

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM RSUD SOE TAHUN 2018

KARYA TULIS ILMIAH

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



Oleh :

**Indah Handayani
PO.530333315759**

Kepada

**PROGRAM STUDI ANALIS KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN KEMENKES KUPANG
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
LABORATORIUM RSUD SOE TAHUN 2018

Oleh :

Indah Handayani
PO. 530333315759

Telah disetujui untuk diseminarkan

Pembimbing



(Wilhelmus Olin SF., MSc., Apt)

NIP. 197112061993031007

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
LABORATORIUM RSUD SOE TAHUN 2018

Oleh :

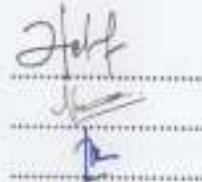
Indah Handayani
PO.530333315759

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 31 Juli 2018

Susunan Tim Penguji

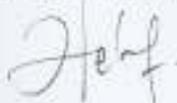
1. Agustina W. Djuma S.Pd., M.Sc
2. Novelia G. B. So'o S.ST
3. Wilhelmus Olin SF., M.Sc., Apt



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

Kupang, ⁰⁸ Agustus 2018

Ketua Prodi Analisis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Kupang



Agustina W. Djuma S.Pd., M.Sc
NIP. 197112061993031007

PERNYATAAN KEASLIAN KTI

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Indah Handayani

Nomor Induk Mahasiswa : PO.530333315759

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, 11 Agustus 2018

Yang menyatakan

Indah Handayani

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang karena hanya atas Rahmat dan perkenan-Nyalah sehingga penulis diberikan hikmat untuk menyusun dan menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM RSUD SOE TAHUN 2018”**.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dibuat atas inisiatif penulis sebagai wahana aplikasi ilmu yang diperoleh pada perkuliahan. Disamping itu untuk memenuhi tuntutan akademis bahwa sebagai mahasiswa Program Studi Analisis Kesehatan tingkat akhir(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 Ragu Harming Kristina, SKM, M.Kes selaku Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang.
2. Ibu Agustina Wilhelmina Djuma, S.Pd., M.Sc selaku Ketua Program Studi Analisis Kesehatan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Kupang.
3. Bapak Wilhelmus Olin SF., M.Sc., Apt selaku pembimbing yang dengan penuh sabar dan ketulusan telah membimbing dan mengarahkan penulis hingga penulisan ini dapat terselesaikan.
4. Semua bapak dan ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik.

5. Ibu Norma Tiku Kambuno, S.Si, Apt, M.Kes sebagai pembimbing akademik selama penulis menempuh masa studi di Jurusan Analis Kesehatan.
6. Kepala ruangan dan staf Laboratorium RSUD Soe yang telah memberi kesempatan dan membantu sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
7. Orang tua bapak Samidi Wahyu Illahi dan mama Samiyati tercinta dan saudara Bayu Eka Putra terkasih yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
8. Teman seperjuangan Rahmahsari Bala, Vivin Pa Manu, Vony Tanesab dan Maria Seti yang selalu memotivasi dan membantu penulis.
9. Saudara terbaik (Sodara Se-Ayah) Windarti Tabe, Firanti Adnan, Cindy Ully, Meisha Alunpah, Rahmahsari Bala, dan Retno Dwi Hartanti yang selalu mendoakan dan memotivasi penulis.
10. Dewi Murti dan Nona Fallo yang mendoakan dan menyemangati penulis.
11. Teman-teman seangkatan Petrichor AK 07 / TLM 01 yang sudah membantu dengan caranya masing-masing dan terkhususnya Herzens A. Titing yang telah memotivasi penulis.
12. Keluarga besar Universal Management terkhususnya Om Roy Didoek, Om Lerry Plewang, Aba Dantje dan Ka Marthon yang selalu memotivasi dan memberikan semangat kepada penulis.
13. CosmoliteDC (Aldy, Aven, Ayi, Bryan, Caesar, Dayat, Dejan, Seno, Ryan, Viky, Ka Okto, KaNyongq) yang selalu menyemangati penulis.

14. Gerald Calvin Hubert Lolang yang selalu menjadi terbaik dan membantu penulis dalam penyusunan KTI.
15. Lintah Bersaudara (Aldo Kebu, Bryan Tolla, Giant Djari, Yasmin Salam, Meggy Ratu, Dinda Suarta, Nabil Djawas, Paul Alhans, Opick Rachman, Willy Jeremy, Ichad Djara, Ryan Saubelan, Nuel Sarambu) yang mendoakan tapi tidak membantu dalam penyusunan KTI.
16. 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 2018

Penulis

ABSTRAK

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di Laboratorium RSUD Soe menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan (*Reability*), Daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), Tampilan Fisik (*Tangible*), dan Empati (*Emphaty*). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Cara pengambilan sampel secara *Accidental sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengisian kuisioner oleh pasien kemudian dihitung persentase tingkat kepuasan pasien terhadap indikator yang diteliti. Berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan pasien terhadap 5 dimensi yaitu dimensi kehandalan (Reliabilitas) sebesar 70.5%, dimensi daya tanggap (Responsive) sebesar 78.2 %, dimensi jaminan (Assurance) sebesar 79.2 %, dimensi tampilan fisik (Tangible) sebesar 74.7%, dan dimensi Emphaty (Empati) sebesar 77.3%.

Kata Kunci : Tingkat kepuasan, Laboratorium RSUD Soe

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
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	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Bagi Peneliti.....	5
2. Bagi Institusi	5
3. Bagi Institusi Terkait	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Pengertian Rumah Sakit.....	7
B. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	7
C. Definisi Laboratorium.....	8
D. Definisi Kepuasan Pasien	9
E. Mutu Pelayanan	10
F. Dimensi Mutu	10
G. Kerangka Konsep.....	13
BAB III. Metode Penelitian	14
A. Jenis Penelitian	14
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	14
C. Variabel Penelitian.....	14
D. Populasi	14

E. Sampel dan Teknik Sampel	14
F. Definisi Operasional.....	16
G. Prosedur Penelitian	17
H. Analisis Data	17
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	18
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	18
B. Karakteristik Responden.....	19
C. Distribusi Tingkat Kepuasan Pasien.....	21
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	26
A. Kesimpulan.....	26
B. Saran	27
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden	19
Tabel 2. Tingkat Kepuasan Responden Berdasarkan Dimensi.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat IjinPenelitian	30
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian	31
Lampiran 3. Surat Selesai Penelitian	32
Lampiran 4. Surat Permohonan Menjadi Responden	33
Lampiran 5. Lembar Persetujuan	34
Lampiran 6. Lembar Kuisoner	35
Lampiran 7. Dokumentasi.....	38
Lampiran 8. Skema Kerja	39

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini perkembangan ilmu kesehatan semakin meningkat seiring dengan laju pesatnya pembangunan, maka tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik semakin meningkat. Dengan tingginya tingkat pendidikan dan kesejahteraan masyarakat, tuntutan pelayanan kesehatan yang bermutu pun akan terus meningkat (Hartini, dkk., 2012).

Pembangunan dibidang kesehatan di Indonesia bertujuan untuk mencapai masyarakat yang memiliki kemampuan untuk mewujudkan keadaan yang sehat baik secara jasmani maupun rohani. Berdasarkan hal itu pemerintah telah berupaya dalam membangun pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh semua lapisan masyarakat tanpa membedakan status sosial ekonomi seseorang dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang adil dan merata. Salah satu tempat pelayanan kesehatan adalah rumah sakit (Arimbawa, 2015).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna (Permenkes, 2009).

Berdasarkan undang-undang dasar 1945 pasal 28 H menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Undang-

Undang kesehatan nomor 36 tahun 2009 yang merupakan pembaharuan dari Undang-Undang kesehatan nomor 23 tahun 1992, juga menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada pasiennya (Anonim, 2009).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya (Oktafioni, 2015).

Menurut Philip Kotler ada lima dimensi mutu pelayanan jasa, yaitu Keandalan adalah kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat, Ketanggapan adalah kesediaan membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat, Jaminan adalah pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan, Empati adalah kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pasien dan yang terakhir, Berwujud adalah penampilan fisik, perlengkapan, karyawan dan bahan komunikasi (Semiarty, 2017).

Pelayanan kesehatan Laboratorium merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan kesehatan secara keseluruhan yang diperlukan untuk menunjang peningkatan kesehatan, pencegahan, pengobatan serta pemulihan kesehatan. Kualitas suatu pelayanan kesehatan di Laboratorium Kesehatan sangat mempengaruhi

kepuasan pasien yang memeriksakan ke laboratorium tersebut. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan itu bermutu maka kepuasan pasien akan tercapai. Pasien akan merasa puas dan terus menerus datang ke laboratorium jika apa yang diberikan kepada pasien mendapat tempat dihati mereka(Hartini, dkk., 2012).

RSUD Soe yang berlokasi di Jl. Boegenville No.7 Soe-Timor Tengah Selatan merupakan rumah sakit milik pemerintah, tergolong dalam rumahsakit tipe C yang dipimpin oleh direktur Dr.R.A Karolina Tahun. Laboratorium RSUD Soe sangat penting dalam membantu menegakkan diagnosa suatu penyakit dan juga sebagai salah satu profil yang sangat membantu rumah sakit dalam melaksanakan program-programnya sebagai tempat pelayanan kesehatan.

Pelayanan kesehatan yang baik adalah pelayanan kesehatan yang mampu memberikan kepuasan pada pasiennya.Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima dengan tercapainya pelayanan laboratorium rumah sakit yang berkualitas maka akan berdampak pada kepuasan pasien.

Laboratorium rumah sakit yang baik adalah laboratorium yang memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan memenuhi standar juga didukung dengan sumber daya manusia yang berkualitas sehingga pelayanan menjadi optimal.Faktor-faktor yang mendukung tercapainya kepuasan pasien belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat yang

sedang menjalani pelayanan di Laboratorium RSUD Soe. Terdapat beberapa pasien yang mengeluh merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di laboratorium Rumah Sakit Umum Soe, diantaranya pengambilan hasil pemeriksaan yang terlalu lama, fasilitas-fasilitas penunjang laboratorium yang diberikan kurang lengkap seperti ruang tunggu yang nyaman bagi pasien.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka peneliti ingin mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Soe dengan mengukur tingkat kepuasan berdasarkan lima dimensi mutu, yaitu dimensi mutu ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan tampilan fisik (*tangible*).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Soe ?

C. Tujuan

1. Tujuan Umum

Mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Soe tahun 2018

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap variabel kehandalan (*realibility*) petugasdi Laboratorium RSUD Soetahun 2018
- b. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap variabel ketanggapan (*responsiveness*) petugasdi Laboratorium RSUD Soe tahun 2018
- c. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap variabel jaminan (*assurance*)petugasdi Laboratorium RSUD Soe tahun 2018
- d. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap variabel empati (*emphaty*) petugasdi Laboratorium RSUD Soe tahun 2018
- e. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap variabel tampilan fisik (*tangible*) petugasdi Laboratorium RSUD Soe tahun 2018

D. Manfaat

1. Bagi Peneliti

Sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan peneliti tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Soe tahun 2018

2. Bagi Tempat Penelitian

- a. Sebagai bahan masukan bagi Laboratorium RSUD Soe tahun 2018 untuk meningkatkan peran dan kualitasnya dalam melaksanakan pelayanan pasien yang datang ke Laboratorium, agar dapat terus meningkatkan kepuasan pasien

- b. Sebagai bahan evaluasi penilaian kualitas pelayanan kepada pasien yang datang ke Laboratorium RSUD Soe tahun 2018

3. Bagi Institusi

Sebagai bahan pengembangan ilmu pengetahuan, sehingga hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Rumah Sakit

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 “Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”(Permenkes, 2009).

Menurut (Rahmawati dan Widodo, 2014), Rumah sakit merupakan lembaga dalam malarantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat.

Selain itu rumah sakit juga merupakan salah satu sarana kesehatan dalam menyelenggarakan upaya kesehatan. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, bertujuan untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal bagi kesehatan. Upaya kesehatan diselenggarakan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakitn (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif), dan pemulihan kesehatan (rehabilitatif) yang diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu, dan berkesinambungan (Arimbawa, 2015).

B. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit

Pasal 4 Undang Undang No 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit dalam (Permenkes, 2009), menjelaskan Rumah Sakit mempunyai tugas

memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Rumah Sakit mempunyai fungsi:

1. Penyelenggaraan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan

C. Definisi Laboratorium

Salah satu unsur / unit penunjang di rumah sakit adalah laboratorium. Pelayanan laboratorium dalam undang-undang No.32 tahun 1992 termasuk dalam sistem pelayanan kesehatan yang tidak bisa dipisahkan dari upaya pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Laboratorium Kesehatan merupakan salah satu sarana kesehatan yang diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap kebutuhan individu dan masyarakat dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat yang

berperan sebagai pendukung maupun penegak dari sebuah diagnosis penyakit dalam upaya peningkatan kesehatan yang optimal (Semiarty, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 441/MENKES/PER/III/2010, laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Keberadaan laboratorium klinik penting sebagai bagian dari perangkat penentu diagnosis, baik penyakit tidak menular maupun penyakit menular, dan bukan hanya sekedar penunjang diagnosis (Kepmenkes, 2002).

D. Definisi Kepuasan

Kepuasan pasien adalah hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima disuatu tatanan kesehatan rumah sakit (Sari, 2017).

Hal tersebut selaras dengan definisi kepuasan menurut (Oktafioni, 2015), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi / kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya.

E. Mutu Pelayanan

Mutu pelayanan adalah keseluruhan karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen, baik berupa kebutuhan yang dinyatakan maupun kebutuhan yang tersirat (Prayoga, 2016).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesempurnaan suatu produk dalam pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa. Pelayanan yang bermutu merupakan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan standar pada kode etik profesi yang telah ditetapkan, dengan menyesuaikan potensi dari sumber daya yang tersedia secara aman dan memuaskan yang dilakukan dengan wajar, efisien dan efektif dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah dan masyarakat konsumen (Prayoga, 2016).

F. Dimensi Mutu

Beberapa survey menunjukkan bahwa kepuasan pasien banyak dipengaruhi secara langsung oleh mutu pelayanan yang diberikan rumah sakit terutama yang berhubungan dengan fasilitas rumah sakit, proses pelayanan dan sumber daya yang bekerja di rumah sakit (Dewi, 2015).

Menjaga mutu sebuah pelayanan kesehatan akan sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen dan komite medik rumah sakit dalam menjaga reputasi institusi dan kepercayaan pasien terhadap para dokter dan para medis serta tetap menjaga dan mengasah keterampilan dan

profesionalisme tenaga medis dan paramedisnya sesuai dengan tingkat perkembangan teknologi (Arimbawa, 2015).

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan dari kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Menurut (Azwar, 1994) dalam (Semiarty, 2017), mutu pelayanan kesehatan adalah menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Menurut Zeithaml dan Molholtra dalam (Arimbawa, 2015), menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu pelayanan dikenal dengan nama ServQual. Kelima dimensi mutu yaitu:

1. Tampilan fisik (*Tangibles*)

Tampilan fisik (*Tangibles*) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. Para penyedia layanan kesehatan akan mampu bekerja secara optimal sesuai dengan keterampilan masing-masing. Dalam hal ini, perlu dimasukkan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan.

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Untuk meningkatkan *reliability* di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen perlu

membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang ditetapkan mulai dari pimpinan sampai ke *front line staff* (yang langsung berhubungan dengan pasien).

3. Ketanggapan (*responsiveness*)

Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Dimensi ini merupakan penilaian mutu pelayanan yang paling dinamis. Harapan pasien terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pelanggan. Nilai waktu bagi pasien semakin mahal karena masyarakat merasa kegiatan ekonominya semakin meningkat.

4. Jaminan (*assurance*)

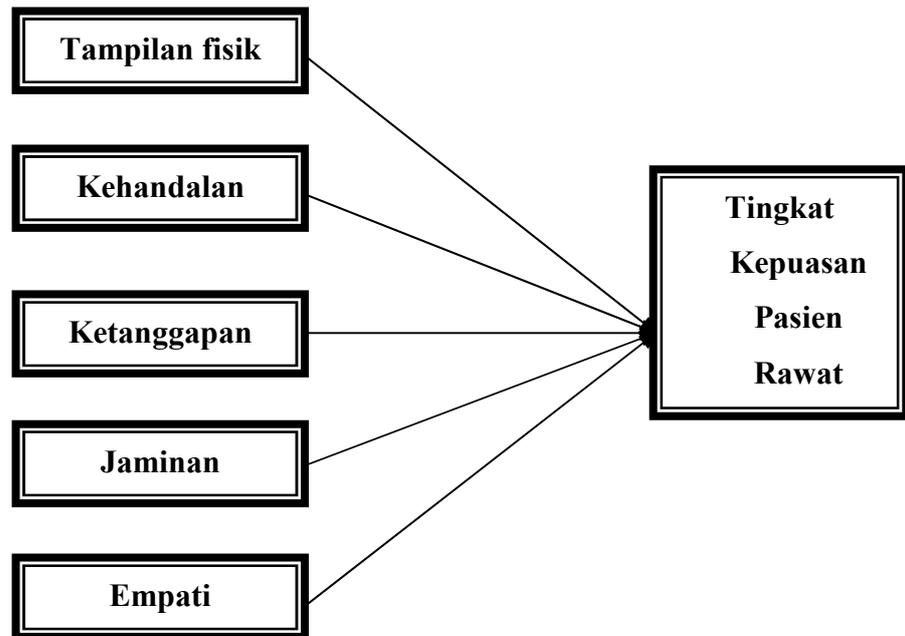
Jaminan (*assurance*) yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini akan mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko.

5. Empati (*emphaty*)

Empati (*empathy*) artinya, memberikan perhatian yang tulus kepada pasien individual atau pribadi yang berupaya dalam memahami keinginan pasien. Pelayanan yang diberikan salah satunya meluangkan

waktu khusus sehingga terjadi hubungan pasien dengan staf untuk berkomunikasi, menghibur dan memberi dorongan kepada pasien.

G. Kerangka konsep



BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu untuk menggambarkan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Soe.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Soe pada bulan Juni-Juli 2018.

C. Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel tunggal yaitu untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Pasien di Laboratorium terhadap 5 dimensi (*Tangible* (tampilan fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsive* (ketanggapan), *Empathy* (empati), jaminan (*Assurance*)).

D. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Soe, rata-rata pasien rawat jalan berjumlah 200-an pasien setiap bulannya.

E. Sampel dan Teknik Sampel

Sampel dari penelitian ini adalah semua pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Soe. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus *Slovin* :

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

$$n = \frac{200}{1 + 200(0,05)^2}$$

$$n = 133,33 \longrightarrow 133$$

jumlah sampel yang akan digunakan adalah 133 sampel pasien rawat jalan yang datang ke Laboratorium RSUD Soe. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara non random sampling yaitu teknik *Accidental Sampling*. *Accidental Sampling* yaitu pengambilan sampel dengan mengambil kasus atau responden yang kebetulan ada atau tersedia di tempat penelitian yang sesuai dengan konteks penelitian.

F. Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Skala Pengukuran	Skor
Kepuasan Pasien	<p>Perasaan senang, puas karena terpenuhinya harapan dalam menerima jasa pelayanan di Laboratorium</p> <p>a. Dimensi Tampilan Fisik, meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi yang ada di Laboratorium RSUD Soe</p> <p>b. Dimensi Reliabilitas, meliputi ketepatan waktu pelayanan di Laboratorium RSUD Soe</p> <p>c. Dimensi Jaminan, meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya di Laboratorium RSUD Soe</p> <p>d. Dimensi Empati meliputi kemudahan dalam komunikasi yang baik perhatian pribadi, memahami kebutuhan pasien yang ada di Laboratorium RSUD Soe</p> <p>e. Dimensi Responsive meliputi ketanggapan tenaga medis terhadap pasien yang ada di Laboratorium RSUD Soe</p>	Ordinal	<p>Kriteria terdiri dari 4 jawaban, yaitu :</p> <p>4 : 4</p> <p>3 : 3</p> <p>2 : 2</p> <p>1 : 1</p>

G. Prosedur Penelitian

1. Memberikan penjelasan kepada responden yang sesuai dengan ketentuan untuk menjadi responden
2. Membagikan lembar persetujuan kepada pasien untuk menjadi responden
3. Membagikan lembar kuisiner dan mendampingi responden pada saat pengisian kuisiner
4. Mengumpulkan dan memisahkan data secara keseluruhan
5. Menganalisis data
6. Membuat kesimpulan dan laporan akhir

H. Analisis Data

Menganalisis jawaban dari kuisiner dengan melakukan skoring terhadap masing-masing jawaban dengan skala 1 sampai 4 yang tertuang dalam kuisiner melalui pernyataan Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Puas dan Sangat Puas. Pengolahan dilakukan dengan melalui proses editing, coding dan dianalisis secara deskriptif menggunakan presentase, mean, maximum, minimum, standar deviasi dan disajikan dalam bentuk tabel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

RSUD Soe yang berlokasi di Jl. Boengville No.7 Soe-Timor Tengah Selatan merupakan rumah sakit milik pemerintah, tergolong dalam rumah sakit tipe C yang dipimpin oleh direktur Dr.R.A Karolina.RSUD Soe di bangun di atas tanah dengan luas tanah 28,020 m² dengan luas bangunan 7,150 m².Terdapat 2 Jenis pelayanan yaitu pelayanan yang diberikan selama 24 Jam (Ruang Inap dan UGD) dan Unit Rawat Jalan yang terdiri dari Poli Umum, Poli Anak, Poli Penyakit Dalam, Poli Gigi, Poli Mata dan Poli THT. RSUD Soe memiliki ruang rawat inap dengan tempat tidur yang dibagi menurut kelas ruangan yaitu ruangan kelas VIP dengan jumlah tempat tidur sebanyak 12 tempat tidur, ruangan kelas I sebanyak 24 tempat tidur, kelas II sebanyak 26 tempat tidur, dan kelas III dengan jumlah 32 tempat tidur. Salah satu infrastuktur penunjang di RSUD Soe adalah laboratorium, dimana Laboratorium beroperasi 24 jam, melayani pemeriksaan pasien rawat inap dan rawat jalan. Tenaga laboratorium berjumlah 13 orang ditambah 1 dokter spesialis patologi klinik sebagai dokter penanggung jawab laboratorium.Jenis pemeriksaan yang dilakukan dalam laboratorium RSUD Soe meliputi pemeriksaan kimia darah, kimia urine, hematologi, parasitologi, imunoserologi.

B. Karakteristik responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan responden.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden

variable/karakteristik	N	%
Jenis kelamin		
1. Laki-laki	80	60,2
2. Perempuan	53	39,8
total	133	100
usia		
1. 15-24 tahun	12	9,0
2. 25-34 tahun	56	42,1
3. 35-44 tahun	30	22,6
4. 45-54 tahun	18	13,5
5. >55 tahun	17	12,8
total	133	100
pendidikan		
1. SD	4	3,0
2. SMP	1	0,8
3. SMA	45	33,8
4. D3	3	2,3
5. SI	78	58,6
6. S2	2	1,5
total	133	100
pekerjaan		
1. Tidak ada	1	0,8
2. IRT	18	13,5
3. Petani	3	2,3
4. Wiraswasta	22	16,5
5. Pendeta	2	1,5
6. Guru	49	36,8
7. Pensiunan	9	6,8
8. Advocate	2	1,5
9. Polri	4	3,0
10. PNS	13	9,8
11. Pelajar	10	7,5
total	100	100

Dari tabel diatas tampak bahwa responden atau pasien yang menjalani pemeriksaan di Laboratorium RSUD Soe didominasi jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 80 orang (60,2%) sedangkan perempuan

sebanyak 53 orang (39,8%). Dari segi usia mayoritas berusia 25-34 tahun sebanyak 56 orang (42,1%) diikuti dengan usia 35-44 tahun sebanyak 30 orang (22,6), diikuti usia 45-54 sebanyak 18 (13,5%), kemudian usia > 55 tahun sebanyak 17 (12,8%) dan usia 15-24 sebanyak 12 (9,0%). Dari segi pendidikan responden didominasi oleh pasien yang berlatar belakang pendidikan S1 sebanyak 78 orang (58,6%), diikuti dengan latar belakang pendidikan SMA/SMK sebanyak 45 orang (33,8%), kemudian latar belakang pendidikan SD sebanyak 4 orang (3,0%), D3/diploma 3 orang (2,3%), S2 sebanyak 2 orang (1,5%), dan latar belakang pendidikan SMP sebanyak 1 orang (0,8%). Karakteristik responden dari segi pekerjaan didominasi oleh guru sebanyak 49 orang (38,8%), diikuti dengan wiraswasta sebanyak 22 orang (16,5%), ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 18 orang (13,5%), PNS sebanyak 13 orang (9,8%), pelajar sebanyak 10 orang (7,5%), pensiunan sebanyak 9 orang (6,8%), Polri sebanyak 4 orang (3,0%), petani sebanyak 3 orang (2,3%), pendeta sebanyak 2 orang (1,5%), advokat sebanyak 2 orang (1,5%) dan tidak ada pekerjaan sebanyak 1 orang (0,8%).

C. Distribusi Tingkat Kepuasan

Tingkat Kepuasan diukur berdasarkan 5 dimensi yaitu dimensi reliabilitas, dimensi daya tanggap, dimensi empati, dimensi jaminan dan dimensi tampilan fisik.

Tabel 4.2 Tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi

Dimensi Kepuasan	N	%
1. Reliabilitas		
Sangat puas	18	14,1
Puas	94	70,5
Tidak puas	20	15,2
Sangat tidak puas	1	0,2
Total	133	100
2. Responsive		
Sangat puas	23	17,3
Puas	104	78,2
Tidak puas	6	4,5
Total	133	100
3. Emphaty		
Sangat puas	27	20,5
Puas	102	77,3
Tidak puas	3	2,1
Sangat tidak puas	1	0,2
Total	133	100
4. Assurance		
Sangat puas	23	18,4
Puas	105	79,2
Tidak puas	5	2,4
Total	133	100
5. Tangible		
Sangat puas	19	14,3
Puas	99	74,7
Tidak puas	14	10,2
Sangat tidak puas	1	0,8
Total	133	100

Berdasarkan tabel 4.2 diatas didapatkan informasi tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi yaitu dimensi reliabilitas, daya tanggap, empati, jaminan dan tampilan fisik.

1. Dimensi reliabilitas

Berdasarkan Kepmenkes nomor 129/Menkes/SK/2008 tentang Standar pelayanan minimal rumah sakit (Laboratorium Klinik) waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah ≤ 140 menit namun waktu tunggu hasil pelayanan terkadang tidak sesuai dengan standar (melebihi waktu standar) sehingga menyebabkan banyak pasien yang merasa tidak puas dan tidak nyaman terhadap dimensi ini.

Ketidakpuasan pasien menandakan bahwa pasien belum mendapatkan pelayanan yang baik sehingga perlu adanya perbaikan dan perhatian khusus pada dimensi ini yaitu terhadap indikator ketepatan waktu layanan pasien (tidak puas sebanyak 20 orang atau 15,0%), indikator ketepatan waktu pendaftaran di loket (sangat tidak puas sebanyak 1 orang (0,8%) dan tidak puas sebanyak 26 orang (19,5%), indikator ketepatan waktu pelayanan laboratorium (tidak puas sebanyak 16 orang atau 12,0%), indikator lama waktu pemeriksaan laboratorium (tidak puas sebanyak 19 orang (14,3%)).

2. Responsive (daya tanggap)

Responsive (daya tanggap) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan memberikan pelayanan. Pada dimensi ini masih ada pasien yang merasa tidak puas sehingga perlu adanya perbaikan pada indikator waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan mendaftarkan diri cepat terdapat responden yang merasa tidak puas sebanyak 12 orang (9,0%).

Pihak manajemen laboratorium diharapkan untuk meningkatkan pelayanan dalam menyelesaikan masalah sehubungan dengan keluhan pasien tentang kualitas layanan daya tanggap dan dapat meningkatkan komunikasi yang baik antar petugas dan pasien sehingga pasien lebih mendapatkan informasi yang jelas tentang pemeriksaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kepada pasien.

3. Empati

Pelayanan terhadap dimensi empati sudah baik yang ditunjukkan oleh respon dari pasien yang memberikan jawaban puas dan sangat puas, walaupun demikian masih ada beberapa pasien yang merasa tidak puas sehingga diharapkan pelayanan dapat lebih diperhatikan atau diperbaiki agar masyarakat lebih merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

4. Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Dimensi ini sudah cukup baik ditandai dengan respon masyarakat yang merasa puas dan sangat puas namun terdapat beberapa responden yang masih merasa tidak sehingga perlu adanya pembenahan atau perbaikan pada pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pasien yang menjalani pemeriksaan di laboratorium.

5. Tangible (tampilan fisik)

Dimensi ini perlu menjadi perhatian karena masih banyak masyarakat yang merasa tidak puas pada beberapa indikator yang meliputi kemodernan fasilitas dan perlengkapan (tidak puas sebanyak 23 orang (17,3%) dan sangat tidak puas sebanyak 3 orang (2,3%)), indikator ketiga petugas laboratorium selalu memberikan pelayanan yang tepat waktu (tidak puas sebanyak 12 orang (9,0%)), indikator kelima kenyamanan dalam ruang tunggu maupun ruangan sampling (tidak puas sebanyak 21 orang (15,8%), dan pada indikator keenam kebersihan, keindahan, dan kerapian ruang Laboratorium (tidak puas sebanyak 21 orang (15,8%) dan sangat tidak puas sebanyak 3 orang (2,3%).

Tingginya nilai ketidakpuasan pasien pada dimensi ini lebih kepada fasilitas yang ada di laboratorium seperti ruang tunggu yang sangat terbatas hanya memiliki beberapa kursi tidak dapat menampung semua pasien yang melakukan pemeriksaan sehingga banyak pasien yang menunggu hasil pemeriksaan dengan berdiri atau duduk dibagian lantai depan laboratorium maka dari itu diharapkan pihak laboratorium lebih memperhatikan kenyamanan pasien yang melakukan pemeriksaan seperti menyediakan kursi atau bangku yang cukup dan nyaman sesuai dengan banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan sehingga tercapainya kepuasan pasien.

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 RSUD Soe sudah cukup baik yang ditandai dengan tingkat kepuasan pasien yang merasa puas sebanyak 76,2% dan sangat puas sebanyak 17% namun masih ada responden yang tidak puas sebanyak 6,6% dan sangat tidak puas 0,2%.
2. Dimensi Reliabilitas (kehandalan) responden atau pasien puas sebanyak 70,5%, sangat puas 14,1%, tidak puas 15,2% dan sangat tidak puas 0,2%.
3. Dimensi responsive (daya tanggap) reponden atau pasien sangat puas 17,3%, puas 78,2% dan tidak puas 4,5%.
4. Dimensi emphaty (empati) responden atau pasien sangat puas 20,5%, puas 77,3%, tidak puas 2,1%, dan sangat tidak puas 0,2%.
5. Dimensi Assurance (jaminan) responden atau pasien sangat puas 18,4%, puas 79,2% dan tidak puas 2,4%.
6. Dimensi Tangible (tampilan fisik) responden atau pasien sangat puas 14,3%, puas 74,7%, tidak puas 10,2%, sangat tidak puas 0,8%.

B. Saran

Perlu dilakukan pembenahan dan perbaikan terhadap beberapa indikator pelayanan yang kurang memberikan kepuasan kepada pasien, yaitu :

1. Reliability

- a. Ketepatan waktu layanan pasien
- b. ketepatan waktu pendaftaran di lokets
- c. ketepatan dalam proses pelayanan laboratorium
- d. lama waktu pemeriksaan

2. Responsive

Waktu tunggu untuk dilakukan pemeriksaan setelah mendaftarkan diri cepat.

3. Tampilan fisik

- a. Kemodernan fasilitas dan perlengkapan
- b. Petugas laboratorium selalu memberikan pelayanan yang tepat waktu
- c. Kenyamanan dalam ruang tunggu maupun ruangan sampling
- d. Kebersihan, keindahan, dan kerapian ruang Laboratorium

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia NO. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. Jakarta : Kepmenkes RI.
- Arimbawa, I. N. S. 2015. Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Pusat Sanglah Denpasar Tahun 2015. Skripsi. Denpasar : Fakultas Kedokteran Universitas Udayana.
- Dewi, A. U. 2015. hubungan antara waktu tunggu pendaftaran dengan kepuasan pasien di Tempat pendaftaran Pasien Rawat Jalan RSUD Sukoharjo. Skripsi. Surakarta : Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Hartini, dkk. 2012. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Laboratorium Klinik Dkk Klaten Tahun 2012. Surakarta : Fakultas Ilmu Kesehatan, Fakultas Farmasi, Fakultas Ekonomi Universitas Setia Budi.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 04/Menkes/Sk/I/2002. 2002. *Laboratorium Kesehatan Swasta*. Kepmenkes RI.
- Ma'u, Wardah. S. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Dr W.Z. Johannes Kupang. Karya Tulis Ilmiah. Kupang : Program Studi Analisis Kesehatan Poltekkes Kemenkes Kupang.
- Oktafioni, Y. 2015. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bawan Kecamatan Ampek Nagari Kabupaten Agam, 2(1), 1–15. Riau : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Riau.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009. 2009. *Rumah Sakit*. Permenkes RI.
- Prayoga, I. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Balimed Karangasem Tahun 2016. Skripsi,. Denpasar : Fakultas Kedokteran Universitas Udayana.
- Rahmawati, Ellief F.&Pudjirahardjo, W. J. 2014. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Teori Donabedian Di Instalasi Laboratorium, 2, 67–74

Sari, R. Y. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan dan Faktor-Faktor Determinannya di Ruang Rawat Inap RSUD dr. Rasidin Padang. Skripsi. Padang : Fakultas Keperawatan Universitas Andalas.

Semiarty, R. 2017. Hubungan Dimensi Mutu Layanan Dengan Kepuasan Pasien di Laboratorium Sentral RSUP dr. M.djamil Padang. Tesis. Padang : Fakultas Kedokteran Universitas Andalas.

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian



**PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMTSP)**

Jl. Basuki Rahmat No. 1 Kota Kupang – Telp/Fax. (0380) 833213; 821827
Email : dpmtsp@nttprov.go.id Website : www.dpmtsp.nttprov.go.id

Kupang, 28 Mei 2018

Nomor : 070/1905/DPMTSP/2018
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Bupati Timor Tengah Selatan
Cq. Kepala Badan Kebangpol
Kabupaten Timor Tengah Selatan

di -
SOE

Menindaklanjuti Surat Pih. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang Nomor : PP.07.01/1/2461/2018 Tanggal 28 Mei 2018, tentang Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian, dan setelah mempelajari rencana kegiatan/proposal yang diajukan, maka dapat diberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa :

Nama : INDAH HANDAYANI
NIM : PO. 530333315759
Jurusan / Prodi : Analis Kesehatan
Kebangsaan : Indonesia

Untuk melakukan penelitian dengan judul :

**" TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM
RUMAH SAKIT UMUM SOE TAHUN 2018 "**

Lokasi : Laboratorium Rumah Sakit Umum Soe Kabupaten TTS
Pengkut : -
Lama Penelitian : 02 Juni s.d 02 Juli 2018
Penanggungjawab : Pih. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang

Peneliti berkewajiban menghormati/mentaati peraturan dan tata terfih yang berlaku di daerah setempat dan melaporkan hasil penelitian kepada Gubernur Nusa Tenggara Timur Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur dan Bupati Timor Tengah Selatan.

Demikian surat izin ini dan atas perhatian disampaikan terima kasih.

a.n. GUBERNUR NUSA TENGGARA TIMUR
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PTSP PROV. NTT. ↓

Ir. SEMUEL REBO
Pembina Utama Madya
NIP. 19610626 198503 1 012

Tembusan :

1. Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
2. Wakil Gubernur Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
3. Sekretaris Daerah Provinsi Nusa Tenggara Timur di Kupang (sebagai laporan);
4. Kepala Badan Kebangpol Provinsi NTT di Kupang;
5. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Timor Tengah Selatan di Soe;
6. Pih. Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang di Kupang.



**PEMERINTAH KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

JALAN BASUKI RAHMAT NOMOR 1. SOE Telp (0388) 21001,21041,21176

Nomor	: Ba.Kesbangpol 18.02/571/W/TTS/2018	SoE, 06 Juni 2018
Lampiran	: —	Kepada
Perihal	: <u>Ijin Penelitian.</u>	Yth. Direktur RSUD SoE
		Di
		Tempat

Menunjuk Surat Kepala Dinas PM - PTSP Propinsi NTT Nomor ; 070/1905/DPM-PTSP/2018, tanggal 28 Mei 2018 tentang Izin Penelitian dan setelah mempelajari Rencana/ Proposal yang diajukan oleh Peneliti, maka diberikan Surat Ijin Penelitian kepada:

Nama : **INDAH HANDAYANI**
 Nim : PO. 530333315759
 Jurusan/Prodi : Analis Kesehatan
 Alamat : Kota Kupang
 Pekerjaan : Mahasiswi
 Kebangsaan : Indonesia

Bahwa Peneliti akan melaksanakan kegiatan penelitian dengan judul :

" **TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM
SOE TAHUN 2018** "

Lokasi : Laboratorium RSUD SoE Kab.TTS.
 Pengikut : —
 Lamanya : 02 Juni 2018 s/d 02 Juli 2018
 Penanggung Jawab : Pth.Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang

Peneliti berkewajiban menghormati/mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di Daerah setempat dan melaporkan hasil penelitiannya kepada Bupati Timor Tengah Selatan, Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Timor Tengah Selatan.

Demikian untuk maklum dan atas kerja sama yang baik disampaikan terima kasih.

a.n. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Timor Tengah Selatan
Kabid Bina Idiologi Wawasan Kebangsaan dan Karakter Bangsa,
u.b. Kasie. Pembinaan Karakter Bangsa,



TEMBUSAN :

1. Kadis Penanaman Modal - PTSP Prov.NTT di Tempat;
2. Pth.Direktur Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang di Tempat;

Lampiran 3. Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN TIMOR TENGAH SELATAN

RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SOE

Jln Bougenville No. 7 SoE Telp: 0388-21005 ;21239 Fax: 0388-21005

SURAT KETERANGAN SELESAL PENELITIAN

NOMOR : RSUD 35.02.02/228/2018

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rikardus Sareng, S.IP
NIP : 19750718 200003 1 005
Pangkat/Golongan : Pembina/IV.a
Jabatan : Kepala Bagian Tata Usaha

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Indah Handayani
NIM : PQ.530333315759
Jurusan/Prodi : Analis Kesehatan Politeknik Kesehatan Kemenkes Kupang
Pekerjaan : Mahasiswi

Telah selesai melakukan kegiatan penelitian di Rumah Sakit Umum Daerah Soe Kabupaten Timor Tengah Selatan dengan judul "TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM DAERAH SOE TAHUN 2018"

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya .

SoE, 28 Juni 2018
an, Direktur Rumah Sakit Umum Daerah Soe
Kepala Bagian Tata Usaha

Rikardus Sareng, SIP
Pembina
NIP: 19750718 200003 1 005

Lampiran 4. Surat Permohonan Menjadi Responden

SURAT PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN

Soe, Juni 2018

Kepada
Yth. Bapak/ Ibu calon responden penelitian
Di
Tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini adalah mahasiswi Poltekkes Kemenkes
Kupang Jurusan Analis Kesehatan tingkat III:

Nama : Indah Handayani

NIM : PO. 530333315759

Akan mengadakan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Soe Tahun 2018”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan 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 terima kasih.

Peneliti

Indah Handayani

Lampiran 5. Lembar Persetujuan

LEMBAR PERSETUJUAN

Setelah membaca penjelasan pada lembaran pertama, saya bersedia menjadi responden untuk berpartisipasi dalam penelitian yang dilaksanakan oleh Indah Handayani mahasiswi Poltekkes Kemenkes Kupang Jurusan Analis Kesehatan dengan judul “Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD Soe Tahun 2018”.

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

Soe, Juni 2018

Responden

Lampiran 6. Lembar 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 Soe dengan memberi tanda cek list (√) pada kolom dibawah 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 <i>Reliable</i> (reliabilitas)					
1	tepatan waktu layanan				
2	tepatan waktu pendaftaran di loket				
3	tepatan dalam proses pelayanan laboratorium				
4	lama waktu pemeriksaan laboratorium				
B. Dimensi <i>Responsive</i> (daya tanggap)					
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 <i>Empathy</i> (empati)					
1	petugas laboratorium menggunakan bahasa yang mudah dimengerti				
2	petugas laboratorium bersedia mendengarkan keluhan saya dengan penuh perhatian				
3	staf dalam memberikan pelayanan petugas laboratorium selalu bersikap sabar				
4	petugas laboratorium melakukan komunikasi yang baik dan akrab				
5	staf dalam memberikan pelayanan selalu menjaga rahasia				
D. Dimensi <i>Assurance</i> (jaminan)					
1	petugas laboratorium melayani saya dengan sopan dan ramah				
2	saya mendapatkan informasi yang jelas tentang tarif dan jasa pelayanan				

No	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
3	etugas laboratorium menjawab pertanyaan saya dengan jelas dan penuh keyakinan				
4	etugas laboratorium menggunakan alat pelindung diri (masker, sarung tangan, dan lain-lain)				
5	etugas laboratorium bersikap hati-hati dalam melakukan setiap tindakan				
6	etugas laboratorium memberikan rasa aman kepada saya				
E. Dimensi <i>Tangible</i> (tampilan fisik)					
1	emodernan fasilitas dan perlengkapan				
2	rosedur pelayanan laboratorium sudah ditetapkan dengan jelas tanpa memandang status pasien				
3	etugas 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 7. Dokumentasi



Lampiran 8. Skema Kerja

Skema Kerja

