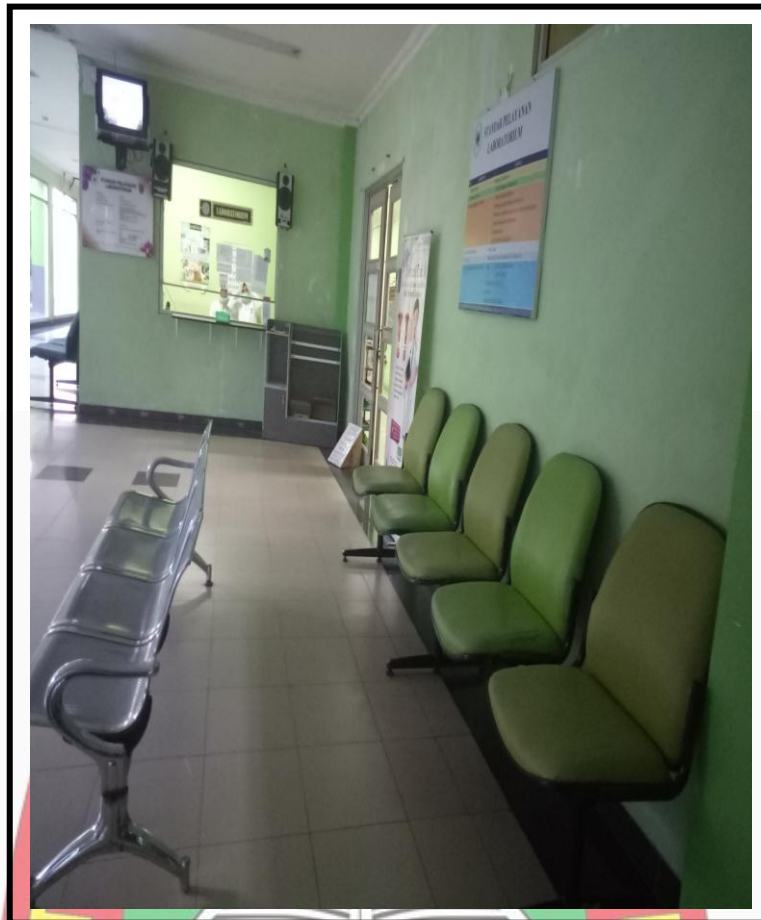
NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Produk Pelayanan	Pelayanan Laboratorium
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat Pengantar ke laboratorium
3	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	1. Pasien melakukan registrasi 2. Menunggu panggilan diperiksa laboratorium 3. Dilakukan pengambilan sampel sesuai dengan surat pengantar 4. Pasien menunggu hasil laboratorium 5. Penyerahan hasil 6. Pasien kembali ke unit pengirim
4	Jangka Waktu Penyelesaian	1 jam sd 2 jam
5	Biaya / Tarif	Sesuai Perda Tarif kota Samarinda No. 16 Tahun 2011
6	Pengantaran Pengaduan, Saran dan Masukan	Email : RSUD_IAM@yahoo.com Telp : (0541) 7269006 Sms Pengaduan : 082155782211 Kotak Saran Petugas Informasi dan Pengaduan

Waktu yang tertera dalam standar ini sangat tergantung yang diperiksakan laboratoriumnya



**Lampiran 5** Alur pelayanan rawat jalan di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda

**Lampiran 6** Ruang tunggu laboratorium RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda



## Lampiran 7 Visi dan Misi RSUD Inche Abdoel Moeis samarinda



**SAMARINDA**

Lampiran 8 Tabel Morgan dan Krejcie

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
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

## Lampian 9 Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Nilai Unsur Persepsi								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2.	3	4	3	3	3	4	3	3	4
3.	3	3	4	4	4	3	4	3	4
4.	3	3	3	3	3	4	3	3	4
5.	3	3	3	3	3	3	4	3	4
6.	3	3	3	4	4	4	3	3	3
7.	3	3	3	3	4	3	4	3	4
8.	3	4	4	3	3	4	3	3	4
9.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10.	3	3	3	4	3	4	4	3	4
11.	4	3	4	3	3	3	3	4	3
12.	3	3	3	3	4	4	3	3	4
13.	3	4	3	3	3	3	4	4	4
14.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
15.	3	3	4	3	4	4	4	3	3
16.	3	4	3	3	3	4	4	4	4
17.	3	3	3	3	3	4	3	3	4
18.	4	4	3	3	3	3	3	4	3
19.	4	3	4	3	4	4	4	3	4
20.	3	3	3	3	4	3	4	4	4
21.	3	4	4	4	3	4	3	3	4
22.	4	3	3	3	3	3	3	3	3
23.	3	3	4	3	4	4	4	3	3
24.	3	3	3	3	3	4	3	3	4
25.	3	4	3	4	3	3	4	3	3
26.	3	3	4	3	4	4	4	3	3
27.	4	3	3	3	4	3	3	3	4
28.	3	3	4	3	3	3	4	3	4
29.	3	3	3	3	3	4	3	3	4
30.	3	4	3	4	3	3	3	3	4
31.	3	3	4	3	4	3	4	3	4
32.	3	3	3	4	3	4	3	3	3
33.	3	4	4	3	3	4	3	4	3
34.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35.	4	3	4	3	4	3	4	3	4
36.	4	3	4	3	4	4	3	3	4
37.	3	4	3	3	3	3	3	3	4
38.	3	3	4	3	3	4	4	4	4
39.	3	3	3	3	4	4	3	3	4

40.	3	3	3	3	3	3	4	3	3
41.	3	4	4	4	3	4	3	3	4
42.	3	3	3	3	4	3	4	3	3
43.	3	3	4	3	3	3	3	3	3
44.	3	3	3	3	4	3	3	3	3
45.	4	4	4	3	3	4	4	3	3
46.	3	3	3	3	4	3	3	3	2
47.	3	3	4	3	3	3	3	3	3
48.	3	4	3	3	4	4	3	4	3
49.	4	3	4	3	4	4	4	3	4
50.	3	3	3	3	3	3	3	4	4
51.	3	3	4	3	3	4	3	3	3
52.	4	4	3	4	4	3	3	3	4
53.	3	3	3	3	3	4	4	4	3
54.	3	4	4	3	4	4	3	3	4
55.	3	3	4	4	3	3	3	3	4
56.	3	4	4	3	3	4	3	3	3
57.	4	3	3	3	4	4	4	3	3
58.	4	3	4	3	3	4	3	3	3
59.	3	4	3	3	4	3	4	3	3
60.	3	3	4	4	4	3	3	3	3
61.	4	4	3	3	3	4	3	3	3
62.	3	3	4	3	3	3	4	3	3
63.	4	3	3	3	4	3	3	3	4
64.	3	4	3	4	3	4	3	3	3
65.	3	3	4	3	3	3	4	3	3
66.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67.	3	4	3	4	4	4	3	3	4
68.	4	4	4	3	3	3	3	3	3
69.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70.	3	3	3	4	4	4	3	3	3
71.	3	4	4	3	3	3	3	4	4
72.	4	3	3	3	3	4	4	3	3
73.	4	3	3	3	4	3	3	3	4
74.	3	4	4	3	3	4	3	3	3
75.	3	3	3	3	3	3	4	3	3
76.	4	3	4	3	3	3	3	3	3
77.	4	4	3	3	3	4	3	3	3
78.	3	3	4	4	4	4	3	3	3
79.	3	3	4	3	3	3	3	3	4
80.	4	4	3	3	3	4	4	3	4
81.	3	3	4	3	3	3	3	3	4
82.	4	3	3	3	4	3	4	3	3

83.	3	4	4	4	3	4	3	4	3
84.	3	3	3	3	3	4	3	4	4
85.	3	4	3	3	3	3	3	3	4
86.	4	3	3	3	4	4	3	4	3
87.	3	3	4	4	3	4	4	3	4
88.	4	3	3	3	4	3	3	3	3
89.	3	4	3	3	3	4	4	4	3
90.	4	3	4	4	3	3	3	3	3
91.	4	3	3	4	4	4	4	3	4
92.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93.	3	3	3	4	3	4	4	3	4
94.	4	3	3	3	3	3	3	3	4
95.	3	4	4	4	4	4	3	4	4
96.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
97.	3	3	3	3	4	4	4	3	3
98.	3	4	3	3	3	4	4	3	3
99.	3	3	3	4	3	3	3	3	3
100.	4	3	3	3	4	4	3	4	3
101.	3	4	4	4	3	3	4	3	3
102.	4	3	3	3	4	3	3	4	4
103.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
104.	3	4	3	4	4	3	4	3	4
105.	4	3	3	3	3	3	3	4	4
106.	3	3	3	4	3	4	3	3	4
107.	3	3	3	3	4	3	4	4	4
108.	4	3	3	3	3	3	3	3	3
109.	3	3	4	3	4	3	3	3	4
110.	3	4	3	4	3	4	4	3	3
111.	4	3	4	3	3	3	3	3	3
112.	3	3	4	4	4	4	4	3	4
113.	3	4	3	3	3	3	3	3	4
114.	4	3	3	4	3	3	3	4	4
115.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
116.	3	4	4	4	3	4	4	4	3
117.	3	3	3	4	4	3	3	3	3
118.	3	3	3	3	3	3	4	3	4
119.	4	3	4	3	3	3	3	3	4
120.	3	3	3	4	4	4	4	3	3
121.	3	4	4	3	4	3	3	4	1
122.	3	3	3	4	3	4	4	3	2
123.	3	3	3	4	4	3	3	3	3
124.	3	4	4	3	3	4	4	4	2
125.	3	3	3	4	3	4	3	3	4

126.	3	4	3	3	4	3	4	3	3
127.	3	3	4	4	3	4	3	3	3
128.	3	4	3	4	4	3	4	4	3
129.	3	3	4	4	3	3	3	3	3
130.	4	4	3	3	3	4	4	3	2
131.	4	3	3	3	4	4	3	3	3
132.	3	4	4	4	3	3	4	3	2
133.	3	3	3	3	3	4	4	4	3
134.	4	3	3	4	4	3	3	3	3
135.	3	3	4	3	3	4	4	3	3
136.	4	4	3	3	3	3	3	3	4
137.	3	3	4	4	4	3	4	3	3
138.	4	3	3	3	3	3	3	3	3
139.	3	3	4	4	3	3	4	3	3
140.	3	4	3	4	3	4	3	3	3
141.	3	3	3	3	3	4	4	4	3
142.	4	3	3	3	3	3	4	3	3
143.	3	3	4	4	3	4	3	3	3
144.	3	4	3	3	3	3	3	4	3
145.	3	3	3	4	3	4	4	3	3
146.	3	3	3	4	3	4	3	4	3
147.	3	3	4	3	3	3	4	3	3
148.	4	3	3	4	3	4	3	3	3
149.	3	3	4	3	3	3	4	3	3
150.	3	4	3	3	3	4	3	3	3
151.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
152.	4	4	3	3	4	3	4	3	3
153.	3	3	4	3	3	4	3	3	3
154.	3	3	3	3	4	4	3	3	3
155.	3	3	3	4	3	3	4	4	3
Jml Nilai per unsur	503	508	520	518	518	537	525	495	520
NRR Per unsur = Jml nilai perunsur : Jml kuesioner yng terisi	3,24	3,27	3,35	3,34	3,34	3,46	3,38	3,19	3,35
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 25	81	81,75	83,75	83,5	83,5	86,5	84,5	79,75	83,75

## Lampiran 10 Hasil laporan tugas akhir

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan	3,24	81	B	BAIK
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,27	81,75	B	BAIK
U3	Waktu Penyelesaian	3,35	83,75	B	BAIK
U4	Biaya/Tarif	3,34	83,5	B	BAIK
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,34	83,5	B	BAIK
U6	Kompetensi pelaksana	3,46	86,5	B	BAIK
U7	Perilaku pelaksana	3,38	84,5	B	BAIK
U8	Sarana dan prasarana	3,19	79,75	B	BAIK
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,35	83,75	B	BAIK
	<b>Jumlah</b>	29,92			
	<b>Bobot Nilai Rata-rata = Jumlah Bobot : Unsur = 1:9 yaitu 0,11</b>	3,32			
	<b>Nilai Dasar</b>	25			
	<b>Nilai SKM Unit Pelayanan</b>		83		
	<b>Mutu Pelayanan</b>			B	
	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>				BAIK

(Sumber: data primer 2019)

## RIWAYAT HIDUP



Serly Rahel, lahir di Geleo Baru pada tanggal 03 September 1999 Asal Kutai Barat, anak Kedua dari Dua bersaudra, memiliki Satu Saudara Kakak Laki-laki yaitu Carles, dari pasangan Bapak Saprin.M dan Ibu Eda, Beragama Kristen Protestan, Suku Dayak Tunjung. Tahun 2004 mulai memasuki jenjang pendidikan Sekolah Dasar Negeri 015 Geleo Asa, Kutai Barat dan lulus pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 33 Sendawar, Kutai Barat pada tahun 2010 dan lulus pada tahun 2012. Dan melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Sendawar, Kutai Barat pada tahun 2013 dan lulus pada tahun 2015.

Tahun 2016 mulai memasuki Jenjang Pendidikan Perguruan Tinggi Swasta di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Wiyata Husada Samarinda Program Studi D-III Analis Kesehatan. Selama proses Perkuliahan pernah melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda pada Tahun 2018 dan di RSUD Inche Abdoel Moeis Samarinda pada Tahun 2019. Kemudian melakukan Praktek Klinik Masyarakat Desa (PKMD) di Puskesmas Harapan Baru Pada Tahun 2019.

