

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK  
PASIEN RAWAT JALAN DENGAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
DI RUMAH SAKIT KASIH IBU**

**TUGAS AKHIR**

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai  
Sarjana Sains Terapan



Oleh :  
**Nabylla Meiflanty**  
**07140297N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2018**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Tugas Akhir:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK  
PASIEN RAWAT JALAN DENGAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
DI RUMAH SAKIT KASIH IBU**

Oleh:  
**Nabylla Meiflanty**  
07140297N

Surakarta, Juli 2018

Menyetujui Untuk Ujian Sidang Tugas akhir

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S. M.Si  
NIS. 0628124801

Pembimbing Pendamping



Yuli Suswati. SE, MM  
NIS.

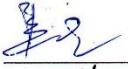

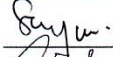
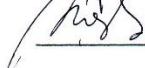
**LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir:

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK  
PASIEN RAWAT JALAN DENGAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
DI RUMAH SAKIT KASIH IBU**

Oleh:  
**Nabylla Meiflanty**  
07140297N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 21 Juli 2018

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dra. Elina Endang S., M.Si		26/7 2018
Yuli Suswati, SE., MM		27/7 -2018
Didik Setyawan SE., MM., M.Sc		27/7 2018
Finisha Mahaestri Noor B.Com., M.PH		27/7 2018

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Setia Budi



Prof. dr. Marsetyawan HNE S. M.Sc., Ph.D  
NIDN. 0029094802

Ketua Program Studi  
D-IV Analis Kesehatan



Tri Mulyowati, SKM., M.Sc  
NIS.01201112162151

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan nikmat yang tak terbatas.
2. Ayah saya (Edy Susilo) dan ibu saya (Muryanti).
3. Adik saya (Sabryna).
4. Keluarga dan sahabat-sahabat saya.

## PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari peneliti/ karya ilmiah/ skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Juli 2018

Hormat saya,



(Nabylla Meiflanty)  
NIM. 07140297N

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat pada waktunya. Adapun skripsi ini berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK PASIEN RAWAT JALAN DENGAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI RUMAH SAKIT KASIH IBU” yang disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Sains Terapan Program Studi D-IV Analis Kesehatan pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.

Penulis tidak lepas dari bantuan banyak pihak dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA, selaku Rektor Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Tri Mulyowati, SKM., M.Sc., selaku Ketua Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Dra. Elina Endang S., M.Si., selaku pembimbing utama yang telah sabar memberikan banyak nasihat, petunjuk, motivasi, dan pengarahan sehingga terselesaikannya penulisan skripsi.
5. Yuli Suswati. SE, MM., selaku pembimbing pendamping yang telah sabar membimbing penulis hingga skripsi dapat terselesaikan.

6. Tim Penguji yang telah memberikan kontribusi dan masukan kepada peneliti.
7. Rumah Sakit Kasih Ibu yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
8. Bapak dan Ibu di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu yang telah turut membantu dalam penelitian yang dilakukan penulis.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta serta seluruh staf karyawan.
10. Sahabatku Agustin Mujayana, Novita Suryaningsih dan Riya Zainal Abidin yang selalu membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
11. Serta teman-teman Program Studi D-IV Analis Kesehatan angkatan 2014 dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan ikhlas membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk melengkapi dan memperbaiki.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Kesehatan dan almamater tercinta.

Surakarta, Juli 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Rumah Sakit .....	7
1. Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit.....	7
2. Klasifikasi Rumah Sakit .....	8
3. Profil Rumah Sakit Kasih Ibu.....	10
B. Laboratorium.....	12
1. Pemeriksaan Kimia Klinik .....	13



2. Pemeriksaan Hematologi .....	13
3. Pemeriksaan Imunologi Klinik .....	13
4. Pemeriksaan Mikrobiologi Klinik .....	13
5. Pemeriksaan Parasitologi Klinik .....	14
6. Pemeriksaan Patologi Anatomi .....	14
C. Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik .....	14
D. Kerangka Pikir Penelitian .....	17
E. Landasan Teori .....	18
F. Hipotesis .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
A. Rancangan Penelitian .....	22
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	22
C. Populasi dan Sampel .....	22
1. Populasi .....	22
2. Sampel .....	23
D. Variabel Penelitian .....	24
1. Identifikasi variabel utama .....	24
2. Klasifikasi variabel utama .....	25
3. Definisi operasional variabel utama .....	25
E. Alat dan Bahan .....	27
1. Alat .....	27
2. Bahan .....	27
F. Teknik Pengumpulan Data .....	27
G. Teknik Analisis Data .....	28
H. Jalannya Penelitian .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>30</b>
A. Deskriptif Karakteristik Responden .....	30
1. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin .....	31
2. Klasifikasi responden berdasarkan usia responden .....	31
3. Klasifikasi responden berdasarkan status responden .....	32
4. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan .....	33
5. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan .....	34

B. Hasil Analisis Data.....	35
1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium .....	35
2. Tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium .....	36
3. Pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium .....	37
4. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium .....	37
5. Kepuasan pelanggan .....	38
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	44
 DAFTAR PUSTAKA .....	 45
 LAMPIRAN.....	 47

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian .....	17
Gambar 2. Skema Alur Jalannya Penelitian .....	29

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Frekuensi dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin.....	31
Tabel 2. Frekuensi dan persentase responden berdasarkan usia responden.....	32
Tabel 3. Frekuensi dan persentase responden berdasarkan status responden...	32
Tabel 4. Frekuensi dan persentase responden berdasarkan pendidikan.....	33
Tabel 5. Frekuensi dan persentase responden berdasarkan pekerjaan.....	34
Tabel 6. Hasil analisis data waktu tunggu pelayanan laboratorium.....	35
Tabel 7. Hasil analisis data kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium.....	36
Tabel 8. Hasil analisis data pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium.....	37
Tabel 9. Hasil analisis data kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium.....	38
Tabel 10. Pertanyaan 1.....	39
Tabel 11. Pertanyaan 2.....	39
Tabel 12. Pertanyaan 3.....	40
Tabel 13. Pertanyaan 4.....	40
Tabel 14. Pertanyaan 5.....	41
Tabel 15. Jumlah kumulatif dan persentase kepuasan pelanggan.....	41

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian.....	47
Lampiran 2. Surat Keterangan Ijin Penelitian .....	48
Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	49
Lampiran 4. Perhitungan sampel.....	50
Lampiran 5. Surat Permohonan Pengisian Kuesioner.....	51
Lampiran 6. Identitas Kuesioner.....	52
Lampiran 7. Kuesioner Responden.....	53
Lampiran 8. Data pasien waktu tunggu pelayanan laboratorium.....	54
Lampiran 9. Perhitungan pasien waktu tunggu pelayanan laboratorium.....	66
Lampiran 10. Data kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium.....	67
Lampiran 11. Perhitungan kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium.....	74
Lampiran 12. Data ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium.....	75
Lampiran 13. Perhitungan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium.....	82
Lampiran 14. Data kesalahan penyerahan hasil.....	83
Lampiran 15. Perhitungan kesalahan penyerahan hasil.....	90
Lampiran 16. Data kepuasan hasil.....	91
Lampiran 17. Perhitungan kepuasan hasil.....	102
Lampiran 18. Analisis frekuensi responden.....	103
Lampiran 19. Analisis frekuensi kuesioner.....	105

## INTISARI

**Meiflanty N. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan dengan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Kasih Ibu. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.**

Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang perlu dijaga kualitas pelayanannya. Hal tersebut diharapkan agar pasien rawat jalan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan menjadi nilai tambahan untuk rumah sakit tersebut. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pelayanan Laboratorium Patologi Klinik di Rumah Sakit Kasih Ibu.

Data yang diperoleh dengan menggunakan teknik pendekatan *cross sectional* dan juga dengan menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 277, diolah dengan menggunakan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan laboratorium dengan indikator waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, tidak ada kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, ekspertisis hasil pemeriksaan laboratorium, tidak ada kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium, kepuasan pelanggan di Laboratorium Patologi Klinik RS Kasih Ibu sesuai dengan SPM Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012.

---

Kata kunci: Pasien Rawat Jalan, Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik, RS Kasih Ibu, SPM KemenKes RI 2012.

## ABSTRACT

**Meiflanty N. 2018. Analysis of Service Quality Clinical Pathology Laboratory of Outpatient with Minimum Service Standards at Kasih Ibu Hospital. D-IV Study Program of Health analyst, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.**

Clinical Pathology Laboratory is one of the health services that need to maintain the quality of service. It is desirable that outpatients satisfied with the services provided and become additional value for the hospital. This research has a purpose to analyze clinical pathology laboratory service in Kasih Ibu Hospital.

Data obtained by cross sectional approach and also by using questionnaire with 277 samples, processed using The Minimum Service Standards of Hospital, Ministry of Health Republic of Indonesia in 2012.

Based on the result of the research, concluded that laboratory service with indicator waiting time of result of laboratory service, there is not exchanged specimens result of laboratory examination, ekspertise result of laboratory examination, no error of laboratory examination result, customer satisfaction at Clinical Pathology Laboratory Kasih Ibu Hospital in accordance with SPM Ministry of Health Republic of Indonesia in 2012.

---

Keywords: Kasih Ibu Hospital, Outpatients, Service Clinical Pathology Laboratorium, SPM KemenKes RI 2012,.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Rumah sakit merupakan sarana yang memberikan jasa berupa pelayanan kesehatan dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat. Salah satu peran yang sangat strategis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat ialah dengan mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, oleh karena itu rumah sakit berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang sesuai dengan standar yang ditetapkan dan terjangkau bagi masyarakat. Rumah sakit tidak hanya memberikan kelengkapan fasilitas yang diunggulkan, tetapi juga perlu mengunggulkan sikap dan layanan sumber daya manusia yang dapat memberikan pengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan rumah sakit yang dihasilkan dan dipresepsikan pasien. Persepsi pasien dibentuk berdasarkan kepuasan dan pihak rumah sakit perlu mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien (Wiyono, 2006). Mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang menggunakan sumber daya yang tersedia di rumah sakit sesuai kode etik yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif dalam upaya pemenuhan derajat kesehatan sehingga pasien merasa aman dan puas (Herlambang, 2016).

Pelayanan kesehatan yang bermutu harus sesuai dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya, sehingga kebutuhan derajat kesehatan masyarakat dapat tercapai (Bustami, 2011). Pelayanan kesehatan di rumah sakit



tersebut harus sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal (SPM) rumah sakit yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia dalam rangka usaha pemerintah untuk menjamin mutu pelayanan rumah sakit (Supriyanto *et al*, 2014). Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang didasari pada Permenkes nomor 129 tahun 2012 merupakan ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal dan juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Indikator SPM digunakan sebagai tolak ukur untuk prestasi kuantitatif dan kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan besaran sasaran yang hendak dipenuhi didalam pencapaian suatu SPM tertentu berupa masukan, proses, hasil dan atau manfaat pelayanan (Kemenkes, 2008). Pelayanan laboratorium memiliki fungsi yang penting dalam melayani pasien di rumah sakit. Hasil dari laboratorium diperkirakan memegang peranan sekitar 60-70% dalam hal keputusan rawat inap, pasien pulang, dan pengobatan. Pelayanan laboratorium sangat efektif dan efisien dengan ditandai oleh 3 hal yaitu presisi, akurat, dan ketepatan waktu (Indyanty *et al*, 2014 dalam Da Rin, 2009).

Setiap rumah sakit akan berlomba-lomba dalam memberikan kualitas pelayanan terbaiknya. Salah satunya pelayanan pada instalasi laboratorium patologi klinik di Rumah Sakit Kasih Ibu. Banyaknya permintaan pemeriksaan akan membuat pasien menunggu lebih lama untuk pengambilan sampel dan mendapatkan hasil pemeriksaannya. Kelengkapan fasilitas yang diberikan saat menunggu hasil pemeriksaan pun diperlukan agar pasien merasa nyaman.

Lamanya waktu tunggu dan kurangnya fasilitas akan mengurangi kualitas pelayanan di laboratorium tersebut.

Berbagai studi dalam penelitian tentang analisis kualitas pelayanan laboratorium patologi klinik yang telah dilakukan oleh:

1. Fung (2017) dengan judul “Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru” diperoleh hasil yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012.
2. Salmiah (2015) dengan judul “Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi” diperoleh hasil yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Depkes RI 2008.
3. Marfungatun (2008) dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien” diperoleh hasil bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Berdasarkan latar belakang tersebut mengingat belum pernah dilakukan penelitian tahun 2018 di Rumah Sakit Kasih Ibu dan adanya pedoman penyusunan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang telah disempurnakan tahun 2012, maka saya tertarik untuk menyusun skripsi dengan judul: “**Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan dengan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Kasih Ibu**”.

## **B. Perumusan Masalah**

Permasalahan dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?
2. Apakah tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?
3. Apakah pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?
4. Apakah tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?
5. Apakah kepuasan pelanggan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
2. Tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
3. Pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
4. Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
5. Kepuasan pelanggan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

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

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Laboratorium patologi klinik

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi laboratorium patologi klinik RS Kasih Ibu dalam hal peningkatan kualitas pelayanannya.

2. Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi dan data tambahan untuk pembandingan penelitian selanjutnya.

3. Penulis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah dan memperluas wawasan tentang Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

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

Rumah sakit adalah suatu institusi yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dipengaruhi oleh kemajuan teknologi, perkembangan ilmu pengetahuan tentang kesehatan, dan kehidupan masyarakat yang harus mampu meningkatkan pelayanan yang lebih terjangkau dan bermutu untuk mewujudkan tingkat derajat kesehatan masyarakat.

Menurut Permenkes (2012), rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

##### **1. Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit**

Rumah sakit memiliki tujuan dalam memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau dan bermutu bagi masyarakat dalam rangka peningkatan mutu dan jangkauan pelayanan rumah sakit. Menurut UU No. 44 tahun 2009, rumah sakit bertugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna sehingga untuk menjalankan tugas tersebut, rumah sakit mempunyai fungsi:

- 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.

## **2. Klasifikasi Rumah Sakit**

Menurut Permenkes RI No. 340 tahun 2010<sup>a</sup>, rumah sakit harus mempunyai kemampuan pelayanan sekurang-kurangnya pelayanan medik umum, gawat darurat, pelayanan keperawatan, rawat jalan, rawat inap, operasi/bedah, pelayanan medik spesialis dasar, penunjang medik, farmasi, gizi, sterilisasi, rekam medik, pelayanan administrasi dan manajemen, penyuluhan kesehatan masyarakat, pemulasaran jenazah, *laundry*, dan ambulan, pemeliharaan sarana rumah sakit, serta pengolahan limbah. Rumah sakit dapat diklasifikasikan berdasarkan jenis pelayanan dan kelas.

### **a. Berdasarkan Jenis Pelayanan**

Klasifikasi yang termasuk jenis ini adalah rumah sakit jiwa, rumah sakit umum, dan rumah sakit khusus.

### **b. Berdasarkan kelas**

Berikut merupakan klasifikasi rumah sakit umum:

#### **1) Rumah sakit umum kelas A**

Rumah sakit kelas A harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) pelayanan medik spesialis dasar, 5 (lima) pelayanan spesialis penunjang medik, 12 (dua belas) pelayanan medik

spesialis lain dan 13 (tiga belas) pelayanan medik sub spesialis. Kriteria, fasilitas dan kemampuan rumah sakit umum kelas A meliputi pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis lain, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan medik subspecialis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik, dan pelayanan penunjang non klinik.

2) Rumah sakit umum kelas B

Rumah sakit kelas B harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) pelayanan medik spesialis dasar, 4 (empat) pelayanan spesialis penunjang medik, 8 (delapan) pelayanan medik spesialis lainnya dan 2 (dua) pelayanan medik subspecialis dasar. Kriteria, fasilitas dan kemampuan rumah sakit umum kelas B meliputi pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis lain, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan medik subspecialis, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik.

3) Rumah sakit umum kelas C

Rumah sakit umum kelas C harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) pelayanan medik spesialis dasar dan 4 (empat) pelayanan spesialis penunjang medik. Kriteria, fasilitas dan kemampuan rumah sakit umum kelas C meliputi pelayanan medik



umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan spesialis penunjang medik, pelayanan medik spesialis gigi mulut, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik.

#### 4) Rumah sakit umum kelas D

Rumah sakit umum kelas D harus mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 (dua) pelayanan medik spesialis dasar. Kriteria, fasilitas dan kemampuan rumah sakit umum kelas D meliputi pelayanan medik umum, pelayanan gawat darurat, pelayanan medik spesialis dasar, pelayanan keperawatan dan kebidanan, pelayanan penunjang klinik dan pelayanan penunjang non klinik.

### **3. Profil Rumah Sakit Kasih Ibu**

#### **a. Sejarah**

Perkembangan Rumah Sakit Bersalin Kasih Ibu terus mengalami perubahan. Dr. Lo Siauwing mulai bergabung pada tahun 1981 dan tahun 1982 Rumah Sakit Bersalin Kasih Ibu ditingkatkan menjadi Rumah Sakit Umum atas pertimbangan kebutuhan dalam jasa layanan kesehatan masyarakat. Tidak hanya memberikan pelayanan kesehatan dibidang kebidanan dan penyakit kandungan saja, Rumah Sakit Kasih Ibu juga memberikan pelayanan kesehatan lainnya dengan mulai merintis klinik umum, klinik gigi, dan juga berbagai poliklinik lainnya. Selama masa kepemimpinan Dr. Lo Siauwing (1983-1984) dilakukan perluasan gedung 5 lantai yang diusulkan oleh direksi dan disetujui oleh Yayasan Kasih Ibu. Pada tanggal 20 September

1989 mulai dilakukan pembangunan gedung 5 lantai dengan menggunakan atap yang merupakan identitas daerah Surakarta dan selesai tepat tanggal 20 September 1990. Peresmian dilakukan oleh Bapak H. Ismail selaku Gubernur Jawa Tengah dengan kapasitas 145 tempat tidur.

Pada tahun 1991, Rumah Sakit Kasih Ibu berhasil menjadi juara pertama lomba dibidang pelayanan kesehatan, kebersihan, dan ketertiban rumah sakit tingkat Provinsi Jawa Tengah dan juara pertama tingkat Nasional dalam kategori Rumah Sakit Swasta Kelas Utama. Pada tahun 1998 Rumah Sakit Kasih Ibu mendapat Sertifikat Akreditasi Penus dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia sebagai pengakuan bahwa Rumah Sakit Kasih Ibu telah memenuhi standar pelayanan Rumah Sakit yang meliputi 5 pokja. Pada tanggal 22 Juli 2009 Rumah Sakit Kasih Ibu mendapatkan Sertifikat Akreditasi Penuh untuk pengakuan bahwa Rumah Sakit Kasih Ibu telah memenuhi Standar Pelayanan Rumah Sakit yang meliputi 12 pokja dari Departemen Kesehatan Republik Indonesia. Pada tanggal 1 Maret 2012, sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Kesehatan No HK.03.05/1/356/12 tentang Penetapan Kelas Rumah Sakit Umum Kasih Ibu mendapatkan sertifikat sebagai Rumah Sakit Umum Kelas B.

**b. Visi, misi dan tujuan**

Rumah Sakit Kasih Ibu memiliki visi, misi dan tujuan sebagai berikut:

- 1) Visi dari Rumah Sakit Kasih Ibu adalah menjadi Rumah Sakit unggulan dan terpercaya di Surakarta dan sekitarnya.

- 2) Misi dari Rumah Sakit Kasih Ibu adalah senantiasa berdedikasi mengutamakan keselamatan pasien dengan memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan bermutu tinggi.
- 3) Tujuan dari Rumah Sakit Kasih Ibu adalah meningkatkan derajat kesehatan masyarakat serta menurunkan angka kesakitan dengan menyediakan layanan kesehatan yang bermutu dan mandiri dalam pengembangan Rumah Sakit.

## **B. Laboratorium**

Laboratorium merupakan salah satu fasilitas medik yang ada di Rumah Sakit yang bertujuan untuk menunjang diagnosis suatu penyakit. Seorang dokter akan memberikan diagnosa kepada pasien setelah hasil pemeriksaan laboratoriumnya dirilis. Laboratorium di Rumah Sakit tidak hanya dituntut untuk dapat menyediakan tenaga medis yang handal, tetapi juga mampu memenuhi segala harapan dan keinginan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pasien.

Laboratorium Klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosa penyakit, dan pemulihan kesehatan (Permenkes, 2010<sup>b</sup>). Laboratorium klinik berfungsi sebagai pemberi informasi hasil pemeriksaan laboratorium yang digunakan untuk menunjang diagnosis dan tindak lanjut pengobatan terhadap pasien . Laboratorium klinik terbagi menjadi dua yaitu laboratorium klinik umum dan laboratorium

klirik khusus. Laboratorium klinik umum merupakan laboratorium yang memberikan pelayanan berupa pemeriksaan dibidang Kimia Klinik, Hematologi, dan Imunologi Klinik. Sedangkan laboratorium klinik khusus merupakan laboratorium yang memberikan pelayanan berupa pemeriksaan dibidang Mikrobiologi Klinik, Parasitologi Klinik, dan Patologi anatomi.

### **1. Pemeriksaan Kimia Klinik**

Pemeriksaan laboratorium yang menganalisis cairan tubuh berdasarkan reaksi kimia dengan menggunakan sampel darah, urin, sputum, cairan otak, sekret, cairan ginjal sehingga menjadi skrining dan diagnosis penyakit.

### **2. Pemeriksaan Hematologi**

Pemeriksaan laboratorium yang menganalisis darah dan jaringan pembentuk darah sehingga dapat mengetahui adanya kelainan kualitas dan kuantitas dari *eritrosit* (sel darah merah), *leukosit* (sel darah putih), dan *trombosit* (sel pembekuan darah).

### **3. Pemeriksaan Imunologi Klinik**

Pemeriksaan laboratorium yang menganalisis sampel yang mengandung imunitas atau kekebalan tubuh sehingga dapat mendeteksi adanya infeksi virus, memperkirakan status imun, dan memantau respon setelah dilakukan vaksinasi.

### **4. Pemeriksaan Mikrobiologi Klinik**

Pemeriksaan laboratorium yang melaksanakan pemeriksaan mikroskopis, biakan, identifikasi bakteri, jamur, virus, dan uji kepekaan (Permenkes, 2010<sup>b</sup>). Pemeriksaan ini sangat penting dilakukan dalam menegakan diagnosis serta terapi

penanganan penyakit infeksi terutama infeksi nosokomial (Ubaedillah, 2014 dalam Fung, 2017).

## **5. Pemeriksaan Parasitologi Klinik**

Pemeriksaan laboratorium yang melaksanakan identifikasi parasit atau stadium dari parasit baik secara mikroskopis dengan atau tanpa pulasan, biakan atau imunoesai (Permenkes, 2010<sup>b</sup>). Pemeriksaan parasitologi meliputi taksonomi, morfologi, siklus hidup, patologi dan epidemiologi penyakit yang ditimbulkan.

## **6. Pemeriksaan Patologi Anatomi**

Pemeriksaan laboratorium yang melaksanakan pembuatan preparat histopatologi, pulasan khusus sederhana, pembuatan preparat sitologi, dan pembuatan preparat dengan teknik potong beku (Permenkes, 2010<sup>b</sup>).

### **C. Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik**

Kualitas pelayanan merupakan upaya dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, serta upaya dalam ketepatan penyampaian agar mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan pada bidang kesehatan sangat penting karena hal ini dapat menghasilkan kepuasan penggunaan jasa/pasien yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan di Rumah Sakit (Wusko, 2014). Kualitas pelayanan rumah sakit telah diatur dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dibuat oleh Permenkes. Menurut Permenkes 2012, Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimal

yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Memberikan pelayanan kepada masyarakat, setiap laboratorium yang ada di Rumah Sakit harus menerapkan standar pelayanan minimal dan tidak membedakan antara pasien yang satu dengan yang lainnya. Syarat dasar yang digunakan untuk mengendalikan dan mempertahankan kualitas pelayanan laboratorium adalah dengan mengevaluasi pelayanan laboratorium tersebut.

Mengevaluasi pelayanan laboratorium dapat diukur dengan membandingkan mutu dan kualitas pelayanan yang ada di Laboratorium patologi klinik berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit yang dikeluarkan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008. Namun seiring dengan perkembangan perumahsakitian dan pertimbangan sasaran MDG's, akreditasi Rumah Sakit versi 2012 perlu adanya menyempurnakan SPM RS berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan tahun 2008 tentang SPM RS yang disempurnakan dalam Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimum di Rumah Sakit tahun 2012 sebagai berikut:

a. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Tujuan dari indikator ini adalah untuk tergambaranya kecepatan pelayanan laboratorium. Pemeriksaan laboratorium yang dimaksudkan adalah pelayanan pemeriksaan laboratorium rutin dan kimia darah. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi. Standar waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah  $\leq 120$  menit (Permenkes RI no. 129 tahun 2012).

b. Tidak ada kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium

Tujuan dari indikator ini adalah untuk tergambarinya ketelitian dalam pelaksanaan pengelolaan spesimen laboratorium. Tidak ada tertukarnya spesimen milik pasien antara satu pasien dengan pasien yang lainnya. Standar untuk tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium adalah 100% (Permenkes RI no. 129 tahun 2012).

c. Ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Tujuan dari indikator ini adalah untuk pembacaan dan verifikasi hasil pemeriksaan laboratorium dilakukan oleh tenaga ahli untuk memastikan ketepatan diagnosa. Pelaksana ekspertisi laboratorium adalah dokter spesialis patologi klinik yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti dilakukannya ekspertisi adalah dengan adanya tandatangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter yang meminta. Standar untuk ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium adalah 100% (Permenkes RI no. 129 tahun 2012).

d. Tidak ada kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium

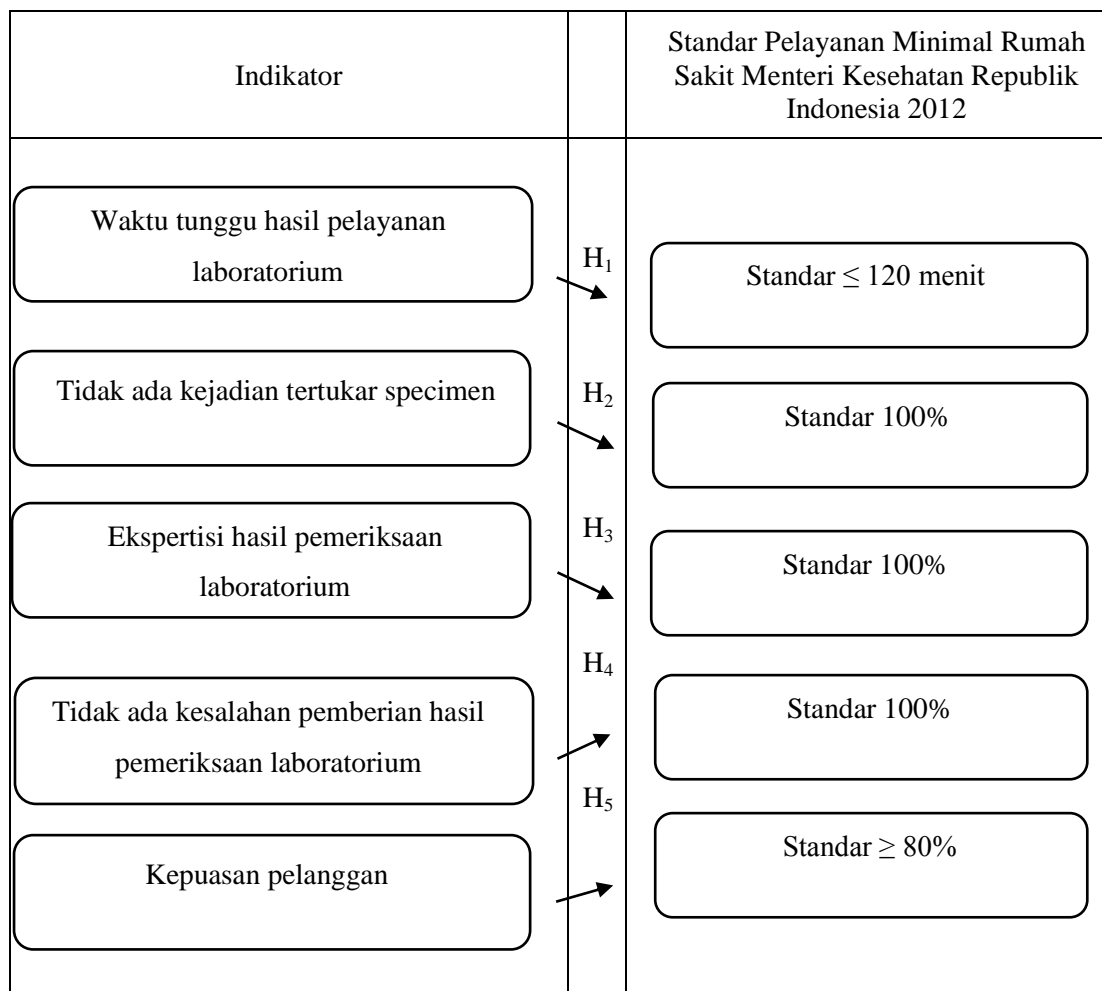
Tujuan dari indikator ini adalah tergambarinya ketelitian pelayanan laboratorium. Kesalahan administrasi dalam pelayanan laboratorium meliputi kesalahan identifikasi, kesalahan registrasi, kesalahan pelabelan sampel, dan kesalahan penyerahan hasil laboratorium. Standar untuk tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium adalah 100% (Permenkes RI no. 129 tahun 2012).

e. Kepuasan pelanggan

Tujuan dari indikator ini adalah untuk tergambaranya persepsi pelanggan terhadap pelayanan laboratorium. Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan laboratorium. Standar kepuasan pelanggan harus  $\geq 80\%$  (Permenkes RI no. 129 tahun 2012).

#### D. Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan pustaka, maka kerangka pikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar 1:



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian



Keterangan :

H<sub>1</sub>: Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan indikator waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

H<sub>2</sub>: Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan indikator tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

H<sub>3</sub>: Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan indikator pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

H<sub>4</sub>: Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan indikator tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

H<sub>5</sub>: Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan indikator kepuasan pelanggan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

### **E. Landasan Teori**

Menurut UU RI No. 44 Tahun 2009, Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu

meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Rumah sakit dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya wajib menggunakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) sesuai keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/MENKES/SK/II/2008 yang telah disempurnakan atas pertimbangan MDG's, Akreditasi Rumah Sakit versi 2012.

Jenis-jenis pelayanan rumah sakit berdasarkan SPM RS yang merupakan jenis pelayanan medik rumah sakit meliputi: pelayanan gawat darurat, rawat jalan, rawat inap, bedah, persalinan dan perinatology serta pelayanan intensif. Pelayanan penunjang medik meliputi: pelayanan radiologi, laboratorium patologi klinik, pelayanan rehabilitasi medik, farmasi, gizi, transfusi darah, rekam medis, pengelolaan limbah, administrasi manajemen, ambulans dan kereta jenazah, pemulsaan jenazah, *laundry*, dan pemeliharaan sarana rumah sakit. Pelayanan tersebut masing-masing memiliki indikator dan standar yang harus dipenuhi oleh rumah sakit.

Laboratorium di rumah sakit merupakan salah satu fasilitas medik yang menunjang diagnosis penyakit. Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan utama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan (Permenkes 2010<sup>b</sup>).

Laboratorium klinik yang ada di Rumah Sakit pun harus mempunyai Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dapat menjadikan laboratorium tersebut

menjadi laboratorium yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang baik untuk pasien.. Menurut keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 129/MENKES/SK/II/2008 yang telah disempurnakan atas pertimbangan MDG's, Akreditasi Rumah Sakit versi 2012, laboratorium patologi klinik memiliki indikator yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium memiliki standar  $\leq 120$  menit. Indikator ini dimaksudkan hanya untuk pemeriksaan darah rutin dan kimia darah.
2. Tidak ada kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium memiliki standar 100%. Indikator ini dimaksudkan untuk menghindari kejadian tertukarnya spesimen pemeriksaan laboratorium antara satu pasien dengan pasien lainnya.
3. Pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium memiliki standar 100%. Indikator ini dimaksudkan bahwa pelaksana ekspertisi laboratorium adalah dokter spesialis patologi klinik yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti dilakukan ekspertisi adalah dengan adanya tanda tangan pada lembaran hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter yang meminta.
4. Tidak ada kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium memiliki standar 100%. Indikator ini dimaksudkan agar terhindar dari kesalahan administrasi dalam pelayanan laboratorium meliputi kesalahan identifikasi, kesalahan registrasi, kesalahan pelabelan sampel, dan kesalahan penyerahan hasil laboratorium.

5. Kepuasan pelanggan memiliki standar  $\geq 80\%$ . Indikator ini dimaksudkan untuk mendapat gambaran persepsi pelanggan terhadap pelayanan laboratorium.

## **F. Hipotesis**

Berdasarkan landasan teori, dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

1. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan indikator waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
2. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan indikator tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
3. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan indikator pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
4. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan indikator tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
5. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan indikator kepuasan pelanggan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif dan pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang digunakan untuk menggambarkan tentang fakta dan karakteristik objek dan subjek secara sistematis (Setiawan & Prasetyo, 2015). Pendekatan *cross sectional* adalah pendekatan yang digunakan pada waktu tertentu untuk mengetahui hubungan antara variabel atau karakteristik (Swarjana, 2015).

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

Penelitian ini dilakukan pada bulan April - Juni 2018. Tempat pelaksanaan penelitian adalah di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu.

#### **C. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan kuantitas tertentu yang dilakukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015). Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan atau pendamping pasien rawat

jalan yang melakukan pemeriksaan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu.

## **2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari beberapa jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel akan diambil dengan menggunakan teknik pendekatan *cross sectional*. Pendekatan *cross sectional* merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel atau karakteristik yang digunakan pada saat tertentu. Pendekatan *cross sectional* dilakukan pada saat peneliti dapat meminta orang yang ditemui di sekitar Laboratorium patologi klinik RS Kasih Ibu sebagai sampel penelitian dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria inklusi. Sampel dari penelitian ini diambil dari sebagian populasi pasien rawat jalan atau pendamping pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu dan memenuhi kriteria inklusi. Kriteria inklusi responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan kimia darah dan darah rutin di Laboratorium RS Kasih Ibu.
- b. Pasien rawat jalan yang dalam kondisi sadar dan dapat diajak berkomunikasi.
- c. Pasien rawat jalan atau pendamping pasien rawat jalan yang bersedia mengisi kuesioner.

Kriteria eksklusi responden yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan selain pemeriksaan kimia darah dan darah rutin di Laboratorium patologi klinik RS Kasih Ibu.
- b. Pasien rawat inap RS Kasih Ibu.
- c. Pasien rawat jalan yang tidak bersedia mengisi kuesioner.

Rumus yang digunakan untuk menghitung sampel ( $s$ ) dari populasi yang sudah diketahui jumlahnya adalah dengan *Isaac* dan *Michael* sebagai berikut (Sugiyono, 2015):

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Diketahui:

$N$  = Jumlah populasi

$s$  = Jumlah sampel

$\lambda^2$  = Chi Kuadrat dengan  $dk = 1$ , taraf kesalahan 5% = 3,841

$d$  = 0,05

$P = Q = 0,5$

## **D. Variabel Penelitian**

### **1. Identifikasi variabel utama**

Variabel utama dalam penelitian ini adalah pelayanan laboratorium patologi klinik dengan indikator waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kejadian tertukar spesimen, ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium,

dan kepuasan pasien yang sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012.

## **2. Klasifikasi variabel utama**

Variabel bebas merupakan variabel yang sengaja dirubah untuk mempelajari pangaruh terhadap variabel tergantung. Variabel bebas pada penelitian ini adalah waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kejadian tertukar spesimen, ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium, dan kepuasan pasien.

Variabel tergantung merupakan variabel yang diakibatkan dari perlakuan variabel bebas, moderator, terkendali, dan rambang. Variabel tergantung pada penelitian ini adalah Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2012.

## **3. Definisi operasional variabel utama**

Definisi operasional variabel utama dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium adalah pelayanan yang meliputi tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi untuk pemeriksaan laboratorium rutin dan kimia darah di Laboratorium patologi klinik Rumah Sakit Kasih Ibu. Waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium tidak boleh melebihi 120 menit.
- b. Tidak ada kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium adalah tidak adanya tertukar spesimen milik pasien antara satu pasien dengan pasien lain di



- Laboratorium patologi klinik Rumah Sakit Kasih Ibu. Standar untuk tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan di Laboratorium harus 100%.
- c. Ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium adalah pembacaan hasil yang dilakukan oleh dokter spesialis patologi klinik di Rumah Sakit Kasih Ibu yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti dilakukan ekspertisi adalah dengan adanya tanda tangan pada lembaran hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter yang meminta. Standar untuk ekspertisi hasil pemeriksaan di Laboratorium harus 100%.
  - d. Tidak ada kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium adalah tidak adanya kesalahan administrasi dalam pelayanan laboratorium meliputi kesalahan identifikasi, kesalahan registrasi, kesalahan pelabelan sampel, dan kesalahan penyerahan hasil di Laboratorium patologi klinik Rumah Sakit Kasih Ibu. Standar untuk tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan di Laboratorium harus 100%.
  - e. Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan di Laboratorium patologi klinik Rumah Sakit Kasih Ibu. Standar kepuasan pelanggan tidak boleh kurang dari 80%.

## **E. Alat dan Bahan**

### **1. Alat**

Alat yang digunakan dalam penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan dengan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Kasih Ibu adalah kertas HVS A4, alat tulis dan jam.

### **2. Bahan**

Bahan yang digunakan dalam penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan dengan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Kasih Ibu adalah kuesioner, blanko data pasien waktu tunggu pelayanan laboratorium.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data yang akan digunakan pada penelitian ini digolongkan dalam dua kategori, yaitu:

1. Data primer: data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan tertutup yang harus dijawab oleh pasien rawat jalan atau pendamping pasien yang menerima pelayanan di Laboratorium patologi klinik RS Kasih Ibu.
2. Data sekunder: data yang diperoleh dari dokumentasi atau sistem informasi laboratorium

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan mengacu pada rumus perhitungan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian kesehatan RI tahun 2012. Rincian rumus perhitungan sebagai berikut:

1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

$$X_1 = \frac{\text{Jumlah kumulatif waktu tunggu hasil pelayanan lab pasien yang disurvei dalam 1 bulan (N)}}{\text{Jumlah pasien yang diperiksa di lab yang disurvei dalam 1 bulan tersebut (D)}}$$

Standar  $\leq$  120 menit (Permenkes RI no. 129 tahun 2012).

2. Tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium

$$X_2 = \frac{\text{Jumlah seluruh spesimen lab yang diperiksa – jumlah spesimen yang tertukar (N)}}{\text{Jumlah seluruh spesimen lab yang diperiksa (D)}} \quad X100\%$$

Standar 100% (Permenkes RI no. 129 tahun 2012).

3. Pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

$$X_3 = \frac{\text{Jumlah hasil lab yg diverifikasi hasilnya oleh dokter spesialis patologi klinik dalam 1 bulan (N)}}{\text{Jumlah seluruh pemeriksaan lab dalam 1 bulan (D)}} \quad X100\%$$

Standar 100% (Permenkes RI no. 129 tahun 2012).

4. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

$$X_4 = \frac{\text{Jumlah pasien yg diperiksa tanpa kesalahan administrasi dalam 1 bulan (N)}}{\text{Jumlah pasien yg diperiksa di lab dalam 1 bulan tersebut (D)}} \quad X100\%$$

Standar 100% (Permenkes RI no. 129 tahun 2012).

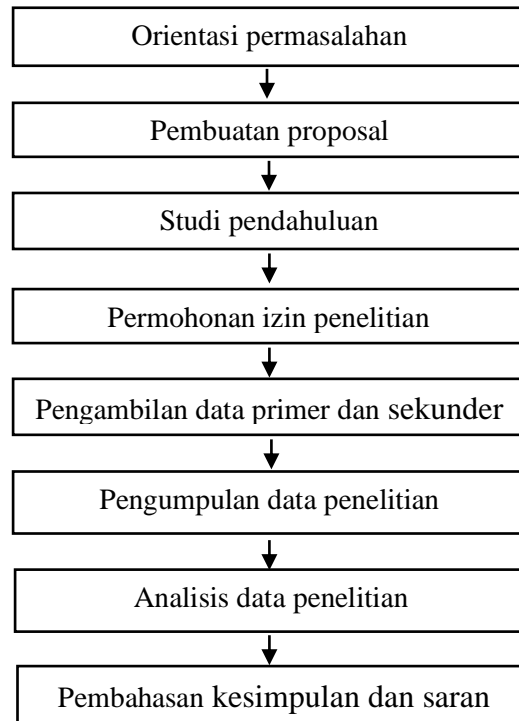
5. Kepuasan pelanggan

$$X_5 = \frac{\text{Jumlah kumulatif penilaian hasil penelitian kepuasan dari pasien yang disurvei (N)}}{\text{Jumlah total pertanyaan untuk pasien yang disurvei (D)}}$$

Standar  $\geq$  80% (Permenkes RI no. 129 tahun 2012).

## H. Jalannya Penelitian

Jalannya penelitian ini dilakukan tahap-tahap berdasarkan konsep yang digunakan sebagai berikut:



**Gambar 2: Skema alur jalannya penelitian**

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskriptif Karakteristik Responden**

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari pasien rawat jalan atau keluarga yang mewakili pasien rawat jalan dan sistem informasi di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 277 responden. Responden tersebut merupakan responden rawat jalan yang memperoleh pelayanan dari Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu, sehingga mereka dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan laboratorium yang diperoleh.

Jumlah responden yang diperoleh dari hasil perhitungan sampel dengan menggunakan rumus *Isaac & Michael*. Jumlah populasi yang digunakan adalah jumlah pasien yang melakukan pemeriksaan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu selama bulan Maret 2018 yaitu sebesar 1353 pasien. Kemudian setelah dilakukan perhitungan penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus *Isaac & Michael* diperoleh jumlah sampel sebanyak 277 responden.

Penelitian ini menggunakan data karakteristik responden yang meliputi nama, usia, jenis kelamin, status responden, pendidikan, dan pekerjaan responden di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu.

### 1. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

Frekuensi dan persentase jenis kelamin responden yang mendapatkan pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu dapat dilihat pada tabel 1.

**Tabel 1. Frekuensi dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	115	41.5
Perempuan	162	58.5
Total	277	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Tabel 1 menunjukkan jumlah responden yang digunakan sebanyak 277 responden. Persentasi dan frekuensi pasien atau pendamping pasien di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu menunjukkan laki-laki sebesar 41,5% dengan jumlah 115 responden dan perempuan 58,5% dengan jumlah 162 responden. Data tersebut menunjukkan bahwa jumlah perempuan lebih banyak dari laki-laki. Hal tersebut karena berdasarkan data demografi jumlah perempuan sebagai mayoritas di Indonesia.

### 2. Klasifikasi responden berdasarkan usia responden

Menurut Depkes RI (2009), masa balita dimulai pada usia 0 sampai 5 tahun, masa kanak-kanak dimulai pada usia 5 sampai 11 tahun, masa remaja awal dimulai pada usia 12 sampai 16 tahun, masa remaja akhir dimulai pada usia 17 sampai 25 tahun, masa dewasa awal dimulai pada usia 26 sampai 35 tahun, masa dewasa akhir dimulai pada usia 36 sampai 45 tahun, masa lansia awal dimulai pada usia 46 sampai 55 tahun, masa lansia akhir dimulai pada usia 56 sampai 65 tahun, dan masa manula diusia lebih dari 65 tahun. Frekuensi dan persentase

status responden yang mendapatkan pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2. Frekuensi dan persentase responden berdasarkan usia responden**

Status	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
0-5 tahun	14	5.1
5-11 tahun	10	3.6
12-16 tahun	3	1.1
17-25 tahun	9	3.2
26-35 tahun	43	15.5
36-45 tahun	41	14.8
46-55 tahun	73	26.4
56-65 tahun	46	16.6
65 – sampai atas	38	13.7
Total	277	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Pada tabel 2 menunjukkan bahwa sebanyak 26,4% atau sejumlah 73 pasien berusia 46-55 tahun. Menurut Depkes RI tahun 2009 usia tersebut termasuk kategori masa lansia awal. Hal tersebut dikarena pasien yang termasuk kategori masa lansia awal sampai masa manula mengalami penurunan daya tahan tubuh dan berbagai tekanan psikologis. Sebanyak 1,1% atau sejumlah 3 pasien berusia 12-16 tahun. Hal tersebut dikarenakan pada masa remaja awal sampai masa remaja akhir merupakan masa dimana daya tahan tubuh lebih produktif.

### **3. Klasifikasi responden berdasarkan status responden**

Frekuensi dan persentase status responden yang mendapatkan pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Frekuensi dan persentase responden berdasarkan status responden**

Status	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Pasien	239	86.3
Mewakili Pasien	38	13.7
Total	277	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Tabel 3 menunjukkan sebanyak 86,3% atau sejumlah 239 dari 277 responden berstatus sebagai pasien di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu. Hal tersebut disebabkan karena pasien tersebut aktif dalam berpartisipasi pada penelitian ini. Frekuensi dan presentase responden yang berstatus sebagai wakil pasien adalah sebesar 13,7% atau sejumlah 38 responden. Hal tersebut disebabkan 38 pasien tidak mampu berpartisipasi secara aktif karena keterbatasan aktivitas tubuhnya sehingga perlu diwakili oleh pendamping pasien.

#### 4. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan

Frekuensi dan persentase pendidikan responden yang mendapatkan pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Frekuensi dan persentase responden berdasarkan pendidikan**

Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
SD	12	4.3
SMP	14	5.1
SMA	127	45.8
Akademi/ Diploma	64	23.1
Sarjana	60	21.7
Total	277	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Tabel 4 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah SMA yaitu sebesar 45,8% atau sejumlah 127 responden. Hal tersebut dimungkinkan karena terkait dengan program pemerintah wajib belajar minimal 9 tahun yaitu sampai SMA. Tingkat pendidikan paling sedikit adalah SD yaitu sebesar 4,3% atau sejumlah 12 responden. Hal tersebut dimungkinkan karena responden dengan jenjang pendidikan SD belum mengerti peran dan



pentingnya melakukan pemeriksaan di Laboratorium Patologi Klinik. Hal ini dapat dilihat pada saat proses penelitian responden dengan tingkat pendidikan yang rendah lebih sulit memahami penjelasan dari peneliti tentang kuesioner.

### 5. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan

Frekuensi dan persentase pekerjaan responden yang mendapatkan pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu dapat dilihat pada tabel 5.

**Tabel 5. Frekuensi dan persentase responden berdasarkan pekerjaan**

Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
PNS	32	11.6
Pegawai Swasta	91	32.9
Pelajar / Mahasiswa	18	6.5
Pedagog	35	12.6
Lain-lain	101	36.5
Total	277	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Tabel 5 menunjukkan bahwa frekuensi dan persentase jenis pekerjaan dari 277 responden bervariasi. Jenis pekerjaan responden yang paling banyak adalah lain-lain yaitu sebesar 36,5% atau sebanyak 101 dari 277 responden. Pekerjaan lain-lain yang dimaksudkan adalah seperti ibu rumah tangga, pegawai honorer, juru parkir, pengangguran, pensiunan. Hal tersebut mungkin terjadi dikarenakan ibu rumah tangga memiliki waktu luang untuk menemani pasien berobat. Jenis pekerjaan paling banyak ke-2 yaitu pegawai swasta yaitu sebesar 32,9% atau sebesar 91 responden. Hal ini disebabkan karena adanya jaminan kerja dari perusahaan tempat mereka bekerja.

## B. Hasil Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012. Analisis pelayanan laboratorium patologi klinik rumah sakit meliputi waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan pemberian hasil pelayanan laboratorium, kepuasan pelanggan. Hasil analisis dapat dideskripsikan sebagai berikut:

### 1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Pada penelitian ini, alat yang digunakan dalam pencatatan waktu jam sampel diambil adalah timer handphone dan waktu hasil pemeriksaan di sistem informasi laboratorium. Waktu pengiriman sampel dari Laboratorium rawat jalan yang berada di lantai satu ke Laboratorium Patologi Klinik yang berada di lantai dua tidak diperhitungkan. Waktu mulai menghitung kembali saat sampel tiba di Laboratorium Patologi Klinik dan waktu setelah hasil diekspertisi oleh dokter spesialis patologi klinik ditulis di buku khusus pencatatan waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium.

**Tabel 6. Hasil analisis data waktu tunggu pelayanan laboratorium**

Total Waktu	Jumlah yang disurvei	Rata-rata Waktu	Standar
16.486 menit	277 pasien	59,52 menit	≤ 120 menit

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Waktu tunggu pelayanan laboratorium merupakan tenggang waktu mulai saat pasien diambil sampel darah sampai menerima hasil yang telah diekspertisi oleh dokter spesialis patologi klinik. Tabel 6 menunjukkan jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan laboratorium pasien yang disurvei yaitu 16.486 menit dibagi

pasien yang disurvei sebanyak 277 pasien kemudian diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan laboratorium sebesar 59,52 menit. Rata-rata tersebut sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012, dimana standar waktunya adalah  $\leq 120$  menit.

## 2. Tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium

Pada penelitian ini, peneliti mengamati petugas yang akan melakukan pengambilan sampel. Sebelum sampel diambil, petugas laboratorium akan memastikan identitas pasien dan memberi label pada tabung atau wadah yang akan digunakan. Hal tersebut dilakukan untuk meminimalisir kejadian tertukarnya spesimen pemeriksaan laboratorium. Hasil tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu adalah sebagai berikut:

**Tabel 7. Hasil analisis data kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium**

Kejadian tertukar spesimen	Jumlah hasil yang disurvei	Jumlah responden yang disurvei	Persentase (%)	Standar
Tidak ada	277 hasil	277 pasien	100.0	100 %
Ada	0			

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Tabel 7 menunjukkan jumlah seluruh spesimen yang diperiksa dalam satu bulan adalah 277 pasien yang kemudian dikurangi jumlah kejadian spesimen yang tertukar dalam satu bulan sebesar 0 dibagi dengan jumlah spesimen yang diperiksa di laboratorium dalam satu bulan yaitu sebesar 277 dan dikalikan 100% diperoleh persentase sebesar 100%. Hasil persentase tersebut sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012, dimana standarnya adalah 100%.

### 3. Pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Pelaksana ekspertisi hasil laboratorium adalah seorang dokter spesialis patologi klinik yang berwenang dalam pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti dilakukannya ekspertisi adalah dengan adanya tanda tangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter yang meminta. Hasil adanya pelaksanaan ekspertisi di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu adalah sebagai berikut:

**Tabel 8. Hasil analisis data pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium**

Adanya Ekspertisi	Jumlah hasil yang disurvei	Jumlah responden yang disurvei	Persentase (%)	Standar
Ada	277 hasil	277 pasien	100.0	100 %
Tidak ada	0			

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Tabel 8 menunjukkan bahwa jumlah hasil pemeriksaan laboratorium dalam satu bulan yang telah diekspertisi oleh dokter spesialis patologi klinik adalah sebanyak 277 hasil. Hasil tersebut dibagi jumlah seluruh pemeriksaan laboratorium selama satu bulan yaitu 277. Kemudian dikalikan 100% dan didapatkan hasil persentase sebesar 100%. Hasil persentase tersebut sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012, dimana standarnya adalah 100%.

### 4. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium adalah tidak adanya kesalahan administrasi dalam pelayanan laboratorium meliputi kesalahan identifikasi, kesalahan registrasi, kesalahan pelabelan sampel, dan kesalahan penyerahan hasil di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu. Indikator ini dimaksudkan untuk melihat gambaran ketelitian pelayanan

laboratorium. Hasil penelitian tidak adanya kesalahan pemberian hasil di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu adalah sebagai berikut:

**Tabel 9. Hasil analisis data kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium**

Kesalahan penyerahan hasil	Jumlah hasil yang disurvei	Jumlah responden yang disurvei	Persentase (%)	Standar
Tidak ada	277 hasil	277 pasien	100.0	100 %
Ada	0			

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Tabel 9 menunjukkan bahwa jumlah hasil responden yang diperiksa tanpa kesalahan administrasi dalam sebulan adalah 277 hasil. Kemudian jumlah tersebut dibagi dengan jumlah pasien yang diperiksa di laboratorium dalam satu bulan yaitu sebesar 277 pasien. Hasil pembagian tersebut kemudian dikalikan 100% dan didapatkan hasil persentase 100%. Hasil persentase tersebut menandakan bahwa selama sebulan tersebut tidak ada kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu.

## 5. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu. Kepuasan pelanggan tersebut dapat diukur dengan kuesioner yang berisi 5 pertanyaan yang telah dikembangkan terkait SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012. Kuesioner kepuasan pelanggan diberikan kepada pasien dan yang mewakili pasien saat akan mengambil hasil pemeriksaan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu. Persentase hasil kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

**Tabel 10. Pertanyaan 1**

Kepuasan Pasien	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Puas	277	100.0
Tidak Puas	0	0
Total	277	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

- a. Pertanyaan 1 adalah tentang kepuasan pelanggan dengan masa tenggang waktu tunggu ( $\leq 120$  menit) dari pengambilan sampel sampai penyerahan hasil pemeriksaan. Persentase jawaban dari pertanyaan 1 adalah 100% puas atau dengan kata lain frekuensi 277 orang puas dengan masa tenggang waktu tunggu  $\leq 120$  menit.

**Tabel 11. Pertanyaan 2**

Kepuasan Pasien	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Puas	267	96.4
Tidak Puas	10	3.6
Total	277	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

- b. Pertanyaan 2 adalah tentang kepuasan pelanggan terhadap fasilitas ruang tunggu yang diberikan saat menunggu pengambilan sampel sampai keluarnya hasil pemeriksaan laboratorium. Persentase jawaban dari pertanyaan 2 adalah sebanyak 96,4% atau sebesar 267 orang menyatakan puas. Hal tersebut menandakan bahwa fasilitas ruang tunggu di Rumah Sakit Kasih Ibu sudah cukup baik. Sebanyak 3,6% atau sebesar 10 orang menyatakan tidak puas. Hal ini dikarenakan pasien tersebut merasa tidak nyaman dengan dengan fasilitas ruang tunggu.

**Tabel 12. Pertanyaan 3**

Kepuasan Pasien	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Puas	277	100.0
Tidak Puas	0	0
Total	277	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

- c. Pertanyaan 3 adalah tentang kepuasan pelanggan terhadap bukti ekspertisi yang sah dengan adanya tanda tangan dokter spesialis patologi klinik pada lembar hasil pemeriksaan laboratorium. Persentase jawaban dari pertanyaan 3 adalah sebanyak 100% puas atau dengan kata lain frekuensi 277 orang puas dengan bukti ekspertisi pada lembaran hasil pemeriksaan laboratorium. Hal tersebut dikarenakan responden beranggapan bahwa data tersebut sudah terjamin dan dapat dipertanggung jawabkan tanpa adanya rekayasa terhadap hasil pemeriksaan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu.

**Tabel 13. Pertanyaan 4**

Kepuasan Pasien	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Puas	277	100.0
Tidak Puas	0	0
Total	277	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

- d. Pertanyaan 4 adalah tentang kepuasan pelanggan terhadap tidak adanya kesalahan dalam penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium. Persentase jawaban dari pertanyaan 4 adalah sebanyak 100% puas atau dengan kata lain frekuensi 277 orang puas dengan tidak adanya kesalahan dalam penyerahan hasil. Hal tersebut menandakan bahwa pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu sudah sangat teliti.

**Tabel 14. Pertanyaan 5**

Kepuasan Pasien	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
Puas	270	97.5
Tidak Puas	7	2.5
Total	277	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

- e. Pertanyaan 5 adalah tentang kepuasan pelanggan dengan pelayanan saat pengambilan sampel darah. Persentase jawaban dari pertanyaan 5 adalah sebesar 97,5% atau sebanyak 270 orang menyatakan puas. Kemudian sebesar 2,5% atau sebanyak 7 orang menyatakan tidak puas. Hal tersebut dikarenakan proses pengambilan sampel dilakukan lebih dari satu kali.

**Tabel 15. Jumlah kumulatif dan persentase kepuasan pelanggan**

Pertanyaan	Puas	Persentase (%)	Tidak Puas	Persentase (%)
Pertanyaan 1	277	100.0	0	0
Pertanyaan 2	267	96.4	10	3.6
Pertanyaan 3	277	100.0	0	0
Pertanyaan 4	277	100.0	0	0
Pertanyaan 5	270	97.5	7	2.5
Rata-rata	273.6	98.78	3.5	1.22

Sumber: Data primer yang telah diolah (2018)

Tabel 15 menunjukkan jumlah kumulatif dan persentase kepuasan pelanggan. Total keseluruhan ada 5 pertanyaan untuk 277 pasien yang telah disurvei adalah sebesar 1385 pertanyaan. Jumlah kumulatif penilaian hasil penelitian kepuasan dari pasien yang disurvei adalah sebesar 1368 yang kemudian dibagi jumlah total pertanyaan untuk pasien dan dikalikan 100% sehingga mendapatkan persentase kepuasan pelanggan secara keseluruhan yaitu sebesar 98,77%. Hasil persentase tersebut sudah sesuai dengan Standar Pelayanan



Minimal Rumah Sakit Kementeri Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012,  
dimana standarnya adalah  $\leq 80\%$ .

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium patologi klinik di Rumah Sakit Kasih Ibu sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012.
2. Tingkat kejadian tertukarnya spesimen di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012.
3. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik di Rumah Sakit Kasih Ibu sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012.
4. Tingkat kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik di Rumah Sakit Kasih Ibu sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012.
5. Tingkat kepuasan pelanggan pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012.

## B. Saran

Berdasarkan hasil, pembahasan dan kesimpulan, maka untuk peningkatan dan tetap mempertahankan kualitas pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu dengan dimensi waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, tidak adanya kejadian tertukar spesimen, ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium, kepuasan pelanggan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

### 1. Bagi rumah sakit

Bagi pihak rumah sakit terutama Instalasi Laboratorium Patologi Klinik di Rumah Sakit Kasih Ibu disarankan menggunakan Standar Pelayanan Minimal terbaru. hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk tetap mempertahankan dan terus berupaya dalam meningkatkan pelayanan laboratorium dengan cara penambahan inventaris yang menunjang pelayanan di ruang tunggu laboratorium rawat jalan.

### 2. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat dikembangkan dengan menggunakan kuesioner skala *likert* dan penambahan dimensi yang terdapat di Standar Pelayanan minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008 yang telah disempurnakan pada tahun 2012.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Askeptabilitasnya*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Da, R.G. 2009. Pre-Analytical Workstations: A Tool for Reducing Laboratory Errors. *Clinica Chimica Acta* 404: 68-74
- Herlambang, S. 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Indyanty, E., Loekqijana, A., & Putri, T. 2014. Pengembangan Laboratory Information System untuk Memperbaiki Waktu Tunggu Layanan. *Jurnal Kedokteran Brawijaya* 8(1):53-57.
- Liem, I.F. 2017. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum di Rumah Sakit Dr. Oen Solo Baru [*Skripsi*]. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- [Kemenkes] Kementerian Kesehatan. 2008. *Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal Dibidang Kesehatan di Kabupaten atau Kota*. Jakarta: Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 828.
- [Permenkes] Peraturan Menteri Kesehatan. 2010<sup>a</sup>. *Klasifikasi Rumah Sakit*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 340.
- [Permenkes] Peraturan Menteri Kesehatan. 2010<sup>b</sup>. *Laboratorium Klinik*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 411.
- [Permenkes] Peraturan Menteri Kesehatan. 2012. *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No 129.
- Salmiah. 2015. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi [*Skripsi*]. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Setiawan, D & Prasetyo, H. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan untuk Mahasiswa Kesehatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. 2015. *Statistik Nonparametris Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, E., Hariyanti, T., & Widayanti, E. 2014. Analisa Faktor-faktor Penyebab Tidak Lengkapnya Laporan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kediri. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, 28: 36-40.
- Swarjana,I.K. 2015. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Ubaedillah, M.U. 2014. Analisis Pengaruh Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat jalan di RSUD Arjawingan Cirebon [*Skripsi*]. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Undang-Undang No. 44 tahun 2009 Tentang Rumah Sakit.

Wiyono, S. A. 2006. Studi Tentang Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Islam Manisrenggo Klaten [*tesis*]. Surakarta: Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wusko, A.U. 2014. Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ketsa Bisnis*, 2(1), 16-28.

## Lampiran 1: Surat Permohonan Penelitian



Nomor : 285 / H6 – 04 / 22.01.2018  
 Lamp. : - helai  
 Hal : Ijin Penelitian

**Kepada :**  
**Yth. Direktur**  
**RS. Kasih Ibu Surakarta**  
**Di Surakarta**

Dengan Hormat,

Guna memenuhi persyaratan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir (TA) bagi Mahasiswa Semester Akhir Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa :

**NAMA : NABYLLA MEIFLANTY**  
**NIM : 07140297 N**  
**PROGDI : D-IV Analis Kesehatan**  
**JUDUL : Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan dengan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Kasih Ibu.**

Untuk ijin penelitian tentang analisis kualitas pelayanan laboratorium patologi klinik pasien rawat jalan dengan standar pelayanan minimal di Rumah Sakit Kasih Ibu Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima

Surakarta, 22 Januari 2018

Dekan



Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D.

**Lampiran 2: Surat keterangan ijin penelitian**



**RUMAH SAKIT KASIH IBU**

**SURAT KETERANGAN**  
No : 392/KI.2.11/DIKLAT/IV/18

Yang bertanda tangan dibawah ini Manager Personalia & Diklat Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta, telah menyetujui Ijin Riset/ Penelitian di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta kepada :

Nama : **NABYLLA MEIFLANTY**  
NIM : **07140297 N**  
Instansi : **Program Studi D-IV Analis Kesehatan**  
**Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta**  
Judul : **Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien**  
Penelitian : **Rawat Jalan dengan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Kasih Ibu**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 01 April 2018

Rumah Sakit Kasih Ibu  
Surakarta



**Dr. Ari Dartoko, MH**  
Manager Personalia & Diklat

**Lampiran 3: Surat keterangan selesai penelitian**



**RUMAH SAKIT KASIH IBU**

**SURAT KETERANGAN**  
No : 394/KI.2.11/DIKLAT/VI/18

Yang bertanda tangan dibawah ini Manager Personalia & Diklat Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta, menerangkan bahwa :

Nama : **NABYLLA MEIFLANTY**  
NIM : **07140297 N**  
Instansi : **Program Studi D-IV Analis Kesehatan**  
**Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta**

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta, untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK  
PASIEH RAWAT JALAN DENGAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL  
DI RUMAH SAKIT KASIH IBU**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 02 Juni 2018

Rumah Sakit Kasih Ibu  
Surakarta

**R.S. KASIH IBU**  
Jl. Brigjen Slamet Riyadi 404 ☎ 714422 - 717722 SOLO

**Dr. Ari Dartoko, MH**  
Manager Personalia & Diklat



**Lampiran 4: Perhitungan sampel**

**PERHITUNGAN SAMPEL**

Rumus yang digunakan untuk menghitung sampel (s) dari populasi yang sudah diketahui jumlahnya adalah dengan *Isaac* dan *Michael* sebagai berikut (Sugiyono, 2015):

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Diketahui:

- N = Jumlah populasi  
s = Jumlah sampel  
 $\lambda^2$  = Chi Kuadrat dengan dk = 1, taraf kesalahan 5% = 3,481  
d = 0,05  
P = Q = 0,5

$$\begin{aligned} S &= \frac{3,481 \times 1353 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (1353 - 1) + 3,481 \times 0,5 \times 0,5} \\ &= \frac{3,481 \times 1353 \times 0,25}{0,0025 (1352) + 0,87025} \\ &= \frac{1177,44825}{3,38 + 0,87025} \\ &= \frac{1177,44825}{4,25025} \end{aligned}$$

$$= 277,030351 \text{ dibulatkan } 277$$

**Lampiran 5: Surat permohonan pengisian kuesioner**



---

**Kepada Yth:**

**Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari Responden**

**Di Tempat**

Dengan hormat,

Sehubung dengan adanya penelitian skripsi yang saya lakukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana sains terapan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta dengan judul “**Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan dengan Standar Pelayanan Minimal di Rumah Sakit Kasih Ibu**”, maka saya harap kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk memberikan jawaban terhadap kuesioner penelitian ini. Semua jawaban dianggap benar, tidak ada yang salah dan seluruh informasi ini akan dirahasiakan. Jawaban yang diberikan akan digunakan untuk penyusunan skripsi.

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih

Hormat saya

Nabylla Meiflanty

**Lampiran 6: Identitas responden****IDENTITAS RESPONDEN****Petunjuk pengisian:**

Berilah tanda centang ( √ ) pada lembar jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan pilihan bapak/ ibu/ saudara/ saudari:

Nama Responden :

Usia Responden :

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Status Anda :  Pasien  Mewakili Pasien

Status Pendidikan :  SD  Akademi/ Diploma

SMP  Sarjana

SMA

Status Pekerjaan :  PNS  Pelajar/ Mahasiswa

Pegawai Swasta  Pedagang

Petani  Lain-lain

Dengan ini saya menyetujui mengisi kuesioner secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Surakarta, ..... 2018

(.....)

**Lampiran 7: Kuesioner responden****KUESIONER RESPONDEN****Petunjuk pengisian:**

Berilah tanda centang (  $\surd$  ) pada lembar jawaban yang sudah disediakan sesuai dengan pilihan bapak/ ibu/ saudara/ saudari:

P = Puas

TP = Tidak Puas

No	Pertanyaan	P	TP
1	Puaskah anda dengan masa tunggu ( $\leq 120$ menit) dari pengambilan sampel sampai penyerahan hasil laboratorium		
2	Puaskah anda dengan kelengkapan fasilitas ruang tunggu yang diberikan saat menunggu pengambilan sampel dan hasil pemeriksaan laboratorium		
3	Puaskah anda dengan bukti ekspertisi yang sah dengan adanya tanda tangan dokter spesialis patologi klinik pada lembar hasil pemeriksaan laboratorium		
4	Puaskah anda dengan tidak adanya kesalahan dalam penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium		
5	Puaskah anda dengan pelayanan saat pengambilan sampel darah		

Sumber: Liem (2017)

**Lampiran 8. Data pasien waktu tunggu pelayanan laboratorium**

**Data Pasien Waktu Tunggu Pelayanan Laboratorium**

No	Nama Pasien	Jenis Pemeriksaan	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
1	Sularjo	Hb	6.55 – 6.56	7.00 – 7.10	11
2	Cheryl Jovita A	DR	8.20 – 8.23	8.30 – 9.00	33
3	Sarsiah	AU	8.25 – 8.26	8.30 – 10.20	111
4	Lim Hoei Lan	GS	10.45 – 10.46	10.48 – 11.40	54
5	Pungki Dian F	Hb, Hct	12.00 – 12.01	12.10 – 12.20	11
6	Supomo Cahyo	Hb	12.05 – 12.07	12.10 – 12.30	22
7	Nurchawati Windri	Hb, Leko, Tr, Hct	12.10 – 12.12	12.40 - 13.50	72
8	Saliyem	Hb	12.44 – 12.46	12.50 – 12.30	12
9	Ajeng Pramudya	DR	13.05 – 13.07	13.30 – 13.45	17
10	Lesminingati	Ur, Cr	13.10 – 13.12	13.30 – 15.30	122
11	M. Qofal	Chol Total, Tg, AU	13.15 – 13.16	13.30 – 15.30	121
12	I Made Pratista	OT, PT, Gamma GT, Chol Total, Chol HDL, Chol LDL, Tg	7.30 – 7.31	8.00 – 10.00	121
13	Theresia Heni	DR, GP, Tg	7.35 – 7.37	8.00 – 9.30	92
14	Yeni Dwi F	DR, GP, Chol LDL, Tg, Chol HDL	7.55 – 7.56	8.00 – 10.00	121
15	Harto Prayitno	Chol Total	8.00 – 8.02	8.10 – 9.30	82
16	Budi Herlambang	Chol LDL, Cr	8.45 – 8.47	8.55 – 10.55	122
17	Ni Luh Ayu	Ur, Cr	11.00 – 11.01	11.20 – 13.30	131
18	Ruhanto	Hb, Cr	11.10 – 11.13	11.20 – 12.30	73

19	Kustam	Hb	12.00 – 12.02	12.10 – 12.30	22
20	Sarbini	DR	12.20 – 12.21	12.30 – 13.00	31
21	Sunaryo	Ur, Cr, DR	12.45 – 12.46	13.06 – 15.20	135
22	Sugiyem	DR	13.20 – 13.21	13.30 – 14.00	31
23	Florentina Sukma	Hb, Cr	12.25 – 12.27	12.56 – 14.20	86
24	Darwanti Y	DR	13.50 – 13.52	14.00 – 14.20	22
25	Nurjannah	GS	14.35 – 14.38	15.00 – 16.50	113
26	Suyipto	DR, Ur, Cr	14.40 – 14.41	15.00 – 16.50	111
27	Yatmin	DR, Ur, Cr	14.50 – 14.51	15.00 – 16.50	111
28	Saminem	Ur, Cr	15.30 – 15.31	15.53 – 17.52	120
29	Suparti	DR, Ur, Cr	15.50 – 15.51	16.05 – 18.00	116
30	Sugijono	Ur, Cr	16.05 – 16.06	16.36 – 18.00	85
31	Masriah	DR, Ur, Cr	16.15 – 16.17	16.36 – 18.00	86
32	Suparni	DR, Ur, Cr	16.20 – 16.21	16.36 – 18.00	85
33	Astini Widayati	DR	17.10 – 17.11	17.17 – 17.40	24
34	Boncu Mariska	DR	7.00 – 7.01	7.05 – 8.50	106
35	Windy Tan Giok	Cr	7.10 – 7.13	7.35 – 8.50	78
36	Murseno	Cr	7.15 – 7.17	7.35 – 8.50	77
37	Tri Wahyuni	DR, GP, Chol Total, Tg	7.30 – 7.31	7.35 – 9.15	101
38	Niken Palupi	GP, G2PP	7.40 – 7.41	8.00 – 10.20	141
39	Reyna Kalyca R	DR	8.25 – 8.27	8.32 – 8.50	20
40	Nunik Sugiarti	GP, G2PP	8.30 – 8.31	8.41 – 10.30	110
41	Joko Susanto	Hb	8.35 – 8.37	8.41 – 9.00	21
42	M. Haydar Rashid	DR	8.32 – 8.34	8.41 – 9.00	20

43	Elang Arkina A	DR	9.16 – 9.19	9.23 – 9.35	15
44	Nanik	Chol Total, Chol LDL, Chol HDL, Tg	9.30 – 9.31	9.52 – 11.50	139
45	Muttaqien	GP, G2PP, Ur, Cr	8.50 – 8.51	9.11 – 11.05	115
46	Kartinah	DR	9.45 – 9.47	9.53 – 10.25	34
47	Parni	DR	9.50 – 9.52	10.00 – 10.25	27
48	Slameto	AU	10.15 – 10.16	10.26 – 11.30	65
49	Ayub Yulianto	OT, PT	10.35 – 10.36	10.56 – 13.58	123
50	Ristanto	Cr	10.45 – 10.47	10.56 – 11.45	51
51	Attalah Kemal T	DR	11.00 – 11.04	11.12 – 11.28	20
52	Lasiyem	DR	11.05 – 11.06	11.12 – 11.30	19
53	Indah Murdaningsih	Hb	11.20 – 11.22	11.25 – 11.36	13
54	Maryati	Hb	12.45 – 12.46	13.00 - 13.10	13
55	Andang Pramugito	Hb	12.50 – 12.52	13.00 – 13.12	11
56	Sri Sumyati	DR	7.20 – 7.21	7.25 – 7.37	13
57	Sunardi	DR	8.15 – 8.17	8.30 – 8.45	17
58	Syirin	DR	8.20 – 8.21	8.30 – 8.45	16
59	Sri Rahayu	DR	8.40 – 8.41	8.50 – 9.00	11
60	Chandra Bayu N	DR	8.55 – 8.56	9.06 – 9.30	25
61	Strigati Suryani	DR	9.00 – 9.02	9.06 – 9.30	26
62	Dinna Rima M	DR	9.05 – 9.07	9.15 – 10.15	62
63	Yuyun Widayawati	DR, GP, Chol Total, Tg, AU	9.10 – 9.11	9.15 – 11.00	106
64	Sungkem	DR	9.20 – 9.21	9.30 – 11.05	96
65	Joko Purnomo	DR, OT, PT	9.30 – 9.32	9.40 – 11.00	82
66	Tuni	DR, OT, PT, Ur, Cr	11.00 – 11.01	11.08 – 12.00	53
67	Seyla Nazhifa	DR	7.15 – 7.18	7.30 – 8.50	23
68	Yanet Rosida	Tg, Chol Total	7.25 – 7.26	7.38 – 8.45	68

69	Sakinem	GP, Chol LDL	8.30 – 8.32	8.54 – 10.25	93
70	Kurniawan Hartono	GP	9.10 – 9.12	9.20 – 10.25	67
71	Heri	Cr	10.35 – 10.36	10.43 – 11.45	63
72	Johanes Haryanto	DR	10.30 – 10.31	10.43 – 11.50	68
73	Jumrotul Aini	GP	11.00 – 11.02	11.14 – 11.30	17
74	Masrinah	Hb	11.05 – 11.06	11.14 – 11.30	17
75	Surani	Hb	11.40 – 11.41	11.45 – 11.56	12
76	Ranisa Eka S	DR	12.00 – 12.02	12.11 – 12.30	21
77	Muslimah	Hb	12.15 – 12.17	12.20 – 12.30	12
78	Estriana Hayu M	DR	6.53 – 6.55	7.00 – 7.40	42
79	Sri Lestari	AU	7.03 – 7.04	7.15 – 9.10	116
80	Yanto	Hb	7.35 – 7.37	7.42 – 7.50	10
81	Maria Verena	Cr	7.51 – 7.53	8.00 – 9.45	107
82	Yoana Kartika	DR	7.55 – 7.57	8.00 – 8.30	32
83	Slamet Riyadi	GP, G2PP	8.25 – 8.27	8.41 – 10.50	131
84	Ajeng D. Widanti	DR	8.31 – 8.32	8.41 – 8.54	14
85	Sie Sa H	GS	8.45 – 8.46	8.57 – 10.30	94
86	Dwi Sulistyorini	Hb	10.50 – 10.52	10.57 – 11.30	35
87	Cicilia Soegiyah	DR	12.10 – 12.12	12.16 – 12.30	16
88	Danar Tri Yulianto	Ur	12.30 – 12.32	12.40 – 13.30	52
89	Darma Siswanto	Hb	7.45 – 7.46	7.53 – 9.50	118
90	Ratna Gunarti	Chol LDL, Tg	8.20 – 8.22	8.40 – 9.50	72
91	Waluyo	Chol LDL, AU	8.25 – 8.26	8.40 – 9.50	71
92	Suprptono	Chol LDL, AU	8.35 – 8.36	8.40 – 9.50	71



93	Ucik Daswanti	DR, GS	9.10 – 9.12	9.16 – 9.50	37
94	Natalie	GP	9.25 – 9.27	9.41 – 11.00	81
95	Ary Wahyu	Tr	9.30 – 9.31	9.41 – 10.00	20
96	Bellina Kusuma Ayu	DR, GS	9.35 – 9.37	9.41 – 11.00	81
97	Sri Sartini	DR, GS	9.50 – 9.53	10.00 – 10.30	33
98	Indiyah	GS	10.50 – 10.51	11.02 – 12.00	59
99	Feby Irawan .H	DR, GS	11.10 – 11.11	11.16- 13.15	120
100	Felicia Angel	DR	7.30 – 7.32	7.37 – 8.00	25
101	Sri Rohmi Wahyuni	DR	7.50 – 7.51	8.00 – 8.20	21
102	Sofi Khoirina	DR	8.30 – 8.31	8.47 – 9.17	31
103	Rinta Setiawati	DR, GS	8.40 – 8.41	8.47 – 10.50	124
104	Michael R. Genesis	Cr	9.00 – 9.02	9.10 – 10.11	63
105	Ismono	DR	9.04 – 9.05	9.10 – 10.11	62
106	Widodo Subiyanto	DR, GS	9.10 – 9.11	9.21 – 9.50	30
107	Emon Prasetyo	DR, GS	9.15 – 9.17	9.51 – 10.30	41
108	Melyana Ilmi A	DR, GS	9.45 – 9.46	9.51 – 10.30	40
109	Maria Kristina	DR	9.50 – 9.52	9.58 – 10.50	54
110	Kis Mustofiah	Ur	10.05 – 10.06	10.15 – 11.10	56
111	Irsyad Yusron	DR	7.15 – 7.18	7.24 – 7.55	34
112	Simon Tjia	Hb	7.30 – 7.32	7.42 – 8.10	30
113	Anagata Premieranda	DR	7.35 – 7.37	7.42 – 8.10	30
114	Isni Yuniar Riska	DR, GS	7.50 – 7.51	8.03 – 9.29	87
115	Yulia Bheti M	DR, GS	7.51 – 7.53	8.03 – 9.30	89
116	Muning Sari	DR	8.00 – 8.02	8.08 – 9.00	54
117	Tri Wahyuni	DR, GS	9.00 – 9.01	9.15 – 10.30	76

118	Ainun Astori .P	DR, GS	9.10 – 9.12	9.15 – 10.30	77
119	Sri Rahayu	Hb	9.30 – 9.31	9.40 – 10.00	21
120	Florensia .R	DR	10.10 – 10.11	10.16 – 10.30	15
121	Shareen Aqillasa	Ur	10.17 – 10.20	10.25 – 11.30	68
122	Sri Hartini	DR, GS	7.40 – 7.41	7.45 – 8.45	61
123	Sri Ngatini	DR	7.46 – 7.48	7.56 – 8.25	31
124	Joko Sugianto	GP, G2PP	7.55 – 7.56	8.16 – 10.25	130
125	Atik Sukarjanti	DR, GP, Chol Total, Tg	8.11 – 8.12	8.30 – 10.30	121
126	Denny Ekarini	DR, AU	8.18 – 8.19	8.30 – 10.00	91
127	Setyawan Sedyo R	Hb, Chol Total	9.25 – 9.27	8.30 – 10.03	95
128	Winarsih	AU	9.35 – 9.37	9.41 – 10.30	51
129	Luvia Hafizha	DR	9.55 – 9.59	10.05 – 10.30	29
130	Srianti	DR, GS	11.21 – 11.22	11.30 – 12.30	61
131	Wiyanti	DR	11.31 – 11.33	11.40 – 12.05	27
132	Rasat	Hb, Hct	11.35 – 11.36	11.40 – 12.05	26
133	Hapsari Pinkan A	DR	7.25 – 7.26	7.35 – 8.30	56
134	Lie Boen Kaiy	DR, GS	8.10 – 8.12	8.15 – 9.16	63
135	Raline Vanessa	DR	8.35 – 8.38	8.45 – 9.35	53
136	Susilo Eko Raharjo	Hb	8.53 – 8.54	9.00 – 9.35	36
137	Miduk Anisa	DR, GS	9.25 – 9.26	9.44 – 10.47	64
138	Joaquin Tobias	DR	9.35 – 9.38	9.44 – 10.01	20
139	Aris Masrika	Hb	10.10 – 10.11	10.15 – 10.25	11
140	Kartika	OT, PT	10.30 -10.33	10.39 – 11.45	67
141	Samanta Rudiyat	DR	10.53 – 10.56	11.05 – 11.30	28
142	Windayati	DR	11.20 – 11.21	11.30 – 12.00	31

143	Matatias Hengky	DR	11.24 – 11.25	11.30 – 12.00	31
144	Sadiyem	AU	7.30 – 7.31	7.40 – 8.40	61
145	Siti Ruqoyah	Chol Total, AU	7.35 – 7.37	7.42 – 8.40	60
146	Dewi Endah Wulandari	Hb, Cr	7.45 – 7.46	8.01 – 9.00	60
147	Hanifah Nurahman	Chol Total, Chol LDL, Tg, AU	7.51 – 7.52	8.05 – 10.30	146
148	Suyono	GP, G2PP, Cr	7.55 – 7.56	8.05 – 10.10	126
149	Endang Rahayu	Chol LDL, AU	8.03 – 8.04	8.16 – 10.30	135
150	Hariyono	DR, GS, Ur	8.13 – 8.15	8.16 – 10.30	136
151	Yenni Hendrowati	Hb, DR	9.50 – 9.51	9.59 – 11.00	62
152	Anang Tri W	OT, PT, Chol Total, Tg, AU	10.01 – 10.02	10.10 – 12.00	111
153	Nidya Hasna	DR	10.30 – 10.33	10.37 – 12.10	96
154	Suwarni	DR, AU	10.35 – 10.37	10.41 – 12.20	101
155	Fairus Ulfah	DR	10.55 – 10.57	11.20 – 11.51	33
156	Rafael Alfi	DR	11.00 – 11.01	11.20 – 12.30	71
157	Nunung Sulistyoy	DR	11.45 – 11.46	11.55 – 12.30	36
158	Suyati	DR	12.00 – 12.02	12.07 – 12.30	25
159	Utami	DR	12.05 – 12.07	12.15 – 12.30	17
160	Sutaat	Hb	12.35 – 12.36	12.40 – 13.01	22
161	Siti Fatimah	DR	14.15 – 14.16	14.25 – 15.00	36
162	Bonandari S	DR	14.20 – 14.22	14.25 – 15.00	37
163	Parjinem	DR	14.45 – 14.46	14.59 – 15.30	32
164	Sri Sulastri	DR, OT, PT, Ur, Cr	15.00 – 15.01	15.10 – 17.00	111
165	Ratna Nilam	OT, PT	15.05 – 15.06	15.10 – 16.60	101
166	Siti Sumiyati	DR, Ur, Cr	8.42 – 8.43	8.50 – 10.00	71
167	Harini	DR, Ur, Cr	8.49 – 8.51	9.10 – 10.27	79
168	Shofwan	Hb	8.53 – 8.54	9.10 – 9.40	31

169	Yustinus Budianto	Hb	9.06 – 9.07	9.10 – 9.40	31
170	Azka Nelson	DR	9.30 – 9.33	9.40 – 10.10	33
171	Sardono	Hb	9.37 – 9.38	9.40 – 10.10	31
172	Yuanita Dewi	Hb, Hct	9.40 – 9.41	9.45 – 10.32	48
173	Tuntas Subagyo	DR	9.55 – 9.57	10.10 – 10.41	33
174	Hartono	Hb	9.59 – 10.00	10.10 – 10.41	32
175	Mariyani	DR	10.10 – 10.12	10.17 – 10.30	75
176	Rakabumi Jaler	Hb	10.18 – 10.21	10.30 – 11.00	33
177	Sunardi	HDL, Tg, DR, GS, Chol Total, Chol LDL	8.05 – 8.06	8.11 – 10.30	140
178	Suharno	Chol LDL, AU	8.25 – 8.26	8.32 – 9.40	69
179	Meini Saptati	DR, GP, Chol Total, Tg	8.30 – 8.31	8.40 – 9.50	71
180	Ngatini	DR, GP, Chol Total, Tg	8.35 – 8.36	8.40 – 9.50	71
181	Maryati	Hb	8.40 – 8.41	8.50 – 9.30	41
182	Tan Way	GP, Chol Total	8.50 – 8.51	9.00 – 10.00	61
183	Prajitno	Hb	8.59 – 9.01	9.10 – 9.41	33
184	Imelda	Chol LDL	9.05 – 9.06	9.10 – 9.49	40
185	Annah Endang	Hb	9.35 – 9.37	9.45 – 10.10	27
186	Antonia Ngatmi	GP, Chol Total, Chol LDL, HDL, Tg	9.40 – 9.42	9.45 – 11.10	87
187	Eko Sarjono	GP, Chol Total, Chol LDL, HDL, Tg, AU	10.11 – 10.14	10.10 – 12.13	126
188	Sarni Lasno	GP, G2PP	6.50 – 6.51	7.15 – 10.00	166
189	Nasmi Kartomartono	Cr, AU	7.30 – 7.32	7.53 – 9.45	114
190	Pipit Wahyu Agustin	DR, GS	7.55 - 7.56	8.00 – 9.45	106
191	Sri Rahayu	Cr	8.30 – 8.32	8.45 – 10.25	102

192	Danang Rusparnadi	DR	9.00 - 9.01	9.15 – 9.34	20
193	M. Sugeng	GP	9.05 - 9.07	9.15 – 10.25	72
194	Zubaidah	AU, Chol LDL, TG	9.10 – 9.12	9.26 – 10.45	81
195	Sriatun	DR	9.15 – 9.16	9.26 – 10.53	28
196	Anik Endah Purwani	GP	9.20 – 9.21	9.26 – 10.30	65
197	M. Husni Tamrin	DR	10.00 – 10.02	10.07 – 10.30	65
198	Dwi Windu	Tg	10.40 - 10.41	10.50 – 12.45	116
199	Jumini	DR, GP, Chol total, Tg	11.07 – 11.08	11.15 – 13.00	106
200	Tuntas Subagyo	DR	11.20 – 11.22	11.30 – 13.00	92
201	Sarjinten	DR	12.30 – 12.32	12.35 – 12.50	17
202	Hermastuti Andriyani	DR	12.35 – 12.37	12.45 – 13.07	23
203	Nunik Tri .S	DR	12.38 – 12.39	12.45 – 13.07	21
204	Nugraha Raharja	DR	12.40 – 12.41	12.45 – 13.40	56
205	Sumiyem	DR	13.10 – 13.11	13.16 – 13.40	25
206	Suharjono	Hb, Cr	14.05 – 14.06	14.15 – 16.00	106
207	Kartika Bagus	DR	15.40 – 15.41	16.00 – 16.15	16
208	Elizabeth Novia E	DR, Ur, Cr	15.45 – 15.47	16.00 – 18.00	122
209	Sumantun	DR	16.05 – 16.07	16.15 – 16.30	17
210	Suripto	Hb	10.35 – 10.36	10.50 – 11.25	36
211	Zulfikar Iskandar	Chol LDL, Tg	10.45 – 10.47	10.50 – 12.35	107
212	Agus Suhari	Cr	11.00 – 11.01	11.10 – 12.35	86
213	Mahasiwi	Tg, GP, Chol total, AU	11.10 – 11.11	11.15 – 12.35	81
214	Yauw Ging Sang	DR	11.30 – 11.32	11.35 – 12.00	27
215	Desy Elawasti	DR	12.00 – 12.02	12.08 – 13.35	29

216	Puput Septiana	DR	12.30 – 12.32	12.45 – 13.05	22
217	Pungkas Joko	DR	12.40 – 12.41	12.45 – 13.05	21
218	Sie Soen Hong	DR, SGOT, SGPT, Ur, Cr	13.10 – 13.12	14.23 – 15.35	74
219	Agnes Asri Ria	DR	14.15 – 14.16	14.20 – 14.40	21
220	Tri Rahayu	Hb	15.40 – 15.41	15.47 – 16.10	24
221	Sarimin Cipto .M	DR	7.00 – 7.02	7.05 – 7.40	37
222	Sri Lestari	Cr, AU	7.15 – 7.17	7.40 – 9.00	82
223	Heribertus Widyo	DR, SGOT, SGPT, GP, Chol total, LDL, HDL	7.20 – 7.21	7.40 – 9.00	81
224	Harsono	Cr	8.00 – 8.01	8.10 – 9.40	31
225	Whenny Soesono	Cr, AU	8.33 – 8.34	8.45 – 10.45	121
226	Jinjin Ida .N	GP, Cr	8.35 – 8.36	8.45 – 10.45	121
227	Siswanto	Hb	9.33 – 9.34	10.00 – 10.51	52
228	Didit Sri Subagyo	Hb	9.43 – 9.45	10.00 – 10.51	53
229	Agustina Wahyu	DR	10.10 – 10.12	10.17 – 10.51	36
230	Sugiyarto	Hb, Cr	10.50 – 10.51	11.00 – 12.00	61
231	Ekasari Kusumawati	Hb	11.42 – 11.43	11.49 – 12.15	27
232	Tamsir	GP,G2PP	9.00 – 9.01	9.15 – 11.14	120
233	Erwin Kusuma	DR	9.50 – 9.52	10.10 – 10.50	42
234	Rifka Catur .W	DR	9.56 – 9.57	10.10 – 10.50	41
235	Wahyudi Raharjo	GP, G2PP, LDL, Tg	11.30 – 11.32	11.45 – 13.00	77
236	Sri Mardani	Chol total, Cr	11.36 – 11.38	11.45 – 13.00	77

237	Sukma Diamsari	Cr	11.40 – 11.41	11.45 – 13.00	76
238	Pariman	Hb	12.15 – 12.17	12.37 – 13.00	25
239	Wahyudi	Hb	12.30 – 12.31	12.37 – 13.00	24
240	Kris Sumardiyono	Hb	12.50 – 12.52	13.05 – 13.20	17
241	Naelul Khusna	DR, GS	13.20 – 13.21	13.32 – 15.30	119
242	Alexandra Ditya	DR	14.00 – 14.01	14.07 – 14.30	24
243	Susilowati	Chol Total	7.20 – 7.22	7.50 – 9.48	120
244	Kartinah	DR	7.43 – 7.44	7.50 – 8.15	26
245	Ivana Belvania	DR	9.15 – 9.18	9.25 – 9.55	33
246	Andi Kurniawan	DR	10.25 – 10.26	10.40 – 11.15	36
247	Kayla Pradipta	DR	10.30 – 10.32	10.40 – 11.30	52
248	Ika Budi Wijayanti	DR	11.00 – 11.02	11.09 – 11.30	23
249	Maria .P	DR	10.40 – 10.41	11.50 – 12.20	31
250	Ratunayu Triloka	DR	12.30 – 12.32	12.49 – 13.15	28
251	Paulina Tantri	Ur, Cr	12.40 – 12.41	12.49 – 14.05	76
252	Ahmad Santosa	DR	13.10 – 13.11	13.16 – 13.50	35
253	M. Arfan	DR	13.20 – 13.22	13.28 – 13.53	27
254	Supriyono	GP,Chol Total, LDL, HDL, Tg, AU	8.56 – 8.58	9.05 – 10.15	72
255	Wartimin	LDL, Tg	9.25 – 9.27	9.47 – 11.45	120
256	Tri Wahyono	Cr	10.49 – 10.51	11.10 – 12.36	88
257	Sri Parihati	GS	10.56 – 10.57	11.10 – 11.45	36
258	Danang Novendra	DR	11.59 – 12.00	12.05 – 12.15	11

259	Budi Hartono	Hb	12.25 – 12.27	12.32 – 12.44	14
260	Samidi	DR, GS	12.32 – 12.33	12.37 – 14.08	92
261	Tri Wahyuni	DR	13.36 – 13.37	13.44 – 14.15	31
262	Setyo Budi	HB	13.53 – 13.55	14.03 – 14.15	14
263	Tukiman	Hb, Cr	13.57 – 13.58	14.03 – 15.00	58
264	Ayu Dewi	DR	14.55 – 14.56	15.01 – 15.30	30
265	Supiyah	DR	10.55 – 10.56	11.15 – 11.30	16
266	Siti Nurchayah	Hb	11.00 - 11.02	11.15 – 11.30	17
267	Angelina Hidayat	DR	7.15 – 7.16	7.50 – 8.25	36
268	Fx Sunarto	DR	7.20 – 7.22	7.50 – 8.25	37
269	Salekan	GP, Chol Total, Ur, Cr	8.00 – 8.01	8.09 – 10.00	112
270	Mulyono	LDL, Tg	8.05 – 8.07	8.09 – 10.00	113
271	Suyipto	DR, OT, PT, Ur, Cr	8.20 – 8.21	8.39 – 10.40	112
272	Yatmin	DR, OT, PT, Ur, Cr	8.30 – 8.31	8.39 – 10.40	112
273	Christina Sulvi	Hb	9.05 – 9.08	9.15 – 9.30	18
274	Ari Sulistyawan	DR	9.30 – 9.32	9.50 – 10.19	31
275	Naura Kanaya	DR	9.40 – 9.44	9.50 – 10.19	33
276	Denor Sutarti	DR	10.02 – 10.03	10.09 – 10.34	26
277	Tamam	DR	10.18 – 10.19	10.25 – 11.00	36
TOTAL					16486



**Lampiran 9. Perhitungan waktu tunggu pelayanan laboratorium**

## Rumus waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

$$X_1 = \frac{\text{Jumlah kumulatif waktu tunggu hasil pelayanan lab pasien yang disurvei dalam 1 bulan}}{\text{Jumlah pasien yang diperiksa di lab yang disurvei dalam 1 bulan tersebut (D)}}$$

$$\begin{aligned} X_1 &= \frac{16486}{277} \\ &= 59,5162455 \\ &= 59,52 \text{ menit} \end{aligned}$$

**Lampiran 10. Data kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium**

<b>No</b>	<b>Nama Pasien/ Mewakili Pasien</b>	<b>Tidak ada kejadian tertukar</b>	<b>Ada kejadian tertukar</b>
1	Sularjo	V	
2	Cheryl Jovita A	V	
3	Sarsiah	V	
4	Lim Hoei Lan	V	
5	Pungki Dian F	V	
6	Supomo Cahyo	V	
7	Nurchawati Windri	V	
8	Saliyem	V	
9	Ajeng Pramudya	V	
10	Lesminingati	V	
11	M. Qofal	V	
12	I Made Pratista	V	
13	Theresia Heni	V	
14	Yeni Dwi F	V	
15	Harto Prayitno	V	
16	Budi Herlambang	V	
17	Ni Luh Ayu	V	
18	Ruhanto	V	
19	Kustam	V	
20	Sarbini	V	
21	Sunaryo	V	
22	Sugiyem	V	
23	Florentina Sukma	V	
24	Darwanti Y	V	
25	Nurjannah	V	
26	Suyipto	V	
27	Yatmin	V	
28	Saminem	V	
29	Suparti	V	
30	Sugijono	V	
31	Masriah	V	
32	Suparni	V	
33	Astini Widayati	V	
34	Boncu Mariska	V	
35	Winnie Tan Giok	V	
36	Murseno	V	
37	Tri Wahyuni	V	
38	Niken Palupi	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Tidak ada kejadian tertukar	Ada kejadian tertukar
39	Reyna Kalyca R	V	
40	Nunik Sugiarti	V	
41	Joko Susanto	V	
42	M. Haydar Rashid	V	
43	Elang Arkina A	V	
44	Nanik	V	
45	Muttaqien	V	
46	Kartinah	V	
47	Parni	V	
48	Slameto	V	
49	Ayub Yulianto	V	
50	Ristante	V	
51	Attalah Kemal T	V	
52	Lasiyem	V	
53	Indah Murdaningsih	V	
54	Maryati	V	
55	Andang Pramugito	V	
56	Sri Sumyati	V	
57	Sunardi	V	
58	Syirin	V	
59	Sri Rahayu	V	
60	Chandra Bayu N	V	
61	Srigati Suryani	V	
62	Dinna Rima M	V	
63	Yuyun Widyawati	V	
64	Sungkem	V	
65	Joko Purnomo	V	
66	Tuni	V	
67	Seyla Nazhifa	V	
68	Yanet Rosida	V	
69	Sakinem	V	
70	Kurniawan Hartono	V	
71	Heri	V	
72	Johanes Haryanto	V	
73	Jumrotul Aini	V	
74	Masrinah	V	
75	Surani	V	
76	Ranisa Eka S	V	
77	Muslimah	V	
78	Estriana Hayu M	V	
79	Sri Lestari	V	
80	Yanto	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Tidak ada kejadian tertukar	Ada kejadian tertukar
81	Maria Verena	V	
82	Yoana Kartika	V	
83	Slamet Riyadi	V	
84	Ajeng D. Widanti	V	
85	Sie Sa H	V	
86	Dwi Sulistyorini	V	
87	Cicilia Soegiyah	V	
88	Danar Tri Yulianto	V	
89	Darma Siswanto	V	
90	Ratna Gunarti	V	
91	Waluyo	V	
92	Suprpto	V	
93	Ucik Daswanti	V	
94	Natalie	V	
95	Ary Wahyu	V	
96	Bellina Kusuma Ayu	V	
97	Sri Sartini	V	
98	Indiyah	V	
99	Feby Irawan .H	V	
100	Felicia Angel	V	
101	Sri Rohmi Wahyuni	V	
102	Sofi Khoirina	V	
103	Rinta Setiawati	V	
104	Michael R. Genesis	V	
105	Ismono	V	
106	Widodo Subiyanto	V	
107	Emon Prasetyo	V	
108	Melyana Ilmi A	V	
109	Maria Kristina	V	
110	Kis Mustofiah	V	
111	Irsyad Yusron	V	
112	Simon Tjia	V	
113	Anagata Premieranda	V	
114	Isni Yuniar Riska	V	
115	Yulia Bheti M	V	
116	Muning Sari	V	
117	Tri Wahyuni	V	
118	Ainun Astori .P	V	
119	Sri Rahayu	V	
120	Florensia .R	V	
121	Shareen Aqillasa	V	
122	Sri Hartini	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Tidak ada kejadian tertukar	Ada kejadian tertukar
123	Sri Ngatini	V	
124	Joko Sugianto	V	
125	Atik Sukarjanti	V	
126	Denny Ekarini	V	
127	Setyawan Sedyo R	V	
128	Winarsih	V	
129	Luvia Hafizha	V	
130	Srianti	V	
131	Wiyanti	V	
132	Rasat	V	
133	Hapsari Pinkan A	V	
134	Lie Boen Kaiy	V	
135	Raline Vanessa	V	
136	Susilo Eko Raharjo	V	
137	Miduk Anisa	V	
138	Joaquin Tobias	V	
139	Aris Masrika	V	
140	Kartika	V	
141	Samanta Rudiyat	V	
142	Windayati	V	
143	Matatias Hengky	V	
144	Sadiyem	V	
145	Siti Ruqoyah	V	
146	Dewi Endah Wulandari	V	
147	Hanifah Nurahman	V	
148	Suyono	V	
149	Endang Rahayu	V	
150	Hariyono	V	
151	Yenni Hendrowati	V	
152	Anang Tri W	V	
153	Nidya Hasna	V	
154	Suwarni	V	
155	Fairus Ulfah	V	
156	Rafael Alfi	V	
157	Nunung Sulistyono	V	
158	Suyati	V	
159	Utami	V	
160	Sutaat	V	
161	Siti Fatimah	V	
162	Bonandari S	V	
163	Parjinem	V	
164	Sri Sulastri	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Tidak ada kejadian tertukar	Ada kejadian tertukar
165	Ratna Nilam	V	
166	Siti Sumiyati	V	
167	Harini	V	
168	Shofwan	V	
169	Yustinus Budianto	V	
170	Azka Nelson	V	
171	Sardono	V	
172	Yuanita Dewi	V	
173	Tuntas Subagyo	V	
174	Hartono	V	
175	Mariyani	V	
176	Rakabumi Jaler	V	
177	Sunardi	V	
178	Suharno	V	
179	Meini Saptati	V	
180	Ngatini	V	
181	Maryati	V	
182	Tan Way	V	
183	Prajitno	V	
184	Imelda	V	
185	Annah Endang	V	
186	Antonia Ngatmi	V	
187	Eko Sarjono	V	
188	Sarni Lasno	V	
189	Nasmi Kartomartono	V	
190	Pipit Wahyu Agustin	V	
191	Sri Rahayu	V	
192	Danang Rusparnadi	V	
193	M. Sugeng	V	
194	Zubaidah	V	
195	Sriatun	V	
196	Anik Endah Purwani	V	
197	M. Husni Tamrin	V	
198	Dwi Windu	V	
199	Jumini	V	
200	Tuntas Subagyo	V	
201	Sarjinten	V	
202	Hermastuti Andriyani	V	
203	Nunik Tri .S	V	
204	Nugraha Raharja	V	
205	Sumiyem	V	
206	Suharjono	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Tidak ada kejadian tertukar	Ada kejadian tertukar
273	Christina Sulvi	V	
274	Ari Sulistyawan	V	
275	Naura Kanaya	V	
276	Denor Sutarti	V	
277	Tamam	V	
207	Kartika Bagus	V	
208	Elizabeth Novia E	V	
209	Sumantun	V	
210	Suripto	V	
211	Zulfikar Iskandar	V	
212	Agus Suhari	V	
213	Mahasiwi	V	
214	Yauw Ging Sang	V	
215	Desy Elawasti	V	
216	Puput Septiana	V	
217	Pungkas Joko	V	
218	Sie Soen Hong	V	
219	Agnes Asri Ria	V	
220	Tri Rahayu	V	
221	Sarimin Cipto .M	V	
222	Sri Lestari	V	
223	Heribertus Widyo	V	
224	Harsono	V	
225	Whenny Soesono	V	
226	Jinjin Ida .N	V	
227	Siswanto	V	
228	Didit Sri Subagyo	V	
229	Agustina Wahyu	V	
230	Sugiyarto	V	
231	Ekasari Kusumawati	V	
232	Tamsir	V	
233	Erwin Kusuma	V	
234	Rifka Catur .W	V	
235	Wahyudi Raharjo	V	
236	Sri Mardani	V	
237	Sukma Diamsari	V	
238	Pariman	V	
239	Wahyudi	V	
240	Kris Sumardiyono	V	
241	Naelul Khusna	V	
242	Alexandra Ditya	V	
243	Susilowati	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Tidak ada kejadian tertukar	Ada kejadian tertukar
244	Kartinah	V	
245	Ivana Belvania	V	
246	Andi Kurniawan	V	
247	Kayla Pradipta	V	
248	Ika Budi Wijayanti	V	
249	Maria .P	V	
250	Ratunayu Triloka	V	
251	Paulina Tantri	V	
252	Ahmad Santosa	V	
253	M. Arfan	V	
254	Supriyono	V	
255	Wartimin	V	
256	Tri Wahyono	V	
257	Sri Parihati	V	
258	Danang Novendra	V	
259	Budi Hartono	V	
260	Samidi	V	
261	Tri Wahyuni	V	
262	Setyo Budi	V	
263	Tukiman	V	
264	Ayu Dewi	V	
265	Supiyah	V	
266	Siti Nurchayah	V	
267	Angelina Hidayat	V	
268	Fx Sunarto	V	
269	Salekan	V	
270	Mulyono	V	
271	Suyipto	V	
272	Yatmin	V	
273	Christina Sulvi	V	
274	Ari Sulistyawan	V	
275	Naura Kanaya	V	
276	Denor Sutarti	V	
277	Tamam	V	



**Lampiran 8. Perhitungan kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium**

Rumus perhitungan kejadian tertukar spesimen

$$X_2 = \frac{\text{Jumlah seluruh spesimen lab yang diperiksa} - \text{jumlah spesimen yang tertukar}}{\text{Jumlah seluruh spesimen lab yang diperiksa (D)}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} X_2 &= \frac{277 - 0}{277} \times 100\% \\ &= 100\% \end{aligned}$$

## Lampiran 12. Data ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Adanya ekspersisi	Tidak adanya ekspertisi
1	Sularjo	V	
2	Cheryl Jovita A	V	
3	Sarsiah	V	
4	Lim Hoei Lan	V	
5	Pungki Dian F	V	
6	Supomo Cahyo	V	
7	Nurchawati Windri	V	
8	Saliyem	V	
9	Ajeng Pramudya	V	
10	Lesminingati	V	
11	M. Qofal	V	
12	I Made Pratista	V	
13	Theresia Heni	V	
14	Yeni Dwi F	V	
15	Harto Prayitno	V	
16	Budi Herlambang	V	
17	Ni Luh Ayu	V	
18	Ruhanto	V	
19	Kustam	V	
20	Sarbini	V	
21	Sunaryo	V	
22	Sugiyem	V	
23	Florentina Sukma	V	
24	Darwanti Y	V	
25	Nurjannah	V	
26	Suyipto	V	
27	Yatmin	V	
28	Saminem	V	
29	Suparti	V	
30	Sugijono	V	
31	Masriah	V	
32	Suparni	V	
33	Astini Widayati	V	
34	Boncu Mariska	V	
35	Winy Tan Giok	V	
36	Murseno	V	
37	Tri Wahyuni	V	
38	Niken Palupi	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Adanya ekspersisi	Tidak adanya ekspertisi
39	Reyna Kalyca R	V	
40	Nunik Sugiarti	V	
41	Joko Susanto	V	
42	M. Haydar Rashid	V	
43	Elang Arkina A	V	
44	Nanik	V	
45	Muttaqien	V	
46	Kartinah	V	
47	Parni	V	
48	Slameto	V	
49	Ayub Yulianto	V	
50	Ristante	V	
51	Attalah Kemal T	V	
52	Lasiyem	V	
53	Indah Murdaningsih	V	
54	Maryati	V	
55	Andang Pramugito	V	
56	Sri Sumyati	V	
57	Sunardi	V	
58	Syirin	V	
59	Sri Rahayu	V	
60	Chandra Bayu N	V	
61	Srigati Suryani	V	
62	Dinna Rima M	V	
63	Yuyun Widyawati	V	
64	Sungkem	V	
65	Joko Purnomo	V	
66	Tuni	V	
67	Seyla Nazhifa	V	
68	Yanet Rosida	V	
69	Sakinem	V	
70	Kurniawan Hartono	V	
71	Heri	V	
72	Johanes Haryanto	V	
73	Jumrotul Aini	V	
74	Masrinah	V	
75	Surani	V	
76	Ranisa Eka S	V	
77	Muslimah	V	
78	Estriana Hayu M	V	
79	Sri Lestari	V	
80	Yanto	V	

<b>No</b>	<b>Nama Pasien/ Mewakili Pasien</b>	<b>Adanya ekspersisi</b>	<b>Tidak adanya ekspertisi</b>
81	Maria Verena	V	
82	Yoana Kartika	V	
83	Slamet Riyadi	V	
84	Ajeng D. Widanti	V	
85	Sie Sa H	V	
86	Dwi Sulistyorini	V	
87	Cicilia Soegiyah	V	
88	Danar Tri Yulianto	V	
89	Darma Siswanto	V	
90	Ratna Gunarti	V	
91	Waluyo	V	
92	Suprpto	V	
93	Ucik Daswanti	V	
94	Natalie	V	
95	Ary Wahyu	V	
96	Bellina Kusuma Ayu	V	
97	Sri Sartini	V	
98	Indiyah	V	
99	Feby Irawan .H	V	
100	Felicia Angel	V	
101	Sri Rohmi Wahyuni	V	
102	Sofi Khoirina	V	
103	Rinta Setiawati	V	
104	Michael R. Genesis	V	
105	Ismono	V	
106	Widodo Subiyanto	V	
107	Emon Prasetyo	V	
108	Melyana Ilmi A	V	
109	Maria Kristina	V	
110	Kis Mustofiah	V	
111	Irsyad Yusron	V	
112	Simon Tjia	V	
113	Anagata Premieranda	V	
114	Isni Yuniar Riska	V	
115	Yulia Bheti M	V	
116	Muning Sari	V	
117	Tri Wahyuni	V	
118	Ainun Astori .P	V	
119	Sri Rahayu	V	
120	Florensia .R	V	
121	Shareen Aqillasa	V	
122	Sri Hartini	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Adanya ekspersisi	Tidak adanya ekspertisi
123	Sri Ngatini	V	
124	Joko Sugianto	V	
125	Atik Sukarjanti	V	
126	Denny Ekarini	V	
127	Setyawan Sedyo R	V	
128	Winarsih	V	
129	Luvia Hafizha	V	
130	Srianti	V	
131	Wiyanti	V	
132	Rasat	V	
133	Hapsari Pinkan A	V	
134	Lie Boen Kaiy	V	
135	Raline Vanessa	V	
136	Susilo Eko Raharjo	V	
137	Miduk Anisa	V	
138	Joaquin Tobias	V	
139	Aris Masrika	V	
140	Kartika	V	
141	Samanta Rudiyat	V	
142	Windayati	V	
143	Matatias Hengky	V	
144	Sadiyem	V	
145	Siti Ruqoyah	V	
146	Dewi Endah Wulandari	V	
147	Hanifah Nurahman	V	
148	Suyono	V	
149	Endang Rahayu	V	
150	Hariyono	V	
151	Yenni Hendrowati	V	
152	Anang Tri W	V	
153	Nidya Hasna	V	
154	Suwarni	V	
155	Fairus Ulfah	V	
156	Rafael Alfi	V	
157	Nunung Sulistyoy	V	
158	Suyati	V	
159	Utami	V	
160	Sutaat	V	
161	Siti Fatimah	V	
162	Bonandari S	V	
163	Parjinem	V	
164	Sri Sulastri	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Adanya ekspersisi	Tidak adanya ekspertisi
165	Ratna Nilam	V	
166	Siti Sumiyati	V	
167	Harini	V	
168	Shofwan	V	
169	Yustinus Budianto	V	
170	Azka Nelson	V	
171	Sardono	V	
172	Yuanita Dewi	V	
173	Tuntas Subagyo	V	
174	Hartono	V	
175	Mariyani	V	
176	Rakabumi Jaler	V	
177	Sunardi	V	
178	Suharno	V	
179	Meini Saptati	V	
180	Ngatini	V	
181	Maryati	V	
182	Tan Way	V	
183	Prajitno	V	
184	Imelda	V	
185	Annah Endang	V	
186	Antonia Ngatmi	V	
187	Eko Sarjono	V	
188	Sarni Lasno	V	
189	Nasmi Kartomartono	V	
190	Pipit Wahyu Agustin	V	
191	Sri Rahayu	V	
192	Danang Rusparnadi	V	
193	M. Sugeng	V	
194	Zubaidah	V	
195	Sriatun	V	
196	Anik Endah Purwani	V	
197	M. Husni Tamrin	V	
198	Dwi Windu	V	
199	Jumini	V	
200	Tuntas Subagyo	V	
201	Sarjinten	V	
202	Hermastuti Andriyani	V	
203	Nunik Tri .S	V	
204	Nugraha Raharja	V	
205	Sumiyem	V	
206	Suharjono	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Adanya ekspersisi	Tidak adanya ekspertisi
273	Christina Sulvi	V	
274	Ari Sulistyawan	V	
275	Naura Kanaya	V	
276	Denor Sutarti	V	
277	Tamam	V	
207	Kartika Bagus	V	
208	Elizabeth Novia E	V	
209	Sumantun	V	
210	Suripto	V	
211	Zulfikar Iskandar	V	
212	Agus Suhari	V	
213	Mahasiwi	V	
214	Yauw Ging Sang	V	
215	Desy Elawasti	V	
216	Puput Septiana	V	
217	Pungkas Joko	V	
218	Sie Soen Hong	V	
219	Agnes Asri Ria	V	
220	Tri Rahayu	V	
221	Sarimin Cipto .M	V	
222	Sri Lestari	V	
223	Heribertus Widyo	V	
224	Harsono	V	
225	Whenny Soesono	V	
226	Jinjin Ida .N	V	
227	Siswanto	V	
228	Didit Sri Subagyo	V	
229	Agustina Wahyu	V	
230	Sugiyarto	V	
231	Ekasari Kusumawati	V	
232	Tamsir	V	
233	Erwin Kusuma	V	
234	Rifka Catur .W	V	
235	Wahyudi Raharjo	V	
236	Sri Mardani	V	
237	Sukma Diamsari	V	
238	Pariman	V	
239	Wahyudi	V	
240	Kris Sumardiyono	V	
241	Naelul Khusna	V	
242	Alexandra Ditya	V	
243	Susilowati	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Adanya ekspersisi	Tidak adanya ekspertisi
244	Kartinah	V	
245	Ivana Belvania	V	
246	Andi Kurniawan	V	
247	Kayla Pradipta	V	
248	Ika Budi Wijayanti	V	
249	Maria .P	V	
250	Ratunayu Triloka	V	
251	Paulina Tantri	V	
252	Ahmad Santosa	V	
253	M. Arfan	V	
254	Supriyono	V	
255	Wartimin	V	
256	Tri Wahyono	V	
257	Sri Parihati	V	
258	Danang Novendra	V	
259	Budi Hartono	V	
260	Samidi	V	
261	Tri Wahyuni	V	
262	Setyo Budi	V	
263	Tukiman	V	
264	Ayu Dewi	V	
265	Supiyah	V	
266	Siti Nurchayah	V	
267	Angelina Hidayat	V	
268	Fx Sunarto	V	
269	Salekan	V	
270	Mulyono	V	
271	Suyipto	V	
272	Yatmin	V	
273	Christina Sulvi	V	
274	Ari Sulistyawan	V	
275	Naura Kanaya	V	
276	Denor Sutarti	V	
277	Tamam	V	



**Lampiran 13. Perhitungan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium**

Perhitungan ekspertisi hasil

$$X_3 = \frac{\text{Jumlah hasil lab yg diverifikasi hasilnya oleh dokter spesialis patologi klinik dalam 1 bulan (N)}}{\text{Jumlah seluruh pemeriksaan lab dalam 1 bulan (D)}} \times 100\%$$
$$X_3 = \frac{277}{277} \times 100\%$$
$$= 100\%$$

## Lampiran 14. Data kesalahan penyerahan hasil

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Tidak ada kesalahan	Ada kesalahan
1	Sularjo	V	
2	Cheryl Jovita A	V	
3	Sarsiah	V	
4	Lim Hoei Lan	V	
5	Pungki Dian F	V	
6	Supomo Cahyo	V	
7	Nurchawati Windri	V	
8	Saliyem	V	
9	Ajeng Pramudya	V	
10	Lesminingati	V	
11	M. Qofal	V	
12	I Made Pratista	V	
13	Theresia Heni	V	
14	Yeni Dwi F	V	
15	Harto Prayitno	V	
16	Budi Herlambang	V	
17	Ni Luh Ayu	V	
18	Ruhanto	V	
19	Kustam	V	
20	Sarbini	V	
21	Sunaryo	V	
22	Sugiyem	V	
23	Florentina Sukma	V	
24	Darwanti Y	V	
25	Nurjannah	V	
26	Suyipto	V	
27	Yatmin	V	
28	Saminem	V	
29	Suparti	V	
30	Sugijono	V	
31	Masriah	V	
32	Suparni	V	
33	Astini Widayati	V	
34	Boncu Mariska	V	
35	Winy Tan Giok	V	
36	Murseno	V	
37	Tri Wahyuni	V	
38	Niken Palupi	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Tidak ada kesalahan	Ada kesalahan
39	Reyna Kalyca R	V	
40	Nunik Sugiarti	V	
41	Joko Susanto	V	
42	M. Haydar Rashid	V	
43	Elang Arkina A	V	
44	Nanik	V	
45	Muttaqien	V	
46	Kartinah	V	
47	Parni	V	
48	Slameto	V	
49	Ayub Yulianto	V	
50	Ristante	V	
51	Attalah Kemal T	V	
52	Lasiyem	V	
53	Indah Murdaningsih	V	
54	Maryati	V	
55	Andang Pramugito	V	
56	Sri Sumyati	V	
57	Sunardi	V	
58	Syirin	V	
59	Sri Rahayu	V	
60	Chandra Bayu N	V	
61	Srigati Suryani	V	
62	Dinna Rima M	V	
63	Yuyun Widyawati	V	
64	Sungkem	V	
65	Joko Purnomo	V	
66	Tuni	V	
67	Seyla Nazhifa	V	
68	Yanet Rosida	V	
69	Sakinem	V	
70	Kurniawan Hartono	V	
71	Heri	V	
72	Johanes Haryanto	V	
73	Jumrotul Aini	V	
74	Masrinah	V	
75	Surani	V	
76	Ranisa Eka S	V	
77	Muslimah	V	
78	Estriana Hayu M	V	
79	Sri Lestari	V	
80	Yanto	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Tidak ada kesalahan	Ada kesalahan
81	Maria Verena	V	
82	Yoana Kartika	V	
83	Slamet Riyadi	V	
84	Ajeng D. Widanti	V	
85	Sie Sa H	V	
86	Dwi Sulistyorini	V	
87	Cicilia Soegiyah	V	
88	Danar Tri Yulianto	V	
89	Darma Siswanto	V	
90	Ratna Gunarti	V	
91	Waluyo	V	
92	Suprpto	V	
93	Ucik Daswanti	V	
94	Natalie	V	
95	Ary Wahyu	V	
96	Bellina Kusuma Ayu	V	
97	Sri Sartini	V	
98	Indiyah	V	
99	Feby Irawan .H	V	
100	Felicia Angel	V	
101	Sri Rohmi Wahyuni	V	
102	Sofi Khoirina	V	
103	Rinta Setiawati	V	
104	Michael R. Genesis	V	
105	Ismono	V	
106	Widodo Subiyanto	V	
107	Emon Prasetyo	V	
108	Melyana Ilmi A	V	
109	Maria Kristina	V	
110	Kis Mustofiah	V	
111	Irsyad Yusron	V	
112	Simon Tjia	V	
113	Anagata Premieranda	V	
114	Isni Yuniar Riska	V	
115	Yulia Bheti M	V	
116	Muning Sari	V	
117	Tri Wahyuni	V	
118	Ainun Astori .P	V	
119	Sri Rahayu	V	
120	Florensia .R	V	
121	Shareen Aqillasa	V	
122	Sri Hartini	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Tidak ada kesalahan	Ada kesalahan
123	Sri Ngatini	V	
124	Joko Sugianto	V	
125	Atik Sukarjanti	V	
126	Denny Ekarini	V	
127	Setyawan Sedyo R	V	
128	Winarsih	V	
129	Luvia Hafizha	V	
130	Srianti	V	
131	Wiyanti	V	
132	Rasat	V	
133	Hapsari Pinkan A	V	
134	Lie Boen Kaiy	V	
135	Raline Vanessa	V	
136	Susilo Eko Raharjo	V	
137	Miduk Anisa	V	
138	Joaquin Tobias	V	
139	Aris Masrika	V	
140	Kartika	V	
141	Samanta Rudiyat	V	
142	Windayati	V	
143	Matatias Hengky	V	
144	Sadiyem	V	
145	Siti Ruqoyah	V	
146	Dewi Endah Wulandari	V	
147	Hanifah Nurahman	V	
148	Suyono	V	
149	Endang Rahayu	V	
150	Hariyono	V	
151	Yenni Hendrowati	V	
152	Anang Tri W	V	
153	Nidya Hasna	V	
154	Suwarni	V	
155	Fairus Ulfah	V	
156	Rafael Alfi	V	
157	Nunung Sulistyoy	V	
158	Suyati	V	
159	Utami	V	
160	Sutaat	V	
161	Siti Fatimah	V	
162	Bonandari S	V	
163	Parjinem	V	
164	Sri Sulastri	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Tidak ada kesalahan	Ada kesalahan
165	Ratna Nilam	V	
166	Siti Sumiyati	V	
167	Harini	V	
168	Shofwan	V	
169	Yustinus Budianto	V	
170	Azka Nelson	V	
171	Sardono	V	
172	Yuanita Dewi	V	
173	Tuntas Subagyo	V	
174	Hartono	V	
175	Mariyani	V	
176	Rakabumi Jaler	V	
177	Sunardi	V	
178	Suharno	V	
179	Meini Saptati	V	
180	Ngatini	V	
181	Maryati	V	
182	Tan Way	V	
183	Prajitno	V	
184	Imelda	V	
185	Annah Endang	V	
186	Antonia Ngatmi	V	
187	Eko Sarjono	V	
188	Sarni Lasno	V	
189	Nasmi Kartomartono	V	
190	Pipit Wahyu Agustin	V	
191	Sri Rahayu	V	
192	Danang Rusparnadi	V	
193	M. Sugeng	V	
194	Zubaidah	V	
195	Sriatun	V	
196	Anik Endah Purwani	V	
197	M. Husni Tamrin	V	
198	Dwi Windu	V	
199	Jumini	V	
200	Tuntas Subagyo	V	
201	Sarjinten	V	
202	Hermastuti Andriyani	V	
203	Nunik Tri .S	V	
204	Nugraha Raharja	V	
205	Sumiyem	V	
206	Suharjono	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Tidak ada kesalahan	Ada kesalahan
273	Christina Sulvi	V	
274	Ari Sulistyawan	V	
275	Naura Kanaya	V	
276	Denor Sutarti	V	
277	Tamam	V	
207	Kartika Bagus	V	
208	Elizabeth Novia E	V	
209	Sumantun	V	
210	Suripto	V	
211	Zulfikar Iskandar	V	
212	Agus Suhari	V	
213	Mahasiwi	V	
214	Yauw Ging Sang	V	
215	Desy Elawasti	V	
216	Puput Septiana	V	
217	Pungkas Joko	V	
218	Sie Soen Hong	V	
219	Agnes Asri Ria	V	
220	Tri Rahayu	V	
221	Sarimin Cipto .M	V	
222	Sri Lestari	V	
223	Heribertus Widyo	V	
224	Harsono	V	
225	Whenny Soesono	V	
226	Jinjin Ida .N	V	
227	Siswanto	V	
228	Didit Sri Subagyo	V	
229	Agustina Wahyu	V	
230	Sugiyarto	V	
231	Ekasari Kusumawati	V	
232	Tamsir	V	
233	Erwin Kusuma	V	
234	Rifka Catur .W	V	
235	Wahyudi Raharjo	V	
236	Sri Mardani	V	
237	Sukma Diamsari	V	
238	Pariman	V	
239	Wahyudi	V	
240	Kris Sumardiyono	V	
241	Naelul Khusna	V	
242	Alexandra Ditya	V	
243	Susilowati	V	

No	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Tidak ada kesalahan	Ada kesalahan
244	Kartinah	V	
245	Ivana Belvania	V	
246	Andi Kurniawan	V	
247	Kayla Pradipta	V	
248	Ika Budi Wijayanti	V	
249	Maria .P	V	
250	Ratunayu Triloka	V	
251	Paulina Tantri	V	
252	Ahmad Santosa	V	
253	M. Arfan	V	
254	Supriyono	V	
255	Wartimin	V	
256	Tri Wahyono	V	
257	Sri Parihati	V	
258	Danang Novendra	V	
259	Budi Hartono	V	
260	Samidi	V	
261	Tri Wahyuni	V	
262	Setyo Budi	V	
263	Tukiman	V	
264	Ayu Dewi	V	
265	Supiyah	V	
266	Siti Nurchayah	V	
267	Angelina Hidayat	V	
268	Fx Sunarto	V	
269	Salekan	V	
270	Mulyono	V	
271	Suyipto	V	
272	Yatmin	V	
273	Christina Sulvi	V	
274	Ari Sulistyawan	V	
275	Naura Kanaya	V	
276	Denor Sutarti	V	
277	Tamam	V	



**Lampiran 15. Perhitungan kesalahan penyerahan hasil**

## Perhitungan kesalahan penyerahan hasil

$$X_4 = \frac{\text{Jumlah pasien yg diperiksa tanpa kesalahan administrasi dalam 1 bulan (N)}}{\text{Jumlah pasien yg diperiksa di lab dalam 1 bulan tersebut (D)}} \times 100\%$$

$$\begin{aligned} X_4 &= \frac{277}{277} \times 100\% \\ &= 100\% \end{aligned}$$

## Lampiran 16. Data kepuasan pelanggan

## Data kepuasan pelanggan

No	Nama Pasien	P1	P2	P3	P4	P5
1	Sularjo	puas	puas	puas	puas	puas
2	Cheryl Jovita A	puas	puas	puas	puas	puas
3	Sarsiah	puas	tidak puas	puas	puas	puas
4	Lim Hoei Lan	puas	puas	puas	puas	puas
5	Pungki Dian F	puas	puas	puas	puas	puas
6	Supomo Cahyo	puas	puas	puas	puas	puas
7	Nurchawati Windri	puas	puas	puas	puas	puas
8	Saliyem	puas	puas	puas	puas	puas
9	Ajeng Pramudya	puas	puas	puas	puas	puas
10	Lesminingati	puas	puas	puas	puas	puas
11	M. Qofal	puas	puas	puas	puas	puas
12	I Made Pratista	puas	puas	puas	puas	puas
13	Theresia Heni	puas	puas	puas	puas	tidak puas
14	Yeni Dwi F	puas	puas	puas	puas	puas
15	Harto Prayitno	puas	puas	puas	puas	puas
16	Budi Herlambang	puas	puas	puas	puas	puas
17	Ni Luh Ayu	puas	puas	puas	puas	puas
18	Ruhanto	puas	puas	puas	puas	puas
19	Kustam	puas	puas	puas	puas	puas
20	Sarbini	puas	puas	puas	puas	puas
21	Sunaryo	puas	puas	puas	puas	puas
22	Sugiyem	puas	puas	puas	puas	puas
23	Florentina Sukma	puas	puas	puas	puas	puas
24	Darwanti Y	puas	puas	puas	puas	puas
25	Nurjannah	puas	puas	puas	puas	puas
26	Suyipto	puas	puas	puas	puas	puas
27	Yatmin	puas	puas	puas	puas	puas
28	Saminem	puas	puas	puas	puas	puas
29	Suparti	puas	puas	puas	puas	puas
30	Sugijono	puas	puas	puas	puas	puas

31	Masriah	puas	puas	puas	puas	puas
32	Suparni	puas	puas	puas	puas	puas
33	Astini Widayati	puas	puas	puas	puas	puas
34	Boncu Mariska	puas	puas	puas	puas	puas
35	Winny Tan Giok	puas	puas	puas	puas	puas
36	Murseno	puas	puas	puas	puas	puas
37	Tri Wahyuni	puas	puas	puas	puas	puas
38	Niken Palupi	puas	tidak puas	puas	puas	puas
39	Reyna Kalyca R	puas	puas	puas	puas	puas
40	Nunik Sugiarti	puas	puas	puas	puas	puas
41	Joko Susanto	puas	puas	puas	puas	puas
42	M. Haydar Rashid	puas	puas	puas	puas	puas
43	Elang Arkina A	puas	puas	puas	puas	puas
44	Nanik	puas	puas	puas	puas	tidak puas
45	Muttaqien	puas	puas	puas	puas	puas
46	Kartinah	puas	puas	puas	puas	puas
47	Parni	puas	puas	puas	puas	puas
48	Slameto	puas	puas	puas	puas	puas
49	Ayub Yulianto	puas	puas	puas	puas	puas
50	Ristanto	puas	puas	puas	puas	puas
51	Attalah Kemal T	puas	puas	puas	puas	puas
52	Lasiyem	puas	puas	puas	puas	puas
53	Indah Murdaningsih	puas	puas	puas	puas	puas
54	Maryati	puas	puas	puas	puas	puas
55	Andang Pramugito	puas	puas	puas	puas	puas
56	Sri Sumyati	puas	puas	puas	puas	puas
57	Sunardi	puas	puas	puas	puas	puas
58	Syirin	puas	puas	puas	puas	puas
59	Sri Rahayu	puas	puas	puas	puas	puas
60	Chandra Bayu N	puas	puas	puas	puas	puas
61	Srigati Suryani	puas	tidak puas	puas	puas	puas
62	Dinna Rima M	puas	puas	puas	puas	puas
63	Yuyun Widyawati	puas	puas	puas	puas	puas
64	Sungkem	puas	puas	puas	puas	puas
65	Joko Purnomo	puas	puas	puas	puas	puas

66	Tuni	puas	puas	puas	puas	puas
67	Seyla Nazhifa	puas	puas	puas	puas	puas
68	Yanet Rosida	puas	puas	puas	puas	puas
69	Sakinem	puas	puas	puas	puas	puas
70	Kurniawan Hartono	puas	puas	puas	puas	puas
71	Heri	puas	puas	puas	puas	puas
72	Johanes Haryanto	puas	puas	puas	puas	puas
73	Jumrotul Aini	puas	puas	puas	puas	puas
74	Masrinah	puas	puas	puas	puas	puas
75	Surani	puas	puas	puas	puas	puas
76	Ranisa Eka S	puas	puas	puas	puas	puas
77	Muslimah	puas	puas	puas	puas	puas
78	Estriana Hayu M	puas	puas	puas	puas	puas
79	Sri Lestari	puas	puas	puas	puas	puas
80	Yanto	puas	puas	puas	puas	puas
81	Maria Verena	puas	puas	puas	puas	puas
82	Yoana Kartika	puas	puas	puas	puas	puas
83	Slamet Riyadi	puas	puas	puas	puas	puas
84	Ajeng D. Widanti	puas	puas	puas	puas	puas
85	Sie Sa H	puas	puas	puas	puas	puas
86	Dwi Sulistyorini	puas	puas	puas	puas	puas
87	Cicilia Soegiyah	puas	puas	puas	puas	puas
88	Danar Tri Yulianto	puas	puas	puas	puas	puas
89	Darma Siswanto	puas	puas	puas	puas	puas
90	Ratna Gunarti	puas	puas	puas	puas	puas
91	Waluyo	puas	puas	puas	puas	tidak puas
92	Suprptono	puas	puas	puas	puas	puas
93	Ucik Daswanti	puas	puas	puas	puas	puas
94	Natalie	puas	puas	puas	puas	puas
95	Ary Wahyu	puas	puas	puas	puas	puas
96	Bellina Kusuma Ayu	puas	puas	puas	puas	puas
97	Sri Sartini	puas	puas	puas	puas	puas
98	Indiyah	puas	puas	puas	puas	puas
99	Feby Irawan .H	puas	puas	puas	puas	puas
100	Felicia Angel	puas	puas	puas	puas	puas

101	Sri Rohmi Wahyuni	puas	puas	puas	puas	puas
102	Sofi Khoirina	puas	puas	puas	puas	puas
103	Rinta Setiawati	puas	puas	puas	puas	puas
104	Michael R. Genesis	puas	tidak puas	puas	puas	puas
105	Ismono	puas	puas	puas	puas	puas
106	Widodo Subiyanto	puas	puas	puas	puas	puas
107	Emon Prasetyo	puas	puas	puas	puas	puas
108	Melyana Ilmi A	puas	puas	puas	puas	puas
109	Maria Kristina	puas	puas	puas	puas	puas
110	Kis Mustofiah	puas	puas	puas	puas	puas
111	Irsyad Yusron	puas	puas	puas	puas	puas
112	Simon Tjia	puas	puas	puas	puas	puas
113	Anagata Premieranda	puas	puas	puas	puas	puas
114	Isni Yuniar Riska	puas	puas	puas	puas	puas
115	Yulia Bheti M	puas	puas	puas	puas	puas
116	Muning Sari	puas	puas	puas	puas	puas
117	Tri Wahyuni	puas	puas	puas	puas	puas
118	Ainun Astori .P	puas	puas	puas	puas	puas
119	Sri Rahayu	puas	puas	puas	puas	puas
120	Florensia .R	puas	puas	puas	puas	puas
121	Shareen Aqillasa	puas	puas	puas	puas	puas
122	Sri Hartini	puas	puas	puas	puas	puas
123	Sri Ngatini	puas	puas	puas	puas	puas
124	Joko Sugianto	puas	puas	puas	puas	puas
125	Atik Sukarjanti	puas	puas	puas	puas	puas
126	Denny Ekarini	puas	puas	puas	puas	puas
127	Setyawan Sedyo R	puas	puas	puas	puas	puas
128	Winarsih	puas	puas	puas	puas	puas
129	Luvia Hafizha	puas	puas	puas	puas	puas
130	Srianti	puas	puas	puas	puas	puas
131	Wiyanti	puas	puas	puas	puas	puas
132	Rasat	puas	puas	puas	puas	puas
133	Hapsari Pinkan A	puas	puas	puas	puas	puas
134	Lie Boen Kaiy	puas	puas	puas	puas	puas

135	Raline Vanessa	puas	puas	puas	puas	puas
136	Susilo Eko Raharjo	puas	puas	puas	puas	puas
137	Miduk Anisa	puas	puas	puas	puas	puas
138	Joaquin Tobias	puas	puas	puas	puas	puas
139	Aris Masrika	puas	puas	puas	puas	puas
140	Kartika	puas	puas	puas	puas	puas
141	Samanta Rudiyat	puas	puas	puas	puas	puas
142	Windayati	puas	puas	puas	puas	puas
143	Matatias Hengky	puas	puas	puas	puas	puas
144	Sadiyem	puas	puas	puas	puas	puas
145	Siti Ruqoyah	puas	puas	puas	puas	puas
146	Dewi Endah Wulandari	puas	puas	puas	puas	puas
147	Hanifah Nurahman	puas	puas	puas	puas	puas
148	Suyono	puas	puas	puas	puas	puas
149	Endang Rahayu	puas	puas	puas	puas	puas
150	Hariyono	puas	puas	puas	puas	puas
151	Yenni Hendrowati	puas	puas	puas	puas	puas
152	Anang Tri W	puas	puas	puas	puas	puas
153	Nidya Hasna	puas	puas	puas	puas	puas
154	Suwarni	puas	puas	puas	puas	puas
155	Fairus Ulfah	puas	puas	puas	puas	puas
156	Rafael Alfi	puas	puas	puas	puas	puas
157	Nunung Sulistyو	puas	puas	puas	puas	puas
158	Suyati	puas	puas	puas	puas	puas
159	Utami	puas	tidak puas	puas	puas	puas
160	Sutaat	puas	puas	puas	puas	puas
161	Siti Fatimah	puas	puas	puas	puas	puas
162	Bonandari S	puas	puas	puas	puas	puas
163	Parjinem	puas	puas	puas	puas	puas
164	Sri Sulastri	puas	puas	puas	puas	puas
165	Ratna Nilam	puas	puas	puas	puas	puas
166	Siti Sumiyati	puas	puas	puas	puas	tidak puas
167	Harini	puas	puas	puas	puas	puas
168	Shofwan	puas	puas	puas	puas	puas

169	Yustinus Budianto	puas	puas	puas	puas	puas
170	Azka Nelson	puas	puas	puas	puas	puas
171	Sardono	puas	puas	puas	puas	puas
172	Yuanita Dewi	puas	puas	puas	puas	puas
173	Tuntas Subagyo	puas	puas	puas	puas	puas
174	Hartono	puas	puas	puas	puas	puas
175	Mariyani	puas	puas	puas	puas	puas
176	Rakabumi Jaler	puas	puas	puas	puas	puas
177	Sunardi	puas	puas	puas	puas	puas
178	Suharno	puas	puas	puas	puas	puas
179	Meini Saptati	puas	puas	puas	puas	puas
180	Ngatini	puas	tidak puas	puas	puas	puas
181	Maryati	puas	puas	puas	puas	puas
182	Tan Way	puas	puas	puas	puas	puas
183	Prajitno	puas	puas	puas	puas	puas
184	Imelda	puas	puas	puas	puas	puas
185	Annah Endang	puas	puas	puas	puas	puas
186	Antonia Ngatmi	puas	puas	puas	puas	puas
187	Eko Sarjono	puas	puas	puas	puas	puas
188	Sarni Lasno	puas	puas	puas	puas	puas
189	Nasmi Kartomartono	puas	puas	puas	puas	puas
190	Pipit Wahyu Agustin	puas	puas	puas	puas	puas
191	Sri Rahayu	puas	puas	puas	puas	puas
192	Danang Rusparnadi	puas	puas	puas	puas	puas
193	M. Sugeng	puas	puas	puas	puas	puas
194	Zubaidah	puas	puas	puas	puas	puas
195	Sriatun	puas	puas	puas	puas	puas
196	Anik Endah Purwani	puas	puas	puas	puas	puas
197	M. Husni Tamrin	puas	puas	puas	puas	puas
198	Dwi Windu	puas	puas	puas	puas	puas
199	Jumini	puas	puas	puas	puas	puas
200	Tuntas Subagyo	puas	puas	puas	puas	puas
201	Sarjinten	puas	puas	puas	puas	puas
202	Hermastuti Andriyani	puas	tidak puas	puas	puas	puas

203	Nunik Tri .S	puas	puas	puas	puas	puas
204	Nugraha Raharja	puas	puas	puas	puas	puas
205	Sumiyem	puas	puas	puas	puas	puas
206	Suharjono	puas	puas	puas	puas	puas
207	Kartika Bagus	puas	puas	puas	puas	puas
208	Elizabeth Novia E	puas	puas	puas	puas	puas
209	Sumantun	puas	puas	puas	puas	puas
210	Suripto	puas	puas	puas	puas	puas
211	Zulfikar Iskandar	puas	puas	puas	puas	puas
212	Agus Suhari	puas	puas	puas	puas	puas
213	Mahasiwi	puas	puas	puas	puas	puas
214	Yauw Ging Sang	puas	puas	puas	puas	puas
215	Desy Elawasti	puas	puas	puas	puas	puas
216	Puput Septiana	puas	puas	puas	puas	puas
217	Pungkas Joko	puas	puas	puas	puas	puas
218	Sie Soen Hong	puas	puas	puas	puas	puas
219	Agnes Asri Ria	puas	puas	puas	puas	puas
220	Tri Rahayu	puas	puas	puas	puas	puas
221	Sarimin Cipto .M	puas	puas	puas	puas	puas
222	Sri Lestari	puas	puas	puas	puas	puas
223	Heribertus Widyo	puas	puas	puas	puas	tidak puas
224	Harsono	puas	puas	puas	puas	puas
225	Whenny Soesono	puas	puas	puas	puas	puas
226	Jinjin Ida .N	puas	puas	puas	puas	puas
227	Siswanto	puas	tidak puas	puas	puas	puas
228	Didit Sri Subagyo	puas	puas	puas	puas	puas
229	Agustina Wahyu	puas	puas	puas	puas	puas
230	Sugiyarto	puas	puas	puas	puas	puas
231	Ekasari Kusumawati	puas	puas	puas	puas	puas
232	Tamsir	puas	puas	puas	puas	puas
233	Erwin Kusuma	puas	puas	puas	puas	puas
234	Rifka Catur .W	puas	puas	puas	puas	puas
235	Wahyudi Raharjo	puas	puas	puas	puas	puas



236	Sri Mardani	puas	puas	puas	puas	puas
237	Sukma Diamsari	puas	puas	puas	puas	puas
238	Pariman	puas	puas	puas	puas	puas
239	Wahyudi	puas	puas	puas	puas	puas
240	Kris Sumardiyono	puas	puas	puas	puas	puas
241	Naelul Khusna	puas	puas	puas	puas	puas
242	Alexandra Ditya	puas	puas	puas	puas	puas
243	Susilowati	puas	puas	puas	puas	puas
244	Kartinah	puas	puas	puas	puas	puas
245	Ivana Belvania	puas	puas	puas	puas	puas
246	Andi Kurniawan	puas	puas	puas	puas	puas
247	Kayla Pradipta	puas	puas	puas	puas	puas
248	Ika Budi Wijayanti	puas	puas	puas	puas	puas
249	Maria .P	puas	puas	puas	puas	puas
250	Ratunayu Triloka	puas	puas	puas	puas	puas
251	Paulina Tantri	puas	puas	puas	puas	puas
252	Ahmad Santosa	puas	puas	puas	puas	puas
253	M. Arfan	puas	puas	puas	puas	puas
254	Supriyono	puas	puas	puas	puas	puas
255	Wartimin	puas	puas	puas	puas	puas
256	Tri Wahyono	puas	puas	puas	puas	puas
257	Sri Parihati	puas	puas	puas	puas	puas
258	Danang Novendra	puas	puas	puas	puas	tidak puas
259	Budi Hartono	puas	puas	puas	puas	puas
260	Samidi	puas	puas	puas	puas	puas
261	Tri Wahyuni	puas	puas	puas	puas	puas
262	Setyo Budi	puas	puas	puas	puas	puas
263	Tukiman	puas	puas	puas	puas	puas
264	Ayu Dewi	puas	puas	puas	puas	puas
265	Supiyah	puas	puas	puas	puas	puas
266	Siti Nurchayah	puas	puas	puas	puas	puas
267	Angelina Hidayat	puas	puas	puas	puas	puas
268	Fx Sunarto	puas	tidak puas	puas	puas	puas
269	Salekan	puas	puas	puas	puas	puas

270	Mulyono	puas	puas	puas	puas	puas
271	Suyipto	puas	puas	puas	puas	puas
272	Yatmin	puas	puas	puas	puas	puas
273	Christina Sulvi	puas	puas	puas	puas	puas
274	Ari Sulistyawan	puas	puas	puas	puas	puas
275	Naura Kanaya	puas	puas	puas	puas	puas
276	Denor Sutarti	puas	puas	puas	puas	puas
277	Tamam	puas	tidak puas	puas	puas	tidak puas

**Lampiran 17. Perhitungan kepuasan pelanggan**

## Perhitungan kepuasan pelanggan

$$\begin{aligned} X_5 &= \frac{\text{Jumlah kumulatif penilaian hasil penelitian kepuasan dari pasien yang disurvei (N)}}{\text{Jumlah total pertanyaan untuk pasien yang disurvei (D)}} \\ X_5 &= \frac{1368}{1385} \times 100\% \\ &= 98,77\% \end{aligned}$$

**Status**

**Lampiran 18. Analisis frekuensi responden**

**Statistics**

		Jenis Kelamin	Status	Status Pendidikan	Status Pekerjaan	usia
N	Valid	277	277	277	277	277
	Missing	0	0	0	0	0

**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	115	41.5	41.5	41.5
	perempuan	162	58.5	58.5	100.0
	Total	277	100.0	100.0	

**usia**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0-5 tahun	14	5.1	5.1	5.1
	5-11 tahun	10	3.6	3.6	8.7
	12-16 tahun	3	1.1	1.1	9.7
	17-25 tahun	9	3.2	3.2	13.0
	26-35 tahun	43	15.5	15.5	28.5
	36-45 tahun	41	14.8	14.8	43.3
	46-55 tahun	73	26.4	26.4	69.7
	56-65 tahun	46	16.6	16.6	86.3
	65 - sampai atas	38	13.7	13.7	100.0
	Total	277	100.0	100.0	

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Pasien	239	86.3	86.3	86.3
Valid Mewakili Pasien	38	13.7	13.7	100.0
Total	277	100.0	100.0	

#### Status Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	12	4.3	4.3	4.3
SMP	14	5.1	5.1	9.4
SMA	127	45.8	45.8	55.2
Valid AKADEMI/ DIPLOMA	64	23.1	23.1	78.3
SARJANA	60	21.7	21.7	100.0
Total	277	100.0	100.0	

#### Status Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS	32	11.6	11.6	11.6
Pegawai Swasta	91	32.9	32.9	44.4
Valid Pelajar / Mahasiswa	18	6.5	6.5	50.9
Pedagang	35	12.6	12.6	63.5
Lain-lain	101	36.5	36.5	100.0
Total	277	100.0	100.0	

**Lampiran 19. Analisis frekuensi kuesioner**

**Statistics**

		Pertanyaan 1	Pertanyaan 2	Pertanyaan 3	Pertanyaan 4	Pertanyaan 5
N	Valid	277	277	277	277	277
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		1.00	1.04	1.00	1.00	1.03

**Pertanyaan 1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	277	100.0	100.0	100.0

**Pertanyaan 2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1	267	96.4	96.4	96.4
Valid	2	10	3.6	3.6	100.0
Total		277	100.0	100.0	

**Pertanyaan 3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	277	100.0	100.0	100.0

**Pertanyaan 4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	277	100.0	100.0	100.0

**Pertanyaan 5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	270	97.5	97.5	97.5
Valid 2	7	2.5	2.5	100.0
Total	277	100.0	100.0	