

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
LABORATORIUM RSUD UMBU RARA MEHA
WAINGAPU**

KARYA TULIS ILMIAH

Karya Tulis Ilmiah ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program pendidikan Ahli Madya Analis Kesehatan



Oleh :

**Erna Wawansari
PO.5303333181029**

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

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
LABORATORIUM RSUD UMBU RARA MEHA

WAINGAPU

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
LABORATORIUM RSUD UMBU RARA MEHA
WAINGAPU**

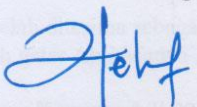
Erna Wawansari
PO.5303333181029

Oleh :

Erna Wawansari
PO.5303333181029

Telah disetujui untuk diseminarkan

Pembimbing


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

HALAMAN PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
LABORATORIUM RSUD UMBU RARA MEHA
WAINGAPU

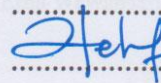
Oleh

Erna Wawansari
PO.5303333181029

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal, 12 juli 2019

Susunan Tim Penguji

1. Wilhelmus Olin, SF., M.Sc., Apt
2. Agustina W. Djuma, S.Pd., M.Sc

.....

.....

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

Kupang, Juli 2019

Ketua Program Studi Analis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Kupang


Agustina W. Djuma, S.Pd., M.Sc
NIP.19730801199303200

KATA PENGANTAR

PERNYATAAN KEASLIAN KTI

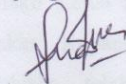
Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Erna Wawansari

Nomor Induk Mahasiswa : PO. 5303333181029

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



Erna Wawansari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Esa karena hanya atas kasih dan penyertaan-Nyalah sehingga penulis diberikan hikmat untuk menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul **“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Uumbu Rara Meha Waingapu”**

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dibuat atas inisiatif penulis sebagai wahana aplikasi dari ilmu yang diperoleh pada perkuliahan. Disamping itu untuk memenuhi tuntutan akademis bahwa sebagai mahasiswa Program Studi Analisis Kesehatan tingkat terakhir 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 Program Studi Analisis Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang sekaligus sebagai Pembimbing yang dengan penuh ketulusan telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
3. Bapak Wilhelmus Olin, SF., M.Sc., Apt selaku Penguji I yang dengan penuh kesabaran telah mengoreksi penulisan Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Marni Tangkelangi, SKM, M.Kes sebagai Pembimbing Akademik selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Analisis Kesehatan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan karya Tulis Ilmiah ini dengan baik.

6. dr. Beny W. Tambunan, M.Kes.,Sp.PK selaku Penanggung Jawab Laboratorium RSUD Umu Rara Meha yang telah membantu sehingga penelitian ini berjalan dengan baik
7. Kepala Ruangan dan teman-teman staf Laboratorium RSUD Umu Rara Meha yang telah mendukung dan membantu sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
8. Orang tua tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
9. Suami dan anak-anak tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
10. Saudara dan kerabat yang selalu membantu penulis.
11. Saudara dan sahabat terbaik sepelayanan yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
12. Teman-teman seperjuangan Program RPL Program Studi Analisis Kesehatan yang selalu membantu dan mendukung penulis.
13. Pasien rawat jalan yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian di Laboratorium RSUD Umu Rara Meha Waingapu yang sudah berpartisipasi sehingga penelitian ini berjalan dengan baik.
14. 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

Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, makin sempurna kepuasan maka makin baik mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji tingkat kepuasan pasien di Laboratorium RSUD Umu Rara Meha Waingapu Kabupaten Sumba Timur dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), perhatian (*Empati*), wujud/tampilan (*Tangible*). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan cara pengisian kuesoner oleh pasien yang menjadi responden dan jumlah responden yang mengisi kuesoner sebanyak 375 orang, dengan jumlah laki-laki 170 orang dan perempuan 205 orang. Umur responden yang termuda adalah 17 tahun dan yang tertua adalah 81 tahun. Responden yang merupakan peserta Jaminan Kesehatan 66,7%, Umum 33,3%. Pendidikan responden yang paling tinggi Perguruan Tinggi sebesar 22,9% dan paling banyak responden yang berpendidikan SMA sebesar 58,7%. Kepuasan responden terhadap 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan (*Reliability*) sebanyak 98,8%, dimensi ketanggapan (*Responsiveness*) sebanyak 99,5%, dimensi jaminan (*Assurance*) sebanyak 99,4%, dimensi perhatian (*Empati*) sebanyak 99,9%, dimensi wujud/tampilan (*Tangible*) sebanyak 99,6%.

Kata kunci : Kehandalan, Ketanggapan, Jaminan, Perhatian, Wujud

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KTI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
INTISARI.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
1. Tujuan Umum	4
2. Tujuan Khusus	4
D. Manfaat Penelitian	5
1. Bagi Peneliti.....	5
2. Bagi Rumah Sakit	5
3. Bagi Institusi	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Pengertian Rumah Sakit.....	6
B. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	6
C. Pengertian Laboratorium.....	7
D. Standar Pelayanan Kesehatan	8
E. Mutu Pelayanan Kesehatan	8
F. Kepuasan Pasien.....	11
G. Kerangka Konsep	12
BAB III. METODE PENELITIAN.....	13
A. Jenis Penelitian.....	13
B. Tempat dan Waktu Penelitian	13
C. Variabel Penelitian	13
D. Populasi	13
E. Teknik dan Sampel.....	14
F. Definisi Operasional.....	14
G. Prosedur Penelitian.....	16
H. Analisis Data	16
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	18
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	18
B. Karakteristik Responden	19
C. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien	22

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	28
A. Kesimpulan	28
B. Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Umur dan Jenis Kelamin Responden	19
Tabel 2. Karakteristik Pendidikan Responden	20
Tabel 3. Karakteristik Pekerjaan Responden	20
Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Kelas Pelayanan.....	21
Tabel 5. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	31
Lampiran 2. Surat Selesai Penelitian	32
Lampiran 3. Surat Permohonan Menjadi Responden	33
Lampiran 4. Lembar Persetujuan	34
Lampiran 5. Lembar Kuisioner	35
Lampiran 6. Uji SPSS	38
Lampiran 7. Dokumentasi	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat, karena Ppembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di rumah sakit perlu diarahkan pada tujuan nasional dibidang kesehatan.

Pelayanan di bidang kesehatan perlu selalu melakukan pembenahan agar bisa memberikan pelayanan kesehatan yang terbaik untuk masyarakat. Pelayanan kesehatan yang dimaksud tentunya adalah pelayanan yang cepat, tepat, murah dan ramah. Pihak rumah sakit dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen secara cermat dengan memperhatikan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan.

Konsumen rumah sakit dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan di rumah sakit, bukan saja mengharapkan pelayanan medis dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan hubungan

harmonis antara staf rumah sakit dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Sikap masyarakat yang makin kritis dan jeli terhadap pelayanan kesehatan terus menuntut seluruh pelaksana pelayanan kesehatan maupun pemerintah untuk terus meningkatkan kinerja, meningkatkan mutu pelayanan sehingga diharapkan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler dalam Priyoto, 2014 kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan erat hubungannya dengan mutu pelayanan (Subekti, 2009). Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari : *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan kepastian), *empathy* (perhatian) dan *tangible* (wujud nyata). Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit (Aryani dkk, 2015).

RSUD Umbu Rara Meha merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang dikelola oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Sumba Timur yang menyediakan berbagai pelayanan jasa kesehatan seperti, poliklinik rawat jalan, instalasi gawat darurat, pelayanan rawat inap, laboratorium klinik, radiologi, farmasi dan lain-lain.

Laboratorium adalah bagian dari RSUD Umbu Rara Meha Waingapu yang melayani pasien rawat jalan baik pasien umum, BPJS, maupun jamkesda. RSUD umbu rara meha waingapu memiliki fasilitas dan peralatan kesehatan yang memadai serta ketersediaan tenaga kesehatan yang cukup. Tenaga fungsional di laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu adalah sebagai berikut : Dokter Spesialis Patologi Klinik 1 orang, Sarjana (S1) 1 orang, D4 Analis Kesehatan 1 orang, D3 Analis Kesehatan 11 orang, D3 Keperawatan 1 orang, SMAK 1 orang.

Kepuasan pasien atas layanan di laboratorium tidak semata-mata ditentukan oleh tersedianya tenaga kesehatan yang cukup namun harus juga didukung dengan kemauan dan tekad yang kuat dari tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan secara profesional yang dipadukan dengan fasilitas dan peralatan kesehatan yang memadai. Di laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu masih didapati keluhan dari pasien rawat jalan diantaranya lamanya dalam pelayanan, lamanya waktu tunggu hasil pemeriksaan, atau pemberian informasi yang kurang jelas dari petugas.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan maka peneliti telah melakukan penelitian tentang “ **Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu** “

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan kepastian (*assurance*), perhatian (*empathy*) dan wujud nyata (*tangible*).

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengkaji tingkat kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan dimensi kehandalan (*reliability*) di laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu.
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan dimensi ketanggapan (*responsiveness*) di laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu.
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan dimensi jaminan kepastian (*assurance*) di laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu.
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan dimensi perhatian (*empathy*) di laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu.
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan dimensi wujud nyata (*tangible*) di laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RSUD Umu Rara Meha Waingapu.

2. Bagi Rumah Sakit

Sebagai bahan masukan untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan terutama di bagian laboratorium.

3. Bagi Institusi

Sebagai bahan informasi atau bahan pengembangan ilmu pengetahuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Rumah Sakit

Rumah Sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, rehabilitasi medik dan pelayanan perawatan (S.Herlambang, 2016). 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 (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014).

B. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Tugas Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan adalah memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan bertanggung jawab terhadap masyarakat terutama di wilayah cakupannya (Hidayati dkk, 2014). Tugas Rumah Sakit Umum adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan.

Menurut Undang-Undang No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, fungsi Rumah Sakit adalah :

- 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.

(S.Herlambang, 2016).

C. Pengertian Laboratorium

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, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 298 Tahun 2008).

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 (Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411 Tahun 2010).

D. Standar Pelayanan Kesehatan

Menjaga pelaksanaan program pelayanan kesehatan agar tetap berpedoman kepada standar yang telah ditetapkan maka disusunlah pedoman petunjuk pelaksanaan, yaitu pernyataan tertulis yang disusun secara sistematis dan yang dipakai sebagai pedoman oleh pelaksana dalam mengambil keputusan dan atau dalam melaksanakan pelayanan kesehatan (S.Herlambang, 2016).

Manfaat standar pelayanan ada dua yaitu pertama merupakan jaminan mutu dari para pelanggan. Dari standar pelayanan ini pelanggan dapat mengetahui apa saja yang dapat diharapkan dari sebuah pelayanan, pelanggan setiap kali dapat menggugat lembaga pelayanan jika ternyata apa yang mereka peroleh kurang dari yang dicantumkan dalam standar pelayanan. Kedua merupakan ukuran baku mutu yang harus ditampilkan oleh para petugas pelayanan (Subekti, 2009).

E. Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan menjadi hal yang penting dalam organisasi pelayanan kesehatan, peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan dan pelayanan kesehatan mendorong setiap organisasi pelayanan kesehatan untuk

sadar mutu dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa organisasi pelayanan kesehatan.

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 memuaskan norma, etika, hukum, dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen.

Memenuhi mutu pelayanan kesehatan maka dasar yang dipergunakan untuk mengukur mutu pelayanan kesehatan adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan, yang apabila berhasil dipenuhi akan dapat menimbulkan rasa puas kepada konsumen terhadap pelayanan jasa kesehatan. Jadi yang dimaksud dengan mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan, maka makin baik mutu pelayanan kesehatan (S.Herlambang, 2016).

Ada 5 (lima) dimensi yang mewakili persepsi konsumen terhadap suatu kualitas pelayanan jasa, yaitu: keandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan berwujud.

1. Keandalan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai

kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

2. Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.
3. Jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.
4. Empati (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang “*surprise*” yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.
5. Berwujud (*tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa

tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa.
(Handayani, 2016).

F. Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya.

Kepuasan meliputi empat aspek yaitu:

1. Kenyamanan

Kenyamanan di sini adalah lokasi, kebersihan, kenyamanan ruangan dan peralatan ruangan.

2. Hubungan pasien dengan petugas medis maupun dengan petugas non medis

Hubungan di sini adalah seperti adanya keramah tamahan antara pasien dengan petugas, komunikatif, responatif, sportif, dan cekatan.

3. Kompetensi teknis petugas

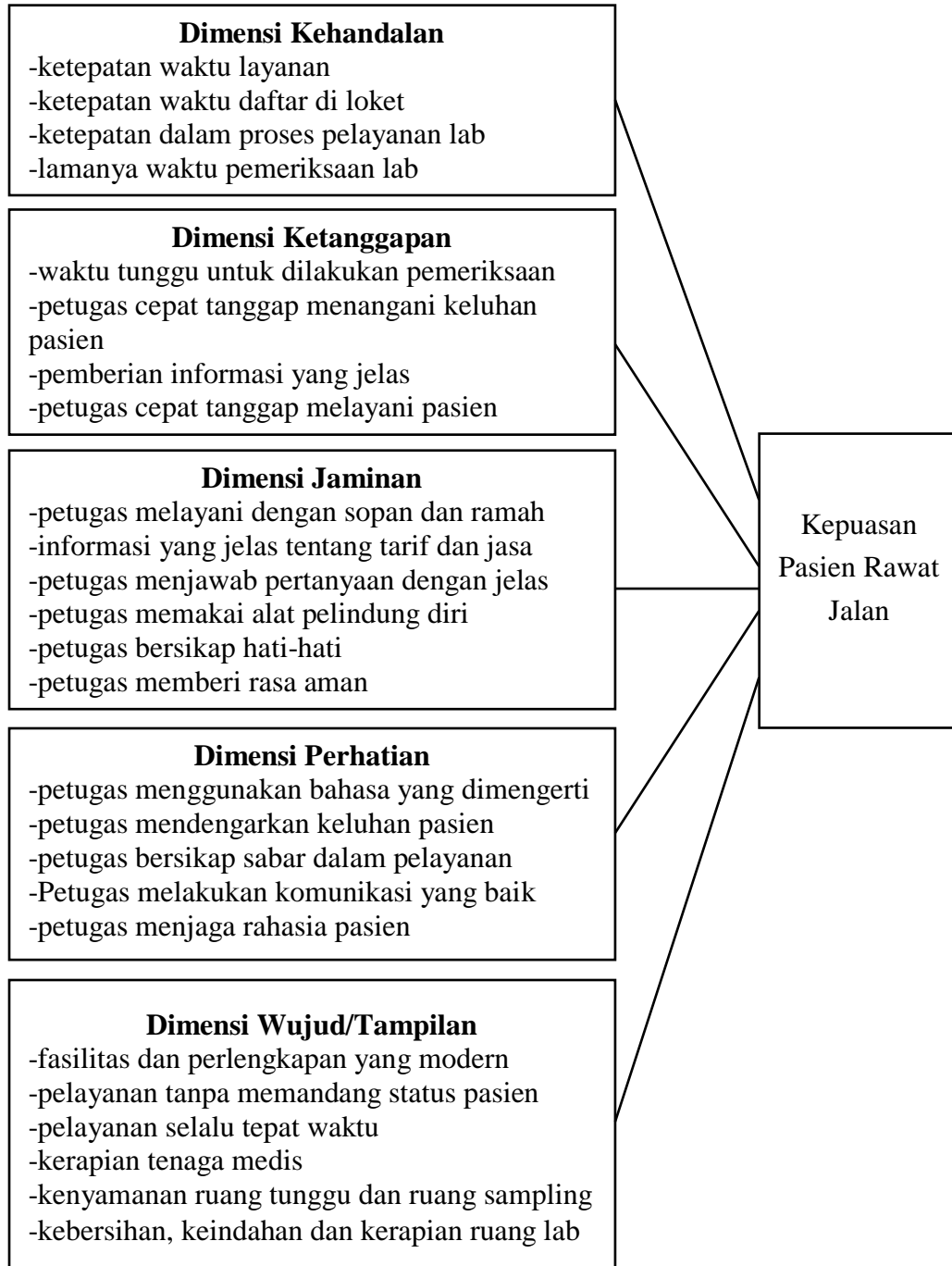
Kompetensi teknis petugas adalah keberanian bertindak, pengalaman, gelar, terkenal, dan kursus.

4. Biaya

Biaya di sini adalah seperti mahalnya pelayanan, terjangkau tidaknya, ada tidaknya keringanan dan kemudahan proses.

(Oktafioni dan Kadarisman, 2015).

G. Kerangka konsep



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif untuk menggambarkan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu pada April 2019.

C. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu Tingkat Kepuasan Pasien dalam pelayanan Laboratorium terhadap 5 dimensi Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati/perhatian (*Empathy*), Wujud/Tampilan (*Tangible*).

D. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu. Pasien rawat jalan dalam tahun 2018 berjumlah rata-rata 6120 orang, dalam setiap bulannya rata-rata 500 orang pasien, dan dalam setiap harinya rata-rata 17 orang pasien.

E. Sampel dan Teknik Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang datang ke Laboratorium RSUD Umu Rara Meha Waingapu untuk melakukan pemeriksaan, dengan menggunakan rumus *Slovin* :

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

$$n = \frac{6120}{1 + 6120(0,05)^2}$$

$$n=375$$

Berdasarkan rata-rata jumlah populasi dalam satu tahun maka jumlah sampel yang akan digunakan berjumlah 375 sampel pasien rawat jalan yang datang ke Laboratorium RSUD Umu Rara Meha Waingapu. Dengan menggunakan teknik sampling berdasarkan kriteria antara lain :

- Merupakan pasien rawat jalan
- Bersedia menjadi responden
- Dapat menulis, membaca, dan mendengarkan
- Umur ≥ 17 tahun keatas

F. Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Skala Pengukuran	Skor
Kepuasan Pasien	Perasaan senang, puas, karena terpenuhinya harapan dalam	Ordinal	Kriteria terdiri dari 4 jawaban, yaitu : SP : 4

	<p>menerima jasa pelayanan di Laboratorium.</p> <p>a. Dimensi Keandalan (<i>reliability</i>) : ketepatan waktu pelayanan.</p> <p>b. Dimensi Ketanggapan (<i>responsiveness</i>) : ketanggapan petugas medis terhadap pasien.</p> <p>c. Dimensi Jaminan (<i>assurance</i>) : pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya.</p> <p>d. Dimensi Empati (<i>empathy</i>) : kemudahan dalam komunikasi yang baik, perhatian pribadi, memahami kebutuhan pasien.</p> <p>e. Wujud/ Tampilan fisik (<i>Tangible</i>) : fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan</p>		<p>P : 3</p> <p>TP : 2</p> <p>STP : 1</p>
--	--	--	---

	sarana komunikasi.		
--	--------------------	--	--

G. Prosedur Penelitian

1. Mengajukan surat permohonan izin untuk melakukan penelitian kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumba Timur dan Bagian Diklat RSUD Umu Rara Meha Waingapu.
2. Memberikan penjelasan kepada pasien rawat jalan yang datang ke laboratorium untuk menjadi responden.
3. Membagikan lembar persetujuan kepada pasien untuk menjadi responden.
4. Membagikan lembar kuisioner dan mendampingi responden pada saat pengisian kuisioner.
5. Mengumpulkan dan memisahkan data secara keseluruhan menganalisis data secara keseluruhan.
6. Menganalisis data.
7. Membuat kesimpulan dan laporan akhir.

H. Analisis Data

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

Kriteria dari nilai kepuasan sebagai berikut :

SP = 80%-100% P = 60%-79%

TP = 40%-59%

STP = < 39%

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

RSUD Umbu Rara Meha Waingapu merupakan sebuah rumah sakit tipe C milik pemerintah daerah Kabupaten Sumba Timur. Berlokasi di Jalan Adam Malik No. 54 Waingapu, rumah sakit ini dibangun di atas tanah dengan luas tanah 41.000 m² dengan luas bangunan 4.637 m² dan dilengkapi dengan berbagai fasilitas gedung dan fasilitas pelayanan kesehatan diantaranya fasilitas pelayanan Rawat Jalan, fasilitas pelayanan Rawat Inap, IGD, Ruang Operasi (Bedah Sentral), Klinik VCT, Klinik TB DOTS, Fisioterapi, Laboratorium, Farmasi, Radiologi dan UTDRS.

Sejak didirikan pada tahun 1983 sampai saat ini RSUD Umbu Rara Meha Waingapu terus berbenah dalam pelayanannya demi kepuasan pasien / pelanggan. Fasilitas pelayanan kesehatan di RSUD Umbu Rara Meha Waingapu yang melayani pasien Rawat jalan memiliki 11 poliklinik, antara lain poliklinik umum, poliklinik anak, poliklinik bedah, poliklinik kebidanan dan kandungan, poliklinik mata, poliklinik gigi dan mulut, poliklinik syaraf, poliklinik paru, poliklinik interna, poliklinik geriatri, poliklinik fisioterapi dan pelayanan *Home Care*.

Sedangkan untuk fasilitas pelayanan Rawat Inap RSUD Umbu Rara Meha Waingapu memiliki fasilitas kelas VIP/ Utama, kelas I, II dan III, kelas perawatan bedah, kamar bersalin, perinatology, kamar perawatan intensif (ICU, NICU, PICU) dengan jumlah tempat tidur sebanyak 130 buah.

B. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan responden dan kelas responden.

Tabel 4.1 Karakteristik Umur dan Jenis Kelamin Responden

Umur	Jenis Kelamin		N	%
Kelompok Umur	Laki-Laki	Perempuan		
17-26	54	82	136	36,3
27-36	32	42	74	19,7
37-46	32	25	57	15,2
47-56	22	38	60	16,0
> 56	30	18	48	12,8
Total	170	205	375	100

Berdasarkan tabel hasil di atas karakteristik jenis kelamin responden didominasi oleh perempuan sebanyak 205 orang dan laki-laki sebanyak 170 orang. Sedangkan karakteristik umur responden terdiri dari beberapa kelompok umur,` antara lain kelompok umur 17-26 tahun sebanyak 136 orang (36,3%) dengan jumlah laki-laki 54 orang dan perempuan 82 orang, kelompok umur 27-36 tahun sebanyak 74 orang (19,7%) dengan jumlah laki-laki 32 orang dan perempuan 42 orang, kelompok umur 37-46 tahun sebanyak 57 orang (15,2%) dengan jumlah laki-laki 32 orang dan perempuan 25 orang, kelompok umur 47-

56 tahun sebanyak 60 orang (16,0%) dengan jumlah laki-laki 22 orang dan perempuan 38 orang, kelompok umur > 56 tahun sebanyak 48 orang dengan jumlah laki-laki 30 orang dan perempuan 18 orang. Rata-rata umur responden adalah 36 tahun, minimum 17 tahun dan maximum 81 tahun.

Tabel 4.2 Karakteristik Pendidikan Responden

Pendidikan	N	%
SD	37	9,9
SMP	32	8,5
SMA	220	58,7
PT	86	22,9
Total	375	100

Karakteristik pendidikan responden dengan latar belakang pendidikan SD sebanyak 37 orang (9,9%), SMP 32 orang (8,5%), SMA 220 orang (58,7%) dan Perguruan Tinggi 86 orang (22,9%). Latar belakang pendidikan responden menunjukkan jumlah terbanyak adalah pendidikan SMA yaitu sebanyak 220 orang (58,7%).

Tabel 4.3 Karakteristik Pekerjaan Responden

Pekerjaan	N	%
Tidak bekerja	44	11,7
IRT	45	12,0
Pelajar	53	14,1
Petani	36	9,6
Pensiunan	19	5,1
PNS	75	20,0
Karyawan Swasta	43	11,5
Wiraswasta	60	16,0
Total	375	100

Karakteristik pekerjaan responden dengan tidak bekerja sebanyak 44 orang (11,7%), sebagai Ibu Rumah Tangga 45 orang (12,0%), Pelajar 53 orang (14,1%), Petani 36 orang (9,6%), Pensiunan 19 orang (5,1%), PNS 75 orang (20,0%), Karyawan Swasta 43 orang (11,5%), Wiraswasta 60 orang (16,0%). Karakteristik pekerjaan responden yang menunjukkan terbanyak adalah pekerjaan PNS yaitu sebanyak 75 orang (20,0%). Pasien yang dijadikan responden menggunakan juga layanan jaminan kesehatan dan layanan umum (Tabel 4.4).

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Kelas Pelayanan

Kelas	N	%
1. Jaminan Kesehatan	250	66,7
2. Umum	125	33,3
Total	375	100

Kelas Responden dengan layanan jaminan kesehatan 250 orang (66,7%) dan umum 125 orang (33,3%). Pasien yang merasa tidak puas dalam dimensi kehandalan yang menggunakan layanan jaminan kesehatan sebanyak 11 orang, umum 7 orang. Dimensi ketanggapan pasien tidak puas yang menggunakan layanan jaminan kesehatan sebanyak 3 orang , umum 4 orang. Dimensi jaminan pasien tidak puas yang menggunakan layanan jaminan kesehatan sebanyak 10 orang, umum 4 orang. Dimensi perhatian pasien tidak puas yang menggunakan kelas pelayanan umum sebanyak 2 orang. Dimensi wujud/tampilan pasien tidak puas yang menggunakan layanan jaminan kesehatan sebanyak 6 orang, umum 1

orang. Total keseluruhan pasien tidak puas yang menggunakan layanan jaminan kesehatan sebanyak 33 orang dan umum 19 orang. Berdasarkan hasil penelitian yang didapat ketidakpuasan dalam pelayanan lebih banyak dialami oleh pasien yang menggunakan layanan jaminan kesehatan daripada pasien umum. Indikator pemberian informasi yang jelas tentang tarif dan jasa pelayanan dalam dimensi Jaminan adalah yang paling banyak menyatakan tidak puas yaitu responden yang menggunakan layanan jaminan kesehatan tidak puas 7 orang responden dari 33 orang responden yang menyatakan tidak puas.

C. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien

Tingkat kepuasan pasien diukur berdasarkan lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi perhatian, dimensi wujud/tampilan. Pada tabel 4.5 disajikan tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi tersebut.

Tabel.4.5 Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Dimensi

Dimensi Kepuasan	Jumlah Rerata	%
1. Dimensi Kehandalan		
Sangat Puas	158	42,1
Puas	212	56,7
Tidak Puas	5	1,2
Total	375	100
2. Dimensi Ketanggapan		
Sangat Puas	157	41,9
Puas	216	57,6
Tidak Puas	2	0,5
Total	375	100
3. Dimensi Jaminan		
Sangat Puas	161	43
Puas	212	56,4

Tidak Puas	2	0,6
Total	375	100
4. Dimensi Perhatian		
Sangat Puas	155	41,5
Lanjutan Tabel 4.5		
Dimensi kepuasan	Jumlah rerata	%
Puas	219	58,4
Tidak Puas	1	0,1
Total	375	100
5. Dimensi Wujud/tampilan		
Sangat Puas	167	44,6
Puas	206	55
Tidak Puas	2	0,4
Total	375	100

Berdasarkan tabel 4.5 di atas didapatkan informasi tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi yaitu dimensi kehandalan, dimensi ketanggapan, dimensi jaminan, dimensi perhatian, dimensi wujud/tampilan.

1. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Distribusi persentase tingkat kepuasan pasien dimensi kehandalan (*reliability*) rata-rata yang menyatakan tidak puas (1,2%), puas (56,7%), sangat puas (42,1%). Indikator yang termasuk dalam dimensi kehandalan adalah ketepatan waktu layanan, ketepatan waktu pendaftaran di loket, ketepatan dalam proses pelayanan laboratorium dan lamanya waktu pemeriksaan laboratorium. Ketidakpuasan pasien menandakan bahwa pasien belum mendapatkan pelayanan yang baik sehingga perlu adanya perbaikan dan perhatian pada dimensi ini yaitu terhadap indikator ketepatan waktu layanan (tidak puas sebanyak 3 orang atau 0,8%), indikator ketepatan waktu pendaftaran di loket

(tidak puas sebanyak 6 orang atau 1,6%), indikator ketepatan dalam proses pelayanan laboratorium (tidak puas 2 orang atau 0,5%) dan lamanya waktu pemeriksaan laboratorium (tidak puas 7 orang atau 1,9%). Dimana indikator lamanya waktu pemeriksaan laboratorium adalah paling banyak yang menyatakan tidak puas yaitu 7 orang (1,9%) sehingga perlu adanya perbaikan supaya pelayanan dapat memenuhi standar yang sudah ditentukan dan dapat memberikan kepuasan pada pasien.

2. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Distribusi persentase tingkat kepuasan pasien dimensi ketanggapan (*responsiveness*) rata-rata yang menyatakan tidak puas (0,5%), puas (57,6%), sangat puas (41,9%). Indikator yang termasuk dalam dimensi ketanggapan adalah waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah mendaftarkan diri cepat, kecepatan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan pasien, pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh petugas dan kecepatan ketanggapan petugas terhadap komplain pasien. Terdapat pasien yang menyatakan tidak puas sehingga masih perlu adanya perbaikan yaitu pada indikator waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan (tidak puas sebanyak 3 orang atau 0,8%), kecepatan ketanggapan petugas dalam menangani keluhan pasien (tidak puas sebanyak 3 orang atau 0,8%), dan pemberian informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh petugas (tidak puas sebanyak 1 orang atau 0,3%). Pihak laboratorium diharapkan untuk meningkatkan pelayanan dalam memperbaiki waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah pasien

mendaftar dan menangani masalah sehubungan dengan keluhan pasien tentang kualitas pelayanan daya tanggap dan meningkatkan komunikasi yang baik antar petugas dan pasien sehingga pasien dapat merasa puas dalam mendapatkan informasi yang jelas tentang pemeriksaan.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Distribusi persentase tingkat kepuasan pasien dimensi jaminan (*assurance*) rata-rata yang menyatakan tidak puas (0,6%), puas (56,4%), sangat puas (43%). Indikator yang termasuk dalam dimensi jaminan adalah pelayanan yang sopan dan ramah oleh petugas, pemberian informasi yang jelas oleh petugas tentang tarif dan jasa pelayanan, penggunaan alat pelindung diri oleh petugas, selalu bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan dan pemberian rasa aman kepada pasien. Masih ada pasien yang merasa tidak puas dalam dimensi ini yaitu pada indikator pelayanan yang sopan dan ramah oleh petugas (tidak puas sebanyak 1 orang atau 0,3%), pemberian informasi yang jelas oleh petugas tentang tarif dan jasa pelayanan (tidak puas 11 orang atau 2,9%), serta sikap hati-hati oleh petugas dalam melakukan tindakan (tidak puas 1 orang atau 0,3%). Diharapkan adanya perbaikan dalam pelayanan terhadap pasien pada dimensi ini yaitu dalam pelayanan petugas bersikap sopan dan ramah, dalam pemberian informasi yang jelas tentang tarif dan jasa pelayanan ketika pasien membutuhkan informasi tentang hal tersebut dan diharapkan adanya perbaikan dalam pelayanan oleh petugas dalam melakukan setiap

tindakan harus berhati-hati sehingga pasien merasa puas karena adanya jaminan pelayanan yang optimal oleh petugas laboratorium.

4. Dimensi Perhatian (*Empati*)

Distribusi persentase tingkat kepuasan pasien dimensi perhatian (*empati*) rata yang menyatakan tidak puas (0,1%), puas (58,4%), sangat puas (41,5%). Indikator yang termasuk dalam dimensi perhatian adalah penggunaan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien, kesediaan petugas mendengar keluhan pasien, kesabaran petugas dalam pelayanan, komunikasi yang baik dan menjaga kerahasiaan hasil pemeriksaan. Pelayanan terhadap dimensi perhatian ini sudah baik berdasarkan respon dari pasien yang memberikan jawaban puas dan sangat puas, walaupun masih ada pasien yang merasa tidak puas pada indikator komunikasi yang baik (tidak puas 1 orang atau 0,3%) dan dalam menjaga kerahasiaan pasien (tidak puas 1 orang atau 0,3%) sehingga diharapkan pelayanan dapat lebih ditingkatkan lagi agar pasien lebih merasa puas dalam mendapatkan pelayanan.

5. Dimensi Wujud/Tampilan (*Tangible*)

Distribusi persentase tingkat kepuasan pasien dimensi wujud/tampilan (*tangible*) rata-rata yang menyatakan tidak puas (0,4%), puas (55%), sangat puas (44,6%). Indikator yang termasuk dalam dimensi wujud/tampilan adalah kecanggihan fasilitas dan perlengkapan, pelayanan dilakukan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan tanpa memandang status pasien, petugas selalu

memberikan pelayanan yang tepat waktu, kerapian petugas medis, kenyamanan ruang tunggu dan ruang sampling dan kebersihan keindahan dan kerapian ruang laboratorium. Dimensi wujud/tampilan ini perlu menjadi perhatian karena masih ada pasien yang menyatakan tidak puas yaitu pada indikator petugas selalu memberikan pelayanan yang tepat waktu (tidak puas 4 orang atau 1,1%), kenyamanan dalam ruang tunggu maupun ruang sampling (tidak puas 2 orang atau 0,5%) dan kebersihan, keindahan ruang laboratorium (tidak puas 1 orang atau 0,3%) sehingga perlu adanya perbaikan dalam pelayanan pada dimensi ini.

Secara umum kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RSUD Umu Rara Meha Waingapu yang meliputi ke lima dimensi pelayanan sudah cukup baik yang ditandai dengan pernyataan responden yang rata-rata merasa sangat puas sebesar 42%, puas 57%. Meskipun secara umum sudah baik namun masih ada 1% pasien yang merasa tidak puas. Penilaian ketidakpuasan pasien lebih pada hal yang berkaitan dengan ketepatan waktu layanan, ketepatan waktu pendaftaran di loket, lamanya waktu menunggu pemeriksaan, sikap dan perilaku petugas yang kurang ramah, kurang bersikap hati-hati dalam melakukan tindakan dan kurang tanggap dalam menangani keluhan pasien, pemberian informasi yang kurang jelas oleh petugas, komunikasi yang kurang baik, kenyamanan ruang tunggu dan ruang sampling . Pihak manajemen rumah sakit perlu membenahi pelayanan secara terus menerus baik terkait sarana prasarana maupun sumber daya manusia sehingga masyarakat akan merasakan pelayanan yang optimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari data yang diperoleh setelah melakukan penelitian dan menganalisa data keseluruhan secara umum pelayanan di laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu sudah cukup baik yang ditandai dengan tingkat kepuasan untuk :

1. Dimensi pelayanan kehandalan (*reliability*), tingkat kepuasan pasien sebesar 98,8% (sangat puas 42,1% puas 56,7%).
2. Dimensi pelayanan ketanggapan (*responsiveness*), tingkat kepuasan pasien sebesar 99,5% (sangat puas 41,9 % puas 57,6%).
3. Dimensi pelayanan jaminan (*assurance*), tingkat kepuasan pasien sebesar 99,4% (sangat puas 43% puas 56,4 %).
4. Dimensi pelayanan perhatian (*empati*), tingkat kepuasan pasien sebesar 99,9% (sangat puas 41,5% puas 58,4 %).
5. Dimensi pelayanan wujud/tampilan (*tangible*), tingkat kepuasan pasien sebesar 99,6% (sangat puas 44,6% dan puas 55%).

B. Saran

1. Bagi institusi RSUD Umbu Rara Meha Waingapu, khususnya instalasi laboratorium agar tetap mempertahankan dan meningkatkan lagi pelayanan guna memberikan kepuasan pasien pada :
 - a. Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Ketepatan waktu pelayanan di laboratorium dan ketepatan waktu pendaftaran di loket dan lama waktu pemeriksaan laboratorium.

b. Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kecepatan dan ketanggapan petugas dalam menyelesaikan masalah sehubungan dengan keluhan pasien, waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan dan pemberian informasi yang jelas oleh petugas tentang pelayanan.

c. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Terkait keramahan petugas dalam pelayanan, pemberian informasi yang jelas oleh petugas tentang tarif serta sikap dan tindakan yang dilakukan oleh petugas.

d. Dimensi Perhatian (*Empati*)

Terkait komunikasi yang baik antara petugas dan pasien, serta menjaga kerahasiaan pasien.

e. Dimensi Wujud/Tampilan (*Tangible*)

Terkait petugas yang selalu memberikan pelayanan yang tepat waktu dan kenyamanan ruang tunggu maupun ruang sampling serta kebersihan ruang laboratorium.

2. Bagi peneliti selanjutnya perlu dilakukan penelitian pada unit yang lain misalnya pelayanan petugas pada unit rawat inap pada 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

- Aryani, f., Husnawati, H., Muharni, S., dan Afrianti, R., 2015, Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia*, 12 (01): 102
- Handayani, S., 2016, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno, *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14 (1): 43
- Hidayati, A. N., Suryawati, C., dan Sriatmi, A., 2014, Analisis Hubungan Karakteristik Pasien dengan Kepuasan Pelayanan Rawat Jalan Semarang *Eye Center (SEC) Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang*, *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-jurnal)*, 2 (1): 10.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor.298/Menkes/SK/III/2008. 2008, *Pedoman Akreditasi Laboratorium Kesehatan*.
- Oktafioni, Y., dan Kadarisman, Y., 2015, Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam, *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau*, 2 (1): 4
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/Menkes/PER/III/2010. 2010, *Tentang Laboratorium Klinik*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2014. 2014, *Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rmah Sakit*.
- Priyoto, 2014, *Teori Sikap dan Perilaku Dalam Ksehatan*, 243-244, 245, Nuha Medika, Yogyakarta.
- S. Herlambang, 2016, *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*, 33, 34, 71, 73, 77, Gosyen Publishing, Yogyakarta.
- Subekti, D., 2009, Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Balai Pengobatan (BP) Umum Puskesmas di Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2009, *Tesis*, Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat, Pasca Sarjana Universitas Diponegoro, Semarang.

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN SUMBA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Jend. Soeharto No 42. Tlp. 0387-61793
WAINGAPU

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 48/DPMTSP-IP/IV/2019

Menanggapi Surat Direktur Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Politeknik Kesehatan Kupang Nomor : PP.04.03/1/1469/2019, tanggal 2Maret 2019, dengan ini Kepala DPMPTSP Kabupaten Sumba Timur memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : Erna Wawansari
NIM : PO.530333318029
Program Studi : Analis Kesehatan
Kebangsaan : Indonesia

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul sebagai berikut :

“Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu ”

Jangka Waktu : 1 (Satu) Bulan
Lokasi Penelitian : RSUD Umbu Rara Meha
Penanggungjawab : Ketua Program Studi Analis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Kupang

Bagi para pihak yang terkait penelitian ini dimintakan untuk memberikan dukungan dan atau data yang diperlukan.

Peneliti diharapkan :

1. Menghormati dan mentaati peraturan / ketentuan yang berlaku pada instansi yang dituju.
2. Menghormati kebiasaan budaya masyarakat di lokasi penelitian.
3. Melaporkan hasil penelitian kepada Bupati Cq Kepala DPMPTSP Kabupaten Sumba Timur.

Waingapu, 04 April 2019

Kepala DPMPTSP
Kabupaten Sumba Timur
Ir. Yunus Daru Wulang, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19620704 199209 1 001

Tembusan; disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Bupati Sumba Timur di Waingapu;
2. Kepala Kesbangpol Kabupaten Sumba Timur di Waingapu;
3. Direktur RSUD Umbu Rara Meha Waingapu, di Tempat;
4. Direktur Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Badan Pengembangan Dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Kesehatan Politeknik Kesehatan Kupang, di Kupang;
5. Ketua Program Studi Analis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Kupang, di Kupang;
6. Pertinggal

Lampiran 2. Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN SUMBA TIMUR
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH UMBU RARA MEHA
Jln. Adam Malik No. 54 – Telp. (0387) 61302 Fax. 62551
WAINGAPU 87112

Nomor : 445/1522 /RSUD/ V / 2019
Lampiran : -
Perihal : Jawaban Penelitian

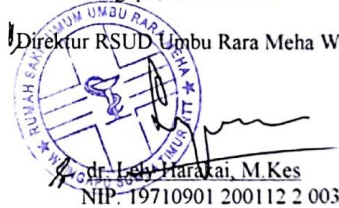
K e p a d a
Yth . Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kab. Sumba Timur
Di-
Waingapu

Menunjuk Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Nomor : 48/DPMPTSP- IP /IV/ 2019, Tanggal 04 April 2019, perihal melakukan penelitian atas nama **Erna Wawansari** dengan ini disampaikan bahwa yang bersangkutan telah melakukan penelitian pada Rumah Sakit Umum Daerah Umbu Rara Meha Waingapu dengan judul "**Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu**".

Demikian untuk maklum, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Waingapu, 29 Mei 2019

Direktur RSUD Umbu Rara Meha Waingapu


dr. Isha Marakai, M.Kes
NIP. 19710901 200112 2 003

Tembusan :

1. Bapak Bupati Sumba Timur di Waingapu
2. Bapak Kepala Kesbangpol Kab. Sumba Timur di Waingapu
3. Ketua Program Studi Analis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Kupang di Kupang
4. Yang Bersangkutan di Tempat
5. Arsip

Lampiran 3. Surat Permohonan Menjadi Responden

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Waingapu, April 2019

Kepada
Yth. Bapak/ Ibu calon responden penelitian
Di Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswi Poltekkes Kemenkes
Kupang Jurusan Analis Kesehatan :

Nama : Erna Wawansari

NIM : PO. 5303333181029

Akan mengadakan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Umbu Rara Meha Waingapu”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Laboratorium. Penelitian ini tidak menimbulkan kerugian pada calon responden. Formulir persetujuan ini telah dibacakan untuk calon responden 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 terimakasih.

Peneliti

Erna Wawansari

Lampiran 4. Lembar Persetujuan

LEMBAR PERSETUJUAN

Setelah membaca penjelasan pada lembaran pertama, saya bersedia menjadi responden untuk berpartisipasi dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Erna Wawansari mahasiswi Poltekkes Kemenkes Kupang Jurusan Analis Kesehatan dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Umu Rara Meha Waingapu”.

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

Waingapu, April 2019

Responden

(.....)

Lampiran 5. Lembaran Kuisoner

LEMBARAN KUISONER

A. Biodata

Nama Pasien (inisial) :

Umur :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Petunjuk

Jawaban dari pertanyaan dibawah ini dijawab sesuai dengan pengalaman anda setelah menerima dan mendapat pelayanan laboratorium RSUD Umu Rara Meha dengan memberi tanda cek list (V) pada kolom di bawah ini !

B. Pertanyaan tingkat kepuasan

Keterangan :

SP : Sangat Puas

P : Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

No	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
A. Dimensi Keandalan (Reliability)					
1	Ketepatan waktu layanan				
2	Ketepatan waktu pendaftaran di loket				
3	Ketepatan dalam proses pelayanan laboratorium				
4	Lamanya waktu pemeriksaan laboratorium				
B. Dimensi Ketanggapan (Responsive)					
1	Waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah mendaftarkan diri cepat				
2	Petugas laboratorium cepat tanggap menangani keluhan saya				
3	Petugas laboratorium memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti				
4	Petugas laboratorium cepat tanggap dalam melayani saya				
C. Dimensi Jaminan (Assurance)					
1	Petugas laboratorium melayani saya dengan sopan dan ramah				
2	Saya mendapatkan informasi yang jelas tentang tarif dan jasa pelayanan				
3	Petugas laboratorium menjawab pertanyaan saya dengan jelas dan penuh keyakinan				
4	Petugas laboratorium menggunakan alat pelindung diri (masker, sarung tangan, dan lain-lain)				
5	Petugas laboratorium bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan				
6	Petugas laboratorium memberikan rasa aman kepada saya				
D. Dimensi Empati/Perhatian (Empathy)					

1	Petugas laboratorium menggunakan bahasa yang mudah dimengerti				
---	---	--	--	--	--

	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
2	Petugas laboratorium bersedia mendengarkan keluhan saya dengan penuh perhatian				
3	Dalam memberikan pelayanan petugas laboratorium selalu bersikap sabar				
4	Petugas laboratorium melakukan komunikasi yang baik dan akrab				
5	Dalam memberikan pelayanan selalu menjaga rahasia				
E. Dimensi Wujud/Tampilan (Tangible)					
1	Kemodernan fasilitas dan perlengkapan				
2	Prosedur pelayanan laboratorium sudah ditetapkan dengan jelas tanpa memandang status pasien				
3	Petugas laboratorium selalu memberikan pelayanan yang tepat waktu				
4	Kerapian tenaga medis				
5	Kenyamanan dalam ruang tunggu maupun ruangan sampling				
6	Kebersihan, keindahan, dan kerapian ruang Laboratorium				

Lampiran 6. UJI SPSS

UJI SPSS
KARAKTERISTIK RESPONDEN

JENIS KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
LAKI-LAKI	170	45.3	45.3	45.3
Valid PEREMPUAN	205	54.7	54.7	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
JENIS KELAMIN	375	1	2	1.55	.498
Valid N (listwise)	375				

UMUR_1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-26	136	36.3	36.3	36.3
27-36	74	19.7	19.7	56.0
Valid 37-46	57	15.2	15.2	71.2
47-56	60	16.0	16.0	87.2
>56	48	12.8	12.8	100.0

Total	375	100.0	100.0
-------	-----	-------	-------

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
UMUR	375	17	81	36.14	16.022
Valid N (listwise)	375				

KELAS

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
BPJS	250	66.7	66.7	66.7
Valid UMUM	125	33.3	33.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	

PENDIDIKAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	37	9.9	9.9	9.9
SMP	32	8.5	8.5	18.4
Valid SMA	220	58.7	58.7	77.1
PT	86	22.9	22.9	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PENDIDIKAN	375	1	4	2.95	.842
Valid N (listwise)	375				

PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK BEKERJA	44	11.7	11.7	11.7
IRT	45	12.0	12.0	23.7
PELAJAR	53	14.1	14.1	37.9
PETANI	36	9.6	9.6	47.5
Valid PENSUNAN	19	5.1	5.1	52.5
PNS	75	20.0	20.0	72.5
KARYAWAN SWASTA	43	11.5	11.5	84.0
WIRASWASTA	60	16.0	16.0	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
PEKERJAAN	375	1	8	4.70	2.376
Valid N (listwise)	375				

DIMENSI KEPUASAN

KEHANDALAN

KH.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK PUAS	3	.8	.8	.8
Valid PUAS	189	50.4	50.4	51.2
Valid SANGAT PUAS	183	48.8	48.8	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KH.1	375	2	4	3.48	.516
Valid N (listwise)	375				

KH.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK PUAS	6	1.6	1.6	1.6
Valid PUAS	198	52.8	52.8	54.4
Valid SANGAT PUAS	171	45.6	45.6	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KH.2	375	2	4	3.44	.528
Valid N (listwise)	375				

KH.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK PUAS	2	.5	.5	.5
Valid PUAS	196	52.3	52.3	52.8
SANGAT PUAS	177	47.2	47.2	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KH.3	375	2	4	3.47	.510
Valid N (listwise)	375				

KH.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK PUAS	7	1.9	1.9	1.9
Valid PUAS	267	71.2	71.2	73.1
SANGAT PUAS	101	26.9	26.9	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KH.4	375	2	4	3.25	.475

Valid N (listwise)	375			
--------------------	-----	--	--	--

JAMINAN

J.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK PUAS	1	.3	.3	.3
Valid PUAS	179	47.7	47.7	48.0
Valid SANGAT PUAS	195	52.0	52.0	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
J.1	375	2	4	3.52	.506
Valid N (listwise)	375				

J.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK PUAS	11	2.9	2.9	2.9
Valid PUAS	214	57.1	57.1	60.0
Valid SANGAT PUAS	150	40.0	40.0	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
J.2	375	2	4	3.37	.541

Valid N (listwise)	375			
--------------------	-----	--	--	--

J.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK PUAS	1	.3	.3	.3
Valid PUAS	211	56.3	56.3	56.5
SANGAT PUAS	163	43.5	43.5	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
J.3	375	2	4	3.43	.501
Valid N (listwise)	375				

J.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	213	56.8	56.8	56.8
SANGAT PUAS	162	43.2	43.2	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
J.4	375	3	4	3.43	.496
Valid N (listwise)	375				

J.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK PUAS	1	.3	.3	.3
Valid PUAS	221	58.9	58.9	59.2
SANGAT PUAS	153	40.8	40.8	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
J.5	375	2	4	3.41	.497
Valid N (listwise)	375				

J.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	231	61.6	61.6	61.6
SANGAT PUAS	144	38.4	38.4	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
J.6	375	3	4	3.38	.487
Valid N (listwise)	375				

PERHATIAN**P.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	200	53.3	53.3	53.3

SANGAT PUAS	175	46.7	46.7	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P.1	375	3	4	3.47	.500
Valid N (listwise)	375				

P.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PUAS	218	58.1	58.1	58.1
Valid SANGAT PUAS	157	41.9	41.9	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P.2	375	3	4	3.42	.494
Valid N (listwise)	375				

P.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PUAS	224	59.7	59.7	59.7
Valid SANGAT PUAS	151	40.3	40.3	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P.3	375	3	4	3.40	.491
Valid N (listwise)	375				

P.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK PUAS	1	.3	.3	.3
PUAS	222	59.2	59.2	59.5
SANGAT PUAS	152	40.5	40.5	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P.4	375	2	4	3.40	.497
Valid N (listwise)	375				

P.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK PUAS	1	.3	.3	.3
PUAS	231	61.6	61.6	61.9
SANGAT PUAS	143	38.1	38.1	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P.5	375	2	4	3.38	.491
Valid N (listwise)	375				

KETANGGAPAN**KT.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK PUAS	3	.8	.8	.8
PUAS	190	50.7	50.7	51.5
SANGAT PUAS	182	48.5	48.5	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KT.1	375	2	4	3.48	.516
Valid N (listwise)	375				

KT.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
TIDAK PUAS	3	.8	.8	.8
PUAS	226	60.3	60.3	61.1
SANGAT PUAS	146	38.9	38.9	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KT.2	375	2	4	3.38	.503
Valid N (listwise)	375				

KT.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

	TIDAK PUAS	1	.3	.3	.3
Valid	PUAS	217	57.9	57.9	58.1
	SANGAT PUAS	157	41.9	41.9	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KT.3	375	2	4	3.42	.499
Valid N (listwise)	375				

KT.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	231	61.6	61.6	61.6
SANGAT PUAS	144	38.4	38.4	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
KT.4	375	3	4	3.38	.487
Valid N (listwise)	375				

WUJUD/TAMPILAN

W.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	215	57.3	57.3	57.3
SANGAT PUAS	160	42.7	42.7	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
W.1	375	3	4	3.43	.495
Valid N (listwise)	375				

W.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid PUAS	198	52.8	52.8	52.8
SANGAT PUAS	177	47.2	47.2	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
W.2	375	3	4	3.47	.500
Valid N (listwise)	375				

W.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TIDAK PUAS	4	1.1	1.1	1.1
PUAS	219	58.4	58.4	59.5
SANGAT PUAS	152	40.5	40.5	100.0
Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
W.3	375	2	4	3.39	.511
Valid N (listwise)	375				

W.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	.3	.3	.3
	PUAS	203	54.1	54.1	54.4
	SANGAT PUAS	171	45.6	45.6	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
W.4	375	2	4	3.45	.504
Valid N (listwise)	375				

W.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	2	.5	.5	.5
	PUAS	209	55.7	55.7	56.3
	SANGAT PUAS	164	43.7	43.7	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
W.5	375	2	4	3.43	.507
Valid N (listwise)	375				

W.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	.3	.3	.3
	PUAS	194	51.7	51.7	52.0
	SANGAT PUAS	180	48.0	48.0	100.0
	Total	375	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
W.6	375	2	4	3.48	.505
Valid N (listwise)	375				

Lampiran 7. Dokumentasi







Alur kerja penelitian

