

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL RAWAT JALAN DI  
LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
DR BEN MBOI KABUPATEN MANGGARAI**

**KARYA TULIS ILMIAH**



**OLEH :**

**KORNELIA SANIMAN  
PO.5303333181036**

**PROGRAM STUDI ANALIS KESEHATAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES  
KUPANG  
2019**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL RAWAT JALAN DI  
LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
DR BEN MBOI KABUPATEN MANGGARAI**

**KARYA TULIS ILMIAH**

*Karya Tulis Ilmiah ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Pendidikan Ahli Madya Analisis Kesehatan*



**OLEH :**

**KORNELIA SANIMAN  
PO.5303333181036**

**PROGRAM STUDI ANALIS KESEHATAN  
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES  
KUPANG  
2019**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**KARYA TULIS ILMIAH**

**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL RAWAT JALAN DI  
LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
DR BEN MBOI KABUPATEN MANGGARAI**

**Oleh :**

**KORNELIA SANIMAN  
PO.5303333181036**

**Telah disetujui untuk diseminarkan**

**Pembimbing**



**Wilhelmus Olin, SF, Apt, M.Sc  
NIP. 197112061993031007**

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

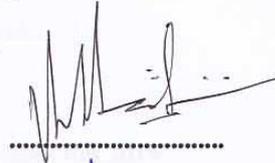
**GAMBARAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN  
KESEHATAN NASIONAL RAWAT JALAN DI  
LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH  
DR BEN MBOI KABUPATEN MANGGARAI**

Oleh :  
**KORNELIA SANIMAN**  
**PO.530333181036**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal, 09 Juli 2019

Susunan Tim Penguji

1. **Michael Bhadi Bia, S.Si, M.Sc**



.....

2. **Wilhelmus Olin, SF, Apt, M.Sc**



.....

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Ahli Madya Analis Kesehatan

Kupang, Juli 2019

Ketua Jurusan Analis Kesehatan Poltekes Kemenkes Kupang



Agustina W. Djuma, S.pd, M.Sc  
NIP. 197308011993032001

## PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Yang bertanda tangan di bawah ini

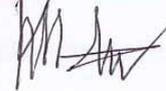
Nama : Kornelia Saniman

Nomor Induk Mahasiswa : PO. 5303333181036

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kupang, Juli 2019

Yang menyatakan



(Kornelia Saniman)

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya atas kasih dan penyertaan–Nyalah sehingga Penulis diberikan hikmat untuk menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “ GAMBARAN KEPUASAN PASIEN JAMINAN KESEHATAN NASIONAL RAWAT JALAN DI LABORATORIUM BADAN LAYANAN UMUM DAERAH RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR BEN MBOI KABUPATEN MANGGARAI TAHUN 2019”

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dibuat atas inisiatif Penulis sebagai wahana aplikasi ilmu yang diperoleh pada perkuliahan. Disamping itu untuk memenuhi tuntutan akademis bahwa mahasiswa Jurusan Analis Kesehatan Tingkat Terakhir (III) diwajibkan menyusun Karya Tulis Ilmiah.

Karya Tulis Ilmiah ini bisa diselesaikan tidak terlepas dari bantuan dan kerjasama dari berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu R.H. Kristina, SKM,M.Kes, selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang
2. Ibu Agustina W. Djuma,S.pd, M.Sc, selaku Ketua Jurusan Analis Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang
3. Bapak Wilhelmus Olin,SF,Apt, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh ketulusan telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

4. Bapak Michael Bhadi Bia, S.Si, M.Sc, selaku Dosen Penguji satu yang dengan penuh kesabaran telah mengoreksi penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Semua bapak dan ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik dan tepat waktu
6. Suami dan Anak-anak Tercinta yang telah menyemangati dan mendoakan penulis.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu Penulis dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penulisan Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran demi penyempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini sangat penulis harapkan.

Kupang,.....Juli 2019

Penulis

## INTISARI

Kualitas pelayanan laboratorium dapat dilihat dari gambaran kepuasan pasien. Penelitian ini ditujukan untuk menguji Gambaran Kepuasan Pasien. Data dikumpulkan melalui pengisian kuesioner kepada 351 pasien JKN rawat jalan di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Kabupaten Manggarai. Data selanjutnya dianalisis secara deskriptif menggunakan presentase mean, maximum, minimum dan standar deviasi dan disajikan dalam bentuk tabel. Hasil analisis menunjukkan gambaran kepuasan pasien berdasarkan dimensi yaitu dimensi reliabilitas puas dengan 65%, dimensi daya tanggap puas dengan 60,7%, dimensi empati sangat puas dengan 49,9%, dimensi jaminan puas dengan 50,1% dan dimensi tampilan fisik puas 62,7%.

Hasil menunjukkan secara umum pelayanan di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Kabupaten Manggarai cukup baik yang ditandai dengan sangat puas 38,5% dan 52,7%.

Implikasi dari penelitian ini adalah dengan meningkatkan kualitas layanan dari realibilitas, daya tanggap dan tampilan fisik akan memberikan nilai lebih bagi manajemen laboratorium yang mampu meningkatkan kepuasan bagi pasiennya.

**Kata kunci : realibilitas, daya tanggap, empati, jaminan dan tampilan fisik.**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KTI.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>INTISARI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Pengertian Rumah Sakit.....	8
B. Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit.....	8
C. Mutu dalam Pelayanan Kesehatan.....	9
D. Tujuan Pelayanan Kesehatan.....	10
E. Standar Pelayanan.....	10
F. Kepuasan Pasien.....	12
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>14</b>
A. Jenis Penelitian.....	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	14
C. Variabel Penelitian.....	14
D. Populasi.....	14
E. Sampel dan Teknik Sampel.....	15
F. Definisi Operasional.....	16
G. Prosedur Penelitian.....	16
H. Analisis Hasil.....	17
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>18</b>
A. Hasil Penelitian.....	18
B. Pembahasan.....	23
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>28</b>
A. Kesimpulan.....	28
B. Saran.....	29
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>30</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>31</b>

## **DAFTAR TABEL**

- Tabel 4.2.1. Distribusi Karakteristik Responden Pasien JKN Rawat Jalan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Kabupaten Manggarai
- Tabel 4.3.1. Pemusatan Data dan Distribusi Frekuensi Gambaran Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Kabupaten Manggarai
- Tabel 4.3.1. Distribusi Gambaran Kepuasan Berdasarkan Dimensi Pasien JKN Rawat Jalan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Kabupaten Manggarai
- Tabel 4.3.3. Total Gambaran Kepuasan Responden Pasien JKN Rawat Jalan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Kabupaten Manggarai

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1. Potret Tampilan Fisik Lab BLUD RSUD DR BEN MBOI.....	31
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian.....	35
Lampiran 3. Surat Selesai Penelitian.....	36
Lampiran 4. Alur Penelitian.....	37
Lampiran 5. Surat Permohonan Menjadi Responden.....	38
Lampiran 6. Lembar Persetujuan.....	39
Lampiran 7. Lembar Kuesioner.....	40
Lampiran 8. Dokumentasi.....	43
Lampiran 9. Uji SPSS.....	45

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 56 Tahun 2014).

Dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai rumah sakit, selain menawarkan jasa pelayanan sekaligus sebagai entitas yang memiliki tanggung jawab kepada *share holder*, rumah sakit juga harus jeli dalam melihat perubahan-perubahan yang dikarenakan kemajuan teknologi, pengaruh globalisasi, tingkat persaingan yang semakin tinggi dan perilaku pasien yang semakin kritis dalam memilih pelayanan kesehatan. Tuntutan pelayanan kesehatan yang begitu tinggi memaksa rumah sakit agar meningkatkan kualitas pelayanannya dan memprioritaskan keselamatan pasien.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Robi, 2016). Kepuasan masyarakat menjadi modal untuk mendapat pasien yang loyal (setia). Kepuasan dan ketidakpuasan seseorang merupakan hasil dari adanya perbedaan antara harapan konsumen dengan kinerja yang dirasakan seseorang (konsumen).

Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien terhadap kesesuaian tingkat kepentingan atau ekspektasi pasien sebelum mereka menerima jasa dengan

sesudah pelayanan yang mereka terima (*Bosco 2016*). Kepuasan pasien mencakup *tangible* (tampilan fisik), *realible* (realibilitas), *responsive* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) (Satrianegara,2014).

Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai menawarkan beragam pelayanan seperti, poli umum, laboratorium klinik, instalasi gawat darurat, melayani pasien BPJS maupun pasien umum dan lain-lain. Adapun tenaga fungsional instalasi Laboratorium Patologi Klinik Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai adalah sebagai berikut:

<b>No.</b>	<b>Jenis Tenaga</b>	<b>Jumlah</b>
1	Dokter S.PK	1 orang
2	D3	9 orang
3	SMAK	3 orang
<b>Jumlah seluruhnya</b>		<b>13 orang</b>

Ukuran kepuasan pelayanan tidak semata ditentukan oleh ketersediaan tenaga namun juga adanya komitmen yang kuat dari tenaga kesehatan untuk memberikan pelayanan secara profesional yang ditunjang oleh ketersediaan fasilitas pelayanan seperti gedung dan peralatan yang memadai. Pasien seringkali mengeluh dengan pelayanan laboratorium seperti kurangnya pemberian informasi yang jelas, suasana ruang tunggu yang kurang nyaman bagi pasien, pelayanan pemeriksaan yang tidak maksimal, waktu yang tidak menentu dalam pemeriksaan tidak sesuai dengan perjanjian.

Jaminan kesehatan nasional yang dikenal dengan sebutan JKN merupakan layanan bagi masyarakat terutama bagi masyarakat yang kurang mampu maupun bagi masyarakat yang diasuransikan seperti aparatur sipil negara dan masyarakat umum yang dilayani lewat BPJS

Berdasarkan pengamatan dan pengalaman penulis didapati banyak pengeluhan yang disampaikan oleh pasien rawat jalan yang dikarenakan proses lamanya dalam pelayanan, pemeriksaan atau pemberian informasi yang kurang jelas dari petugas.

Untuk melihat sejauh mana pelayanan di laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai apakah sudah sesuai dengan harapan konsumen atau belum maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait **“Gambaran Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional Rawat Jalan di LaboratoriumBadan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai Tahun 2019 “**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan dimensi *tangible* (tampilan fisik) di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai tahun 2019?
2. Bagaimana gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan dimensi *empathy* (empati) di Badan Laboratorium Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai tahun 2019?

3. Bagaimana gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan dimensi *reliability* (reliabilitas) di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai tahun 2019?
4. Bagaimana gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai tahun 2019?
5. Bagaimana gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan dimensi *assurance* (jaminan) di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai tahun 2019?

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai tahun 2019

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Mengidentifikasi karakteristik responden
- b. Mendeskripsikan gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan dimensi *tangible* (tampilan fisik) di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai tahun 2019

- c. Mendeskripsikan gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan dimensi *empathy* (empati) di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai tahun 2019.
- d. Mendeskripsikan gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan dimensi *reliability* (reliabilitas) di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai tahun 2019.
- e. Mendeskripsikan gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan dimensi *responsiveness* (daya tanggap) di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai tahun 2019.
- f. Mendeskripsikan gambaran kepuasan pasien JKN rawat jalan dimensi *assurance* (jaminan) di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai tahun 2019.

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

##### 1. Bagi peneliti

Manfaat dari penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya dalam kebijakan kesehatan yang berkaitan dengan kepuasan pasien JKN rawat jalan berdasarkan mutu pelayanan di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai

## 2. Bagi rumah sakit

Sebagai bahan masukan untuk memperbaiki mutu pelayanan kesehatan terutama di bagian laboratorium agar dapat memberikan kepuasan bagi semua klien yang berkunjung.

## 3. Bagi Prodi Analis Kesehatan

Sebagai bahan informasi atau bahan perbandingan bagi mereka yang berminat untuk melakukan penelitian selanjutnya dan penelitian ini dapat menjadikan media untuk mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh khususnya di bidang analisis kesehatan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pengertian Rumah Sakit**

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah Sakit Umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit. Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya (peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014)

#### **B. Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum**

Pada umumnya tugas rumah sakit ialah menyediakan keperluan untuk pemeliharaan dan pemulihan kesehatan. Menurut keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor: 983/Menkes/SK/XI/1992 tugas rumah sakit umum adalah melaksanakan upaya penyembuhan dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan rujukan (Prof. Dr. Charles J.P. Siregar,2004). Berdasarkan Undang–Undang RI. No.44 Tahun 2009 tentang Rumah sakit, menjelaskan bahwa rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.

- b. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
- c. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan (Dra. Sri Siswati, 2013).

### **C. Mutu dalam pelayanan Kesehatan**

Mutu layanan kesehatan dapat didefinisikan dengan berbagai cara, dengan implikasi yang berbeda bagi penyedia layanan kesehatan, pasien, pembayar pihak ketiga, pembuatan kebijakan, dan pihak kepentingan lainnya. *National Academies Institute of Medicine (IOM)* memberikan definisi mutu layanan kesehatan yang paling banyak diterima sebagai “derajat ketika layanan kesehatan bagi individu maupun populasi meningkatkan probabilitas hasil akhir kesehatan yang diinginkan dan konsisten dengan pengetahuan profesional saat ini” (Shanks,2014).

Secara umum pengertian mutu pelayanan kesehatan adalah derajat kesempurnaan pelayanan akan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi dan standar pelayanan dengan menggunakan potensi sumber daya yang tersedia di rumah sakit atau puskesmas secara wajar dan efisien dan efektif serta diberikan secara aman dan memudahkan norma, etika,

hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen. Selain itu, mutu pelayanan kesehatan diartikan berbeda, sebagai berikut:

- a. Menurut pasien/ masyarakat adalah empati, respek, tanggap, sesuai dengan kebutuhan dan ramah.
- b. Menurut petugas kesehatan adalah bebas melakukan segala sesuatu secara profesional sesuai dengan ilmu pengetahuan, keterampilan, peralatan yang memenuhi standar.
- c. Menurut manajer/ administrator adalah mendorong manajer untuk mengatur staf, pasien/ masyarakat dengan baik.
- d. Menurut yayasan/ pemilik adalah menuntut pemilik agar memiliki tenaga profesional yang bermutu dan cukup (Satrianegara, 2014).

#### **D. Tujuan pelayanan Kesehatan**

Tujuan dari manajemen pelayanan kesehatan adalah untuk memperoleh sumber data, efektivitas, dan mengelola keperawatan, efisiensi, kualitas, dan peningkatan Kesehatan. Rumah sakit perlu pengolahan yang profesional dibandingkan dengan usaha jasa atau industri yang lain. Manajemen rumah sakit dapat membuat perbedaan dalam memperoleh sumber daya, perbaikan hubungan, kualitas dan efisiensi, dan pemeriksaan kesehatan (Satrianegara, 2014).

#### **E. Standar Pelayanan**

Standar kepuasan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Rincian yang biasanya tercantum dalam

dokumen ini mencakup pernyataan visi dan misi pelayanan, prosedur pelayanan, denah alur pelayanan, ketentuan tarif, persyaratan pelayanan, klasifikasi pelanggan, jenis layanan, jaminan mutu, dan janji pelayanan. Adapun ciri pelayanan yang baik antara lain:

- a. Tersedianya pegawai yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik.

Indikator yang menjadi penentu kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Bery, dan Parasuraman dalam Antonius Patris (2013), ada lima dalam menilai kualitas layanan kesehatan:

- a. *Tangibles* (tampilan fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- b. *Reliable* (reliabilitas) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
- c. *Responsiveness* (ketanggapan) keinginan para staf atau pegawai untuk membentuk para pelanggan dan memberikan pelayanan daya tanggap
- d. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf atau pegawai bebas dari bahaya, risiko atau keraguan

- e. *Empathy* (simpati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan (*bosco,2016*)

## **F. Kepuasan Pasien**

### 1. Pengertian kepuasan pasien

Kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Pelayanan yang dievaluasi dapat berupa sebagian kecil dari pelayanan, misalnya salah satu jenis pelayanan dari serangkaian pelayanan rawat jalan atau rawat inap, semua jenis pelayanan yang diberikan untuk menyembuhkan seorang pasien sampai dengan sistem pelayanan secara menyeluruh didalam hal rumah sakit (Satrianegara, 2014).

### 2. Ada dua dimensi kepuasan pasien yaitu sebagai berikut:

- a. Kepuasan pasien yang mengacu hanya pada penerapan standar kode etik profesi, hubungan dokter–pasien, kenyamanan pelayanan, kebebasan menentukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektivitas, pelayanan, dan keamanan tindakan.
- b. Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan, ketersediaan, keterjangkauan, efisiensi, dan mutu pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik pasien, yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit. Selain faktor tersebut, faktor perilaku dan sikap petugas medis, maka komponen lainnya yang juga mempengaruhi kepuasan pasien adalah

pelayanan administrasi masuk dan administrasi selama pasien dirawat, keuangan pelayanan laboratorium dan penunjang diagnosis lainnya, kondisi ruang perawatan, serta kebersihan, kenyamanan, keamanan lingkungan rumah sakit.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian deskriptif untuk menggambarkan kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional rawat jalan terhadap pelayanan di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai tahun 2019.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai pada bulan April 2019.

#### **C. Variabel Penelitian**

Variabel tunggal : Gambaran kepuasan pasien dalam pelayanan Laboratorium terhadap pasien *Tangible* (tampilan fisik), *Reliability* (realibilitas), *Responsive* (daya tanggap), *Empathy* (empati), *Assurance* (jaminan)

#### **D. Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien Jaminan Kesehatan Nasional rawat jalan di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai dalam setahun, rata-rata pasien rawat jalan yang datang berkunjung setiap harinya 8 orang dan setiap bulannya rata-rata sekitar 300-an pasien.

### E. Sampel dan teknik sampel

Sampel dari penelitian ini adalah pasien Jaminan Kesehatan Nasional rawat jalan yang datang ke Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai untuk melakukan pemeriksaan selama 1 bulan, dengan menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1 + N(d)^2}$$

$$n = \frac{2880}{1 + 2880(0.05)^2} n = 351$$

Ket :

N : Jumlah Populasi

n : Jumlah Sampel

d : Tingkat kesalahan penelitian

Jadi berdasarkan rata-rata jumlah populasi dalam setahun maka jumlah sampel yang akan digunakan berjumlah 351 sampel pasien Jaminan Kesehatan Nasional rawat jalan yang datang ke Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai. Dengan menggunakan teknik sampling berdasarkan kriteria indikasi :

- Bersedia untuk diwawancarai
- Umur  $\geq$  15 tahun
- Merupakan pasien JKN rawat jalan.

## F. Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Skala Pengukuran	Skor
Kepuasan Pasien	Perasaan senang, puas, karena terpenuhinya harapan dalam menerima jasa pelayanan dilaboratorium yang terdiri dari : a. Dimensi tangible (tampilan fisik) : fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. b. Dimensi Empaty (empati) : kemudahan dalam komunikasi yang baik, perhatian pribadi, memahami kebutuhan para pelanggan. c. Dimensi Reliability (reliabilitas) : ketepatan waktu pelayanan d. Dimensi Responsiveness (daya tanggap) :ketanggapan tenaga medis terhadap pelanggan. e. Dimensi Assurance (jaminan) : pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya.	Ordinal	Kriteria terdiri dari 4 jawaban, yaitu : SP: 4 P: 3 KP : 2 TP :1

### Keterangan :

- SP : Sangat Puas
- P : Puas
- KP : Kurang Puas
- TP : Tidak Puas

## G. Prosedur Penelitian

1. Memberikan penjelasan kepada responden yang sesuai dengan ketentuan menjadi responden

2. Membagi lembaran persetujuan kepada pasien untuk menjadi responden
3. Membagikan lembaran kuesioner dan mendampingi responden pada saat pengisian kuesioner
4. Mengumpulkan data
5. Analisis dan pengolahan data
6. Membuat kesimpulan dan laporan akhir

#### **H. Analisis Data**

Setelah data dikumpulkan akan dilakukan editing data untuk mengevaluasi kuesioner yang belum lengkap dan dilakukan coding data untuk memudahkan dalam pengolahan dan selanjutnya data dianalisis secara deskriptif menggunakan presentase, mean, maximum, minimum, standar deviation dan disajikan dalam bentuk tabel.

Kriteria dari nilai kepuasan sebagai berikut :

SP :  $\geq 80\%$

P : 60%-79%

KP : 40%-59%

TP :  $<39\%$

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai adalah sebuah rumah sakit Tipe C (SK Menkes RI : No. 471/MENKES/1998). Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai terletak di jalan Dr. Sutomo No.1 Kelurahan Watu Kecamatan Langke Rembong. Rumah sakit ini berdiri pada tahun 1918. Dari tahun 1918 sampai dengan 1998 Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai berstatus RSUD Tipe D. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Nomor 5 Tahun 2008 tentang pembentukan organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah RSUD Ruteng Kabupaten Manggarai, mengalami perubahan melalui Peraturan Daerah Kabupaten Manggarai Nomor 10 tahun 2015 tentang perubahan ketiga atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Manggarai. RSUD Ruteng telah menerapkan PPK-BLUD berdasarkan keputusan Bupati Manggarai Nomor HK/339/2013 tentang Penetapan penerapan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah pada Rumah Sakit Umum Daerah. Ijin

operasional Rumah Sakit Umum Daerah dikeluarkan oleh Bupati Manggarai dengan Surat Ijin Penyelenggaraan Nomor : 1440/441.1/DK/IX/2014, pada tanggal 4 September 2014. RSUD Ruteng pada tahun 2015 berganti nama menjadi RSUD dr. Ben Mboi berdasarkan Peraturan Bupati Manggarai Nomor HK/285/2015 tentang Penetapan nama Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Manggarai.

Sebagai RS Kelas C, RSUD dr Ben Mboi Ruteng telah memberikan pelayanan empat (4) jenis spesialis dasar yaitu Penyakit Dalam, Bedah, Anak, Kebidanan dan Kandungan. Dan satu pelayanan penunjang yaitu Patologi Klinik sejak November 2009. Jenis Produk pelayanan yang diberikan yaitu rawat darurat, rawat jalan dengan 10 klinik, rawat inap dengan 111 tempat tidur sejak tahun 2008 dan telah menjadi 128 tempat tidur pada November 2009, dan sejak tahun 2010 meningkat menjadi 137 tempat tidur termasuk ruang rawat intensif, kamar operasi, dan didukung dengan pelayanan laboratorium, radiologi, fisioterapi, farmasi, gizi, ambulance dan kamar jenazah. Pelayanan terintegrasi yang disediakan BLUD RSUD dr Ben Mboi Ruteng antara lain pelayanan KB, imunisasi, PKRS, BDRS, dan VCT.

BLUD Rumah Sakit Umum Daerah dr Ben Mboi Ruteng merupakan Rumah Sakit rujukan regional untuk Kabupaten Manggarai, Manggarai Timur, Manggarai Barat serta wilayah Flores bagian Barat. Sampai dengan saat ini BLUD RSUD Ruteng mampu memberikan pelayanan

yaitu Pelayanan Rawat Jalan yang terdiri dari poliklinik spesialis (Penyakit Dalam, Anak, Bedah, Kebidanan/ Kandungan, dan Pelayanan Visitasi Dokter Spesialis Jantung, Kulit Kelamin dan Saraf), Klinik Umum, Klinik Gigi, Klinik Mata, Klinik Gizi dan Klinik Bayi Sehat, Pelayanan Rawat Inap, berkapasitas 137 tempat tidur yang terdiri dari Satuan Medik Fungsional (SMF) Anak dengan 21 tempat tidur, SMF Penyakit Dalam dengan 30 tempat tidur, SMF Bedah dengan 25 tempat tidur, SMF Kebidanan dan penyakit Kandungan dengan 23 tempat tidur, VIP A dan VIP B dengan 15 tempat tidur dan kelas I dengan 8 tempat tidur, Pelayanan Rawat Intensive terdiri dari ICU dengan 4 tempat tidur dan NICU dengan 9 inkubator dan 2 box bayi, Pelayanan Instalasi Gawat Darurat dengan kapasitas bed 11 buah dengan pelayanan 24 jam, Pelayanan Kamar Operasi 24 jam, Pelayanan Ruang Bersalin 24 jam, Pelayanan Penunjang Medik terdiri dari pelayanan 24 jam yaitu ambulance dan gizi, pelayanan on call yaitu oksigen dan radiologi dan pelayanan Jaga shift yaitu laboratorium, UTD dan pemulasan jenazah. Pelayanan integrasi terdiri dari Pelayanan Keluarga Berencana, Penyuluhan Kesehatan Rumah Sakit (PKRS), dan klinik VCT. Pelayanan Administrasi Umum dan Keuangan RS.

#### **4.2. Karakteristik Responden**

Rata-rata umur responden adalah 45 tahun, maximum 88 tahun dan minimum 16 tahun.

#### 4.2.1. Tabel Karakteristik Responden

<b>Variabel Karakteristik</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Jenis Kelamin		
1. Laki-laki	124	35,3
2. Perempuan	227	64,7
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100</b>
Pendidikan		
1. Tidak ada	11	3,1
2. SD	20	5,7
3. SMP	35	10
4. SMA	135	38,5
5. D3	15	4,3
6. D4	36	10,2
7. S1	89	25,3
8. S2	10	2,8
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100</b>
Pekerjaan		
1. Tidak Ada	35	10
2. Pelajar	25	7,1
3. Mahasiswa	12	3,4
4. Polri	16	4,5
5. Guru	55	15,7
6. Petani	15	4,3
7. Nelayan	14	4
8. Wiraswasta	47	13,4
9. Pensiunan	27	7,7
10. PNS	105	30
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100</b>

*Sumber : data penelitian 2019*

Dari tabel hasil diatas karakteristik jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan dengan 227 orang (64,7%) dan laki-laki 124 orang (35,3%).. Karakteristik jenis pendidikan dengan tidak berpendidikan 11 orang (3,1%), SD 20 orang (5,7%), SMP 35 orang (10%), SMA 135 orang (38,5%), D3 15 orang (4,3%), D4 36 orang (10,2%), S1 89 orang (25,3%), dan S2 10 orang (2,9%). Karakteristik jenis pekerjaan dengan yang tidak mempunyai pekerjaan 35 orang (10%),

pelajar 25 orang (7,1%), mahasiswa 12 orang (3,4%), Polri 16 orang (4,5%), Guru 55 orang (15,7%), petani 15 orang (4,3%), nelayan 14 orang (4%), Wiraswasta 47 orang (13,4%), Pensiunan 27 orang (7,7%) dan PNS 105 orang (30%).

### 4.3. Distribusi Gambaran Kepuasan Pasien

Tabel 4.3.1. Distribusi Gambaran Kepuasan Berdasarkan Dimensi

<b>Dimensi Kepuasan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Reliabilitas</b>		
Tidak Puas	10	2,8
Puas	228	64,9
Sangat Puas	113	32,1
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100</b>
<b>Daya Tanggap</b>		
Tidak Puas	12	3,4
Puas	213	60,7
Sangat puas	126	35,9
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100</b>
<b>Empati</b>		
Puas	166	47,3
Sangat Puas	185	52,7
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100</b>
<b>Jaminan</b>		
Puas	176	50,1
Sangat puas	175	49,8
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100</b>
<b>Tampilan Fisik</b>		
Tidak Puas	10	2,8
Puas	220	62,7
Sangat Puas	121	34,5
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100</b>

Gambaran kepuasan berdasarkan dimensi reliabilitas dengan nilai puas 228 (64,9%), dimensi daya tanggap dengan nilai puas 213 (60,7%), dimensi empati dengan nilai sangat puas 185 (52,7%), dimensi jaminan

dengan nilai puas 176 (50,1%), dan dimensi tampilan fisik dengan nilai puas 220 (62,7%).

**Tabel 4.3.2. Distribusi Total Gambaran Kepuasan Responden**

<b>Tingkat Kepuasan</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Tidak Puas	31	8,8
Puas	185	52,7
Sangat Puas	135	38,5
<b>Total</b>	<b>351</b>	<b>100</b>

Gambaran kepuasan dari sebagian besar pasien rawat jalan adalah puas (52,7%) dan terendah adalah tidak puas (8,8%).

## **B. Pembahasan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang disajikan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler 2009). Kepuasan pasien adalah evaluasi positif dari dimensi pelayanan yang beragam. Kepuasan pasien adalah tanggapan pasien menerima jasa dengan sesudah pelayanan yang mereka terima (Muninjaya, 2011).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh karakteristik responden sebagai berikut rata-rata umur responden adalah 45 tahun, maximum 88 tahun dan minimum adalah 16 tahun, responden kebanyakan adalah perempuan dengan 227 orang (64,7%) dibandingkan laki-laki 124 orang (35,3%), dari besar sampel yang diperoleh selama penelitian berlangsung, diperoleh pendidikan terakhir dari responden rata-rata SMA

135 Orang (38,5%) dan pekerjaan responden adalah PNS 105 orang (30%). Banyak variabel non medis ikut menentukan kepuasan pasien antara lain tingkat pendidikan, latar belakang sosial, ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian, dan pengalaman hidup pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh karakteristik pasien yaitu umur, pendidikan, pekerjaan, etnis sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit. Tingkat kepuasan berdasarkan dimensi reliabilitas, dimensi daya tanggap, dimensi empati, dimensi jaminan dan dimensi tampilan fisik.

### **1. Dimensi Reliabilitas**

Rata-rata Gambaran Kepuasan Dimensi Reliabilitas dengan frekuensi tidak puas (2,8%), puas (64,9%), sangat puas (32,1%). Dimensi realibilitas terdiri dari indikator ketepatan waktu layanan, ketepatan waktu pendaftaran di loket, lama waktu pemeriksaan, dan ketepatan waktu pemeriksaan, dimana dalam hal prosedur penerimaan, pendaftaran di laboratorium dan lama waktu pemeriksaan masih perlu menjadi perhatian sebab masih ada 2,8% yang menyatakan tidak puas. Untuk meningkatkan realibilitas perlu dilakukan dengan cara-cara seperti menciptakan prosedur pelayanan penerimaan pasien dengan cepat dan tepat perlu meningkatkan respond time dari dokter dengan melakukan pelayanan tepat waktu yang meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elvira A (2013) yang menyatakan mendapatkan kualitas layanan reliabilitas berhubungan terhadap kepuasan pasien.

## **2. Dimensi Daya Tanggap**

Rata-rata Gambaran Kepuasan Dimensi Daya Tanggap dengan frekuensi tidak puas (3,4%), puas (60,7%), sangat puas (35,9%). Dimensi daya tanggap terdiri dari indikator waktu tunggu pemeriksaan, kecepatan daya tanggap petugas terhadap keluhan pasien, pemberian informasi yang jelas oleh petugas lab dan kecepatan daya tanggap petugas lab terhadap komplain pasien. Secara umum pelayanan yang terkait dengan daya tanggap sudah baik yang ditandai dengan pasien merasa puas dan sangat puas namun sebagian kecil yang belum merasa puas. Pihak management laboratorium diharapkan untuk meningkatkan pelayanan dalam menyelesaikan masalah sehubungan dengan keluhan pasien tentang kualitas layanan responsiveness sehingga dapat meningkatkan kepuasan kepada pasien maupun profesi lain. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elvira A (2013) yang mengatakan dimensi kualitas layanan daya tanggap berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien.

## **3. Dimensi Empati**

Rata-rata Gambaran Kepuasan Dimensi Empati dengan frekuensi puas (47,3%), sangat puas (52,7%). Dimensi empati terdiri dari indikator penggunaan bahasa yang mudah dimengerti, kesediaan mendengar keluhan pasien, kesabaran pelayanan oleh petugas, komunikasi yang baik dan menjaga kerahasiaan hasil pemeriksaan. Pelayanan terhadap dimensi empati sudah baik ditunjukkan oleh respon dari pasien yang memberikan jawaban puas dan sangat puas, walaupun demikian diharapkan pelayanan

yang sudah baik ini tetap dipertahankan dan ditingkatkan terus-menerus agar masyarakat tetap merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

#### **4. Dimensi Jaminan**

Rata-rata Gambaran Kepuasan pelayanan dengan dimensi Jaminan sudah baik yang ditandai pasien merasa puas sebesar 50,1% dan sangat puas sebesar 49,8%. Dimensi asuransi terdiri dari indikator pelayanan yang sopan dan ramah oleh petugas, penggunaan alat pelindung diri oleh petugas, selalu bersikap hati-hati dan pemberian rasa aman kepada pasien. Dimensi asuransi merupakan tindakan atau sikap serta perilaku yang diperlihatkan petugas kesehatan yang mampu menciptakan rasa aman bagi pasiennya termasuk dalam hal ini menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh pasien.

#### **5. Dimensi Tampilan Fisik**

Rata-rata Gambaran Kepuasan Tampilan Fisik dengan frekuensi tidak puas (2,8%), puas (62,7%), sangat puas (34,5%). Dimensi tampilan fisik terdiri dari indikator kemodernan fasilitas dan perlengkapan, kerapian tenaga medis, kenyamanan ruang tunggu maupun ruang sampling, dan kebersihan keindahan ruang laboratorium. Dimensi tampilan fisik adalah berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik ruangan, kecanggihan peralatan, serta penampilan dari petugas. Dimensi tampilan fisik ini perlu menjadi perhatian karena masih ada 2,8% dari total penilain responden mengenai dimensi ini yang menyatakan tidak puas.

Secara umum Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggaraiyang meliputi ke lima dimensi pelayanan sudah cukup baik yang ditandai dengan pernyataan responden yang merasa sangat puas sebesar 38,5%, puas 52,7%. Walaupun secara umum sudah cukup baik namun masih ada 8,8% pasien yang merasa tidak puas. Penilaian ketidakpuasan lebih pada hal yang berkaitan dengan sikap dan perilaku rumah sakit , petugas yang kurang ramah dan tanggap terhadap kebutuhan pasien, lamanya waktu menunggu pemeriksaan, ketertiban, dan kenyamanan serta keamanan rumah sakit, untuk itu pihak manajemen rumah sakit sebisa mungkin selalu membenahi secara terus-menerus baik terkait sarana prasarana maupun sumber daya manusia sehingga kedepannya masyarakat akan merasakan pelayanan yang optimal. Keterbatasan dari penelitian yang dilakukan ini adalah penelitian hanya menggunakan 1 (satu) variabel.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari data yang diperoleh setelah melakukan penelitian dan menganalisa data secara keseluruhan :

1. Secara umum pelayanan di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai sudah cukup baik yang ditandai dengan sangat puas 38,5% dan puas 52,7%.
2. Untuk dimensi pelayanan realibilitas pasien merasa sangat puas 32,1% dan puas 64,9%.
3. Untuk dimensi pelayanan daya tanggap pasien merasa sangat puas 35,9% dan puas 60,7%.
4. Untuk dimensi pelayanan empati pasien merasa sangat puas 52,7% dan puas 47,3%.
5. Untuk dimensi pelayanan jaminan merasa sangat puas 49,8% dan puas 50,1%.
6. Untuk dimensi pelayanan tampilan fisik merasa sangat puas 34,5% dan puas 62,7%.

## **B. Saran**

1. Institusi Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. BEN MBOI Kabupaten Manggarai, khususnya instalasi Laboratorium agar tetap mempertahankan dan meningkatkan lagi layanan guna memberikan kepuasan kepada pasien khususnya pada:
  - a. Dimensi Reliability  
Ketepatan dalam proses pelayanan Laboratorium dan lama waktu pemeriksaan laboratorium.
  - b. Dimensi Daya Tanggap  
Terkait dengan kecepatan dan ketepatan memberikan tanggapan dalam menyelesaikan masalah sehubungan dengan keluhan pasien sehingga pasien merasa diperhatikan.
  - c. Dimensi Tampilan Fisik  
Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik ruangan yang harus diperhatikan.
2. Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penelitian kembali pada Laboratorium rumah sakit yang sama atau pada laboratorium rumah sakit lain dan diusulkan lebih detail atau pada indikator lain guna menjadi bahan evaluasi tahunan.

## DAFTAR PUSTAKA

- (PIDI), P.I. (2002-2003). *Peraturan-Peraturan Tentang Rumah Rumah Sakit dan Usaha Kesehatan*, Jakarta: Pusat Info Data Indonesia (PIDI)
- Amalia, A.R.(2015). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Private Care Center. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Private Care Center di RSUP DR Wahidin Sudirohusodo Makasar*,70.
- Bosco, V.G. (2016). Hubungan respond time dengan tingkat kepuasan pelayanan pasien rawat jalan. *Hubungan respond time dengan tingkat kepuasan pelayanan laboratorium pasien rawat jalan di laboratorium RSUD S.K. Lerik Kota Kupang*,1
- Dra. Sri Siswati, S.A. (2013). *Etika dan hukum kesehatan dalam perspektif Undang-Undang Kesehatan*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Prof. Dr. Charles J.P. Siregar, M.d. (2004). *Farmasi Rumah Sakit*. Jakarta : Buku Kedokteran ECG.
- Robi, R,M. (2016). Perbedaan Kepuasan. *PERBEDAAN KEPUASAN ANTARA PASIEN PESERTA JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DENGAN UMUM BERDASARKAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DIINSTALASI RAWAT INAP RSUD dr. SOEBANDI JEMBER*, 24.
- Satrianegara, M.F. (2014). *Organisasi dan manajemen pelayanan kesehatan*. Jakarta : Salemba Madika
- Shanks, S.B. (2014). *Managemen Pelayanan Kesehatan*. Jakarta:Jones and Bartlett Publishers,Inc.

**Lampiran 1.**

**POTRET TAMPILAN FISIK LABORATORIUM BADAN  
LAYANAN UMUM DAERAH RSUD DR BEN MBOI  
KABUPATEN MANGGARAI**



**Gambar 1. Tampilan luar Laboratorium BLUD RSUD DR BEN MBOI Kabupaten Manggarai (Tampak ruang tunggu yang nyaman dan sejuk)**



**Gambar 2. Tampak Luar dan dalam ruangan sampling Laboratorium BLUD RSUD DR BEN MBOI Kabupaten Manggarai**



**Gambar 3. Tampak Petugas laboratorium BLUD RSUD DR BEN MBOI Kabupaten Manggarai sedang memeriksa sampel pasien**



**Gambaran 4. Tampak luar dan dalam Ruang Hematologi/ Parasitologi/ Mikrobiologi/ Urinalisa Laboratorium BLUD RSUD DR BEN MBOI Kabupaten Manggarai**



**Gambar 5. Tampak luar dan dalam Ruangan Kimia Klinik dan Serologi Laboratorium BLUD RSUD DR BEN MBOI Kabupaten Manggarai**



**Gambar 6. Tampak Ruang Mesin-Mesin Pemeriksaan Laboratorium BLUD  
RSUD DR BEN MBOI Kabupaten Manggarai**



**Gambar 6. Tampak WC Pasien (Kanan) dan Petugas (Kiri) Laboratorium  
BLUD RSUD DR BEN MBOI Kabupaten Manggarai**

## Lampiran 2.

### SURAT IJIN PENELITIAN



**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA**  
**BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN**  
**SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN**  
POLITEKNIK KESEHATAN KUPANG

Direktorat: Jln. Piet A. Tallo Uliba - Kupang, Telp.: (0380) 8800256;  
Fax (0380) 8800256; Email: poltekkeskupang@yahoo.com



Nomor : PP.04.03/1 /1538/2019  
Lampiran : -  
Hal : Ijin Penelitian

29 Maret 2019

Yth. Direktur Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi  
Di  
Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) oleh mahasiswa kami untuk menyelesaikan Studi Analisis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Kupang sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Pendidikan Ahli Madya Analisis Kesehatan, maka dengan ini kami mohon kiranya diberikan ijin kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian di wilayah kerja yang Bapak/Ibu pimpin. Proposal/usulan KTI kami lampirkan bersama surat ini.

Adapun mahasiswa dimaksud adalah :

No	Nama Mahasiswa	NPM	Judul Penelitian	Lokasi Penelitian
1	Kornelia Saniman	PO. 5303333181036	Tingkat kepuasan pasien JKN rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Kabupaten Manggarai.	Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi.
2	Siti Djuriyah Hinaoli	PO. 5303333181042	Kepuasan pasien umum rawat jalan di Laboratorium badan layanan umum daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Ruteng	Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi.

Demikian permohonan kami atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



**Ni Nyoman Yuliani, S.Si., S.Farm., Apt., M.Si.**  
NIP. 1976032119996032001

### Lampiran 3.

## SURAT SELESAI PENELITIAN



**PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI  
BADAN LAYANAN UMUM DAERAH  
RSUD dr.BEN MBOI**

*Jl. Dr. Soetomo No. 1 Ruteng Telp/Fax (0385)21389 Email rs-sim@yahoo.com*

Nomor : 003.2/1076 /VI/2019 Kepada Yth  
Lampiran : - Kepala Unit Litbang  
Perihal : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian. di-  
Kupang.

Dengan Hormat,  
Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr. Elisabeth F. Adur, SP.PK.M.Kes  
NIP : 19660925 199903 2 003  
Pangkat/Golongan : Pembina Tk.I, IV/b  
Jabatan : Direktur Badan Layanan Umum Daerah RSUD dr. Ben Mboi

Menerangkan bahwa :

Nama : Kornelia Saniman.  
NIM : 5303333181036.  
Universitas : Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang.  
Prodi : DIII Analis (Program RPL).  
Tanggal Penelitian : 10 April – 23 April 2019 dan 10 Juni – 15 Juni 2019.  
Judul Penelitian : Tingkat Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Kabupaten Manggarai.

Benar – benar sudah melaksanakan penelitian di Badan Layanan Umum Daerah RSUD dr. Ben Mboi pada tanggal 10 April – 23 April 2019 dan 10 Juni – 15 Juni 2019.  
Demikian untuk diketahui atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Ruteng, 18 Juni 2019  
Direktur BLUD RSUD dr. Ben Mboi



dr. Elisabeth F. Adur, Sp.PK.M.Kes  
Pembina Tk I  
NIP. 19660925 199903 2 003

**Tembusan disampaikan kepada Yth.**

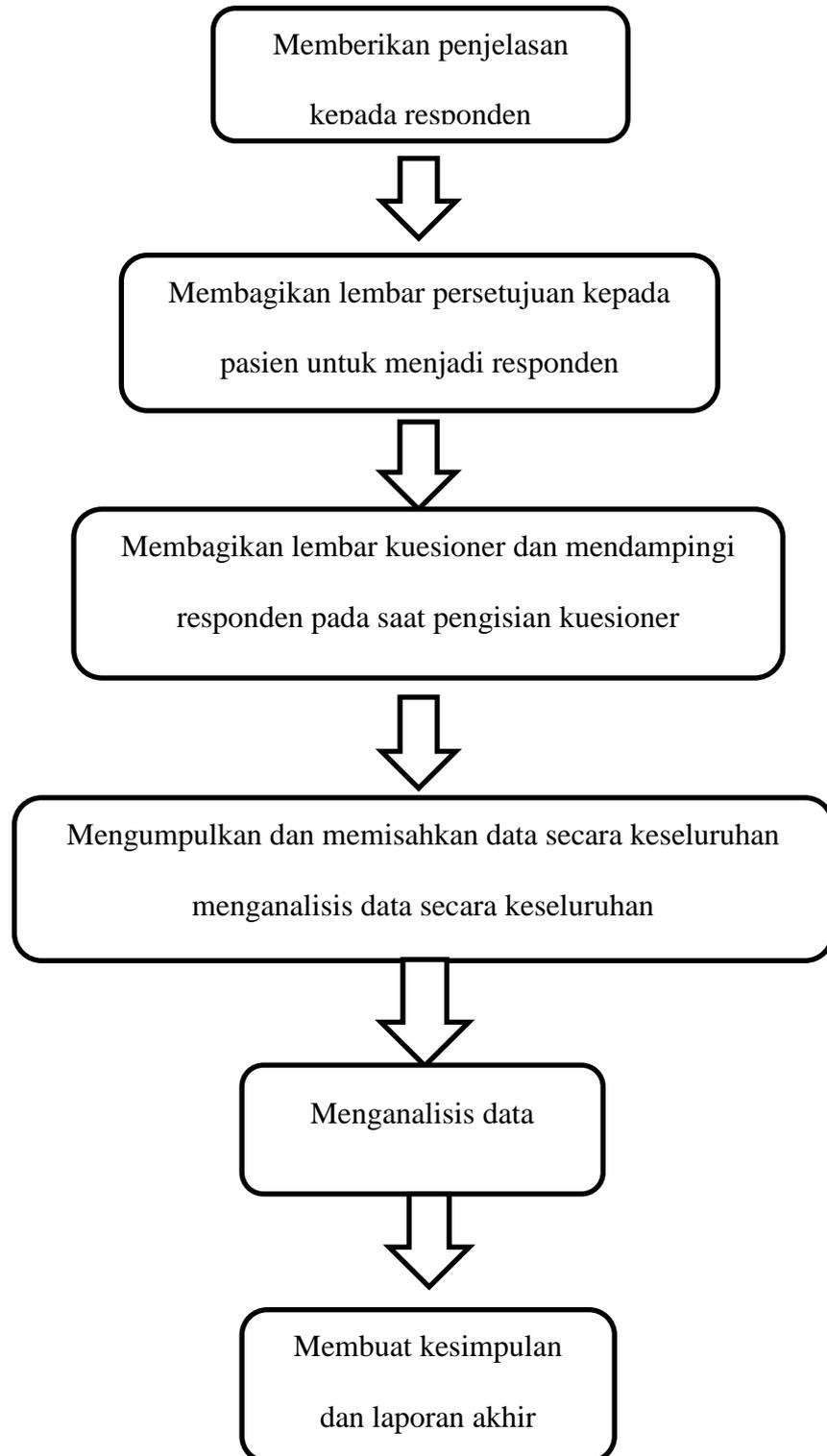
1. Bupati Manggarai di Ruteng (sebagai Laporan)
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat Kab. Manggarai di Ruteng.
3. Ketua Program Studi D-III Analis Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang, di Kupang.
4. Yang Bersangkutan di Tempat.
5. Arsip.



Scanned with  
CamScanner

**Lampiran 4.**

**ALUR PENELITIAN**



## **Lampiran 5.**

### **SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN**

Ruteng, Juli 2019

Kepada

Yth. Bapak/Ibu calon responden penelitian

Di

Tempat

Dengan hormat,

Saya yang pertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswi Poltekkes Kemenkes

Kupang jurusan Analis Kesehatan Tingkat Akhir :

Nama : Kornelia Saniman

NIM : PO.5303333181036

Akan mengadakan penelitian dengan judul “ Gambaran Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Di Laboratorium Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Daerah dr. Ben Mboi Kabupaten Manggarai Tahun 2019”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium. Penelitian ini tidak menimbulkan kerugian-kerugian pada calon responden. Formulir persetujuan ini telah dibacakan untuk calon respon dan telah diberi kesempatan untuk bertanya tentang kegiatan ini dan semua pertanyaan yang diajukan telah dijawab dengan memuaskan. Atas kesediaan dan perhatian dari calon responden dengan sukarela menyetujui untuk berpartisipasi, diucapkan limpah terima kasih.

## Lampiran 6.

### LEMBAR PERSETUJUAN

Setelah membaca penjelasan pada lembaran pertama, saya bersedia menjadi responden untuk berpartisipasi dalam penelitian yang dilakukan oleh Kornelia Saniman mahasiswa Poltekes Kemenkes Kupang Urusan Analis Kesehatan dengan judul “ Gambaran Kepuasan Pasien JKN Rawat Jalan Terhadap pelayanan di Laboratorium RSUD dr. Ben Mboi tahun 2019”.

Saya mengerti bahwa catatan mengenai penelitian akan dirahasiakan, oleh karena itu saya akan memberikan jawaban yang sebenarnya tanpa adanya paksaan.

Ruteng,

Responden

(.....)

**Lampiran 7.**

**LEMBAR KUESIONER**  
**UTILITY (KEPUASAN) PASIEN**  
**TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM RSUD DR. BEN MBOI**  
**KABUPATEN MANGGARAI**

**A. Identitas Responden:**

Nama :  
Alamat :  
Umur : tahun

*Beri tanda centang (√) untuk menjawab!*

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Pekerjaan :  Pelajar/Mahasiswa  Guru/Dosen  Wiraswasta  
 PNS/TNI/Polri  Pegawai Swasta  lainnya

.....

Pendidikan :  Tidak Tamat SD  SD  SMP  
terakhir  SMA  D3 / S1 / S2 / S3 (coret yang tidak perlu)

**B. Pertanyaan tingkat kepuasan :**

**Petunjuk Pengisian:**

Jawaban dari pertanyaan dibawah ini dijawab sesuai dengan pengalaman anda setelah menerima dan mendapat pelayanan laboratorium RSUD dr. Ben Mboi Kabupaten Manggarai dengan memberi tanda cek list (√) pada kolom di bawah ini

1 = sangat tidak puas

2 = tidak puas

3 = puas

4 = sangat puas

NO	PERTANYAAN	JAWABAN			
		1	2	3	4
<b>A</b>	<b>Dimensi Tangible (Tampilan fisik)</b>				
1	Laboratorium memiliki bangunan yang baik dan bersih				
2	Laboratorium memiliki tata ruang yang rapi dan nyaman				
3	Petugas laboratorium berpakaian rapi dan bersih				
4	Laboratorium memiliki akses yang mudah untuk dihubungi				
5	Laboratorium memiliki ruangan ruang tunggu yang layak				
<b>B</b>	<b>Dimensi Empathy (empati)</b>				
1	Petugas laboratorium memberikan salam pada awal pertemuan				
2	Petugas mengingatkan kepada pasien untuk menjaga barang berharga agar tidak hilang				
3	Petugas laboratorium bersikap adil tanpa memandang status social				
4	Petugas meminta izin kepada pasien sebelum melakukan tindakan yang akan dilakukan				
5	Petugas bersikap sopan terhadap pasien				
<b>C</b>	<b>Dimensi Reliability (reliabilitas)</b>				
1	Petugas bertindak cepat dalam pelayanan				
2	Petugas sudah siap alat dengan baik				
3	Petugas siap melayani setiap saat				
4	Petugas menjelaskan tujuan mengenai tindakan yang akan dilakukan secara detail				
5	Petugas terampil dalam melakukan tindakan				
6	Memberikan hasil laboratorium tepat waktu sesuai				

	dengan yang dijanjikan				
<b>D</b>	<b>Dimensi Responsiveness (daya tanggap)</b>				
1	Petugas laboratorium cekatan dalam melayani pasien				
2	Petugas laboratorium bersedia menanggapi keluhan pasien				
3	Petugas laboratorium fokus dalam melayani pasien				
4	Petugas laboratorium menanggapi setiap pertanyaan pasien dengan sabar				
<b>E</b>	<b>Dimensi Assurance (jaminan)</b>				
1	Petugas laboratorium bersikap ramah				
2	Sikap petugas laboratorium melayani dengan sikap meyakinkan sehingga menimbulkan rasa aman				
3	Petugas laboratorium menghargai privasi pasien selama di ruang laboratorium				
4	Petugas laboratorium mampu memberikan solusi atas permasalahan pasien				

**Lampiran 8.**

**DOKUMENTASI**



**Gambar 1. Penjelasan Peneliti tentang Lembar Persetujuan Penelitian untuk menjadi Responden Penelitian**



**Gambar 2. Penjelasan Peneliti tentang Pengisian Kuesioner Penelitian**

**Gambar 3. Pengisian Kuesioner oleh Responden Penelitian**



**Lampiran 9.**

**UJI SPSS**

**KARAKTERISTIK RESPONDEN**

**Descriptive Statistics**

**Statistics**

Usia

N	Valid	351
	Missing	0
Mean		43.10
Std. Deviation		17.733
Minimum		16
Maximum		88

**Usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	16	1	.3	.3	.3
	17	6	1.7	1.7	2.0
	18	18	5.1	5.1	7.1
	19	9	2.6	2.6	9.7
	20	5	1.4	1.4	11.1
	21	2	.6	.6	11.7
	22	7	2.0	2.0	13.7
	23	6	1.7	1.7	15.4
	24	1	.3	.3	15.7
	25	6	1.7	1.7	17.4
	27	2	.6	.6	17.9
	28	14	4.0	4.0	21.9
	29	2	.6	.6	22.5
	30	15	4.3	4.3	26.8
	31	10	2.8	2.8	29.6
	32	5	1.4	1.4	31.1
	33	23	6.6	6.6	37.6
	34	6	1.7	1.7	39.3
	35	10	2.8	2.8	42.2
	36	3	.9	.9	43.0

38	9	2.6	2.6	45.6
39	3	.9	.9	46.4
40	15	4.3	4.3	50.7
42	6	1.7	1.7	52.4
43	9	2.6	2.6	55.0
44	10	2.8	2.8	57.8
45	26	7.4	7.4	65.2
46	2	.6	.6	65.8
47	1	.3	.3	66.1
48	5	1.4	1.4	67.5
49	4	1.1	1.1	68.7
50	3	.9	.9	69.5
51	1	.3	.3	69.8
52	4	1.1	1.1	70.9
54	5	1.4	1.4	72.4
55	13	3.7	3.7	76.1
56	2	.6	.6	76.6
57	1	.3	.3	76.9
58	1	.3	.3	77.2
59	4	1.1	1.1	78.3
60	13	3.7	3.7	82.1
62	3	.9	.9	82.9
66	8	2.3	2.3	85.2
67	11	3.1	3.1	88.3
68	2	.6	.6	88.9
69	5	1.4	1.4	90.3
70	4	1.1	1.1	91.5
71	4	1.1	1.1	92.6
73	1	.3	.3	92.9
75	2	.6	.6	93.4
76	4	1.1	1.1	94.6
77	5	1.4	1.4	96.0
78	3	.9	.9	96.9
79	1	.3	.3	97.2
80	5	1.4	1.4	98.6
81	1	.3	.3	98.9
82	1	.3	.3	99.1
83	1	.3	.3	99.4
88	2	.6	.6	100.0
Total	351	100.0	100.0	

## Descriptive Statistics

### Statistics

Jenis Kelamin

N	Valid	351
	Missing	0

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	124	35.3	35.3	35.3
	perempuan	227	64.7	64.7	100.0
	Total	351	100.0	100.0	

## Descriptive Statistics

### Statistics

Pendidikan

N	Valid	351
	Missing	0

### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	15	4.3	4.3	4.3
	D4	36	10.3	10.3	14.5
	S1	89	25.4	25.4	39.9
	S2	10	2.8	2.8	42.7
	SD	20	5.7	5.7	48.4
	SMA	135	38.5	38.5	86.9
	SMP	35	10.0	10.0	96.9
	Tidak Ada	11	3.1	3.1	100.0
	Total	351	100.0	100.0	

## Descriptive Statistics

### Statistics

Pekerjaan

N	Valid	351
	Missing	0

### Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Guru	55	15.7	15.7	15.7
	Mahasiswa	12	3.4	3.4	19.1
	Nelayan	14	4.0	4.0	23.1
	Pelajar	25	7.1	7.1	30.2
	Pensiunan	27	7.7	7.7	37.9
	Petani	15	4.3	4.3	42.2
	PNS	105	29.9	29.9	72.1
	Polri	16	4.6	4.6	76.6
	Tidak Ada	35	10.0	10.0	86.6
	Wiraswasta	47	13.4	13.4	100.0
	Total	351	100.0	100.0	

## DIMENSI KEPUASAN

### Descriptive Statistics

#### Reliabilitas

##### Statistics

Reliabilitas

N	Valid	351
	Missing	0

#### Reliabilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	228	65.0	65.0	65.0
	Sangat Puas	113	32.2	32.2	97.2
	Tidak Puas	10	2.8	2.8	100.0
	Total	351	100.0	100.0	

### Descriptive Statistics

#### Daya Tanggap

##### Statistics

Daya Tanggap

N	Valid	351
	Missing	0

### Daya Tanggap

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	213	60.7	60.7	60.7
	Sangat Puas	126	35.9	35.9	96.6
	Tidak Puas	12	3.4	3.4	100.0
	Total	351	100.0	100.0	

### Descriptive Statistics

#### Jaminan

##### Statistics

Jaminan

N	Valid	351
	Missing	0

#### Jaminan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	176	50.1	50.1	50.1
	Sangat Puas	175	49.9	49.9	100.0
	Total	351	100.0	100.0	

## Descriptive Statistics

### Tampilan Fisik

#### Statistics

Tampilan Fisik

N	Valid	351
	Missing	0

#### Tampilan Fisik

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	220	62.7	62.7	62.7
	Sangat Puas	121	34.5	34.5	97.2
	Tidak Puas	10	2.8	2.8	100.0
Total		351	100.0	100.0	