

**EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI
KLINIK PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN
STANDAR PELAYANAN MINIMUM
DI RS Dr. OEN SOLO BARU**

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan



Oleh:
Liem Ing Fung
09160548N

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2017**

**EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI
KLINIK PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN
STANDAR PELAYANAN MINIMUM
DI RS Dr. OEN SOLO BARU**

Tugas Akhir

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Sarjana Sains Terapan (S.ST)
Program Studi D-IV Analis Kesehatan Pada Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi, Surakarta*

**Oleh:
Liem Ing Fung
09160548N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2017**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir:

**EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI
KLINIK PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN
STANDAR PELAYANAN MINIMUM
DI RS Dr. OEN SOLO BARU**

**Oleh :
Liem Ing Fung
09160548N**

Surakarta, Juli 2017

Menyetujui Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S., M.Si.
NIS. 01.83.001

Pembimbing Pendamping



Dr. Y. Kristanto, SE., MM.
NIS. 01.94.017

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir :

**EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI
KLINIK PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN
STANDAR PELAYANAN MINIMUM
DI RS Dr. OEN SOLO BARU**

**Oleh :
Liem Ing Fung
09160548N**

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada tanggal 21 Juli 2017

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I : Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si.	
Penguji II : Yuli Suswati, SE., MM.	
Penguji III : Dr. Y. Kristanto, SE., MM.		28 JUL 2017
Penguji IV : Dra. Elina Endang S., M.Si.	

Mengetahui,
Dekan, Fakultas Ilmu Kesehatan



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

Ketua Program Studi
D-IV Analis Kesehatan



Tri Mulyowati, SKM, M.Sc.

MOTTO

*Bersukallah dalam pengharapan, sabarlah dalam kesesakan dan bertekunlah dalam Doa
(Roma 12:12)*

*Percayalah kepada Tuhan dengan segenap hatimu, dan janganlah bersandar kepada
pengertianmu sendiri. Akulah Dia dalam segala lakumu, maka Ia akan meluruskan jalanmu.
Janganlah engkau menganggap dirimu sendiri bijak, takutlah akan Tuhan dan jauhilah
kejahatan
(Amsal 3:5-7)*

*Mintalah, maka akan diberikan kepadamu. Carilah maka kamu akan mendapat. Ketoklah
maka pintu akan dibukakan bagimu
(Matius 7:7)*

*Segala perkara dapat kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku
(Filipi 4 :13)*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Tuhan Yesus yang layak menerima segala pujian, hormat dan kemuliaan karena AnugerahNya yang tidak pernah habis dalam hidup saya.
2. Almamater Universitas Setia Budi, Surakarta
3. Teman- teman seperjuangan D-IVAnalis Kesehatan (Transfer) serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

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 2017

Hormat saya,



Liem Ing Fung)
NIM. 09160548N

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala kasih dan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan tepat pada waktunya. Adapun Skripsi ini berjudul “EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM DI RUMAH SAKIT Dr. OEN SOLO BARU” 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 terimakasih 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. Dr. Y. Kristanto, SE., MM., selaku Pembimbing Pendamping yang telah sabar membimbing penulis hingga Skripsi dapat terselesaikan.
6. Tim Penguji yang telah memberi kontribusi dan masukan kepada peneliti.
7. RS Dr. OEN SOLO BARU yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian.
8. Teman - teman di Laboratorium Patologi Klinik RS Dr. OEN SOLO BARU 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 Sayid Arifin, Maria Asih Purwani yang selalu membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.
11. Serta teman - teman Program Studi D-IV Analis Kesehatan (Transfer) 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 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Rumah Sakit	9
1. Pengertian Rumah Sakit	9
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit.....	9
3. Klasifikasi Rumah Sakit.....	10
4. Sejarah Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU	12
5. Visi, Misi, Nilai Budaya dan Motto Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU	14
B. Laboratorium.....	15

1. Laboratorium Patologi Klinik	16
2. Pemeriksaan Laboratorium Rutin	17
3. Pemeriksaan Kimia Darah.....	17
4. Pemeriksaan Mikrobiologi Klinik.....	18
5. Pemeriksaan Parasitologi Klinik.....	18
6. Pemeriksaan Patologi Anatomi.....	18
7. Pemeriksaan Urin	19
C. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik	19
1. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium.....	20
2. Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen Pemeriksaan Laboratorium.....	20
3. Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium.....	21
4. Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil Pemeriksaan Laboratorium.....	21
5. Kepuasan Pelanggan	22
D. Kerangka Pikir Penelitian	23
E. Landasan Teori.....	24
F. Keterangan Empirik	25
BAB III. METODE PENELITIAN.....	27
A. Rancangan Penelitian.....	27
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel.....	28
D. Variabel Penelitian.....	28
1. Identifikasi Variabel	28
2. Definisi Operasional Variabel	29
E. Data Penelitian	30
F. Teknik Analisis Data	31
1. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium.....	31
2. Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen Pemeriksaan Laboratorium.....	31
3. Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium.....	31
4. Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil Pemeriksaan Laboratorium.....	32
5. Kepuasan Pelanggan	32
G. Jalannya Penelitian	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Karakteristik Responden	35
1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Responden	36
3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	37
4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	38

B. Hasil Analisis Data	39
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	45
A. Kesimpulan	45
B. Keterbatasan Penelitian	46
C. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	23
Gambar 2. Skema Jalannya Penelitian	34

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah dan Persentase Responden Menurut Jenis Kelamin	36
Tabel 2. Jumlah dan Persentase Responden Menurut Status Responden	36
Tabel 3. Jumlah dan Persentase Responden Menurut Pendidikan	37
Tabel 4. Jumlah dan Persentase Responden Menurut Pekerjaan	38
Tabel 5. Hasil Analisis Data Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik	39
Tabel 6. Jumlah Frekuensi Jawaban Responden	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	51
Lampiran 2. Surat Keterangan Penelitian	52
Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian	53
Lampiran 4. Perhitungan Jumlah Sampel	54
Lampiran 5. Indikator Mutu	55
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian	59
Lampiran 7. Data Responden	62
Lampiran 8. Output Responden	69
Lampiran 9. Hasil Waktu Tunggu.....	71
Lampiran 10. Rata-rata Waktu Tunggu	94
Lampiran 11. Perhitungan Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen Pemeriksaan Laboratorium	96
Lampiran 12. Perhitungan Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium.....	97
Lampiran 13. Perhitungan Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil Laboratorium.....	98
Lampiran 14. Data Kepuasan	99
Lampiran 15. Output Kepuasan	107

INTISARI

LIEM, I. F. 2017, EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM DI RS Dr. OEN SOLO BARU, SKRIPSI, PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN, FAKULTAS ILMU KESEHATAN, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik merupakan salah satu bagian dari pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Melalui evaluasi pelayanan Laboratorium Patologi Klinik yang baik diharapkan pasien akan merasa puas sehingga pasien akan kembali ke rumah sakit tersebut jika membutuhkan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan Laboratorium Patologi Klinik RS Dr. OEN SOLO BARU.

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yang dilakukan di RS Dr. OEN SOLO BARU menggunakan *teknik non probabilitas sampling* dengan cara *purposive sampling*, dimana penelitian ini menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 292 responden. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dan pelayanan laboratorium patologi klinik memberikan kepuasan pada Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Patologi Klinik RS Dr. OEN SOLO BARU sebesar 99.2 % sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

Kata Kunci: Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik, Pasien Rawat Jalan, RS Dr. OEN SOLO BARU.

ABSTRACT

LIEM, I. F. 2017, EVALUATION OF PATHOLOGY CLINICAL LABORATORY SERVICES OF OUTPATIENT RS Dr. OEN SOLO BARU, THESIS, STUDY PROGRAM D-IV HEALTH ANALYS, FACULTY OF HEALTH, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.

Pathologi clinical laboratory services should is a multi story prayer one of healthcare that is needed society. Through evaluation of pathology clinical laboratory services neither expected patients will feel satisfied so that patients will return to the hospital if require health ministry. This study aimed for evaluate pathology clinical laboratory services at hospital Dr. OEN SOLO BARU.

This research is descriptive research conducted at hospital Dr. OEN SOLO BARU using non- probability sampling technique by purposive sampling, this study used a questionnaire with a sample of 292 respondents. The data obtained were processed using Quality Standard Minimum Service Hospital Ministry of Health of the Republic of Indonesia in 2012.

Based on the research we concluded that the service waiting time result of laboratory examination clinical laboratories, implementing ekspertisi laboratory test result, not their fault delivery of laboratory the result and laboratory services clinical patology giving satisfaction to the patient Outpatient Laboratory of clinical Pathology RS Dr. OEN SOLO BARU in the amount of 99.2 % accordance with the Quality Standard Minimum Service Hospital Ministry of Health of the Republik of Indonesia in 2012

Key Word: Evaluation of Clinical Pathologi Laboratory Services, Out patient, Hospital Dr. OEN SOLO BARU.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia bisnis di Indonesia yang semakin tinggi membuat pasar menjadi semakin luas dan peluang ada di mana-mana, namun sebaliknya persaingan menjadi semakin ketat dan sulit diprediksikan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk menciptakan keunggulan kompetitif bisnisnya agar mampu bersaing secara kesinambungan. Perkembangan dan persaingan yang semakin tajam di dunia bisnis tersebut membawa dampak perubahan yang luar biasa bagi kehidupan masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan kebutuhan dasar masyarakat yang sangat penting dalam menunjang aktivitas sehari – hari. Jika seseorang sedang tidak sehat maka aktifitas sehari-hari mereka akan terganggu sehingga tidak dapat berjalan dengan baik. Semakin meningkatnya kondisi sosial ekonomi masyarakat, maka berpengaruh juga dengan pola pikir masyarakat yang semakin kritis terhadap hal-hal yang sangat vital terutama dalam hal kesehatan. Masyarakat mulai menyadari bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan kesehatannya (Mauludin, 2004).

Persaingan di dunia bisnis yang semakin marak membuat banyak perusahaan berlomba-lomba menyediakan berbagai macam pilihan maupun fasilitas yang ditawarkan untuk konsumen. Oleh karena itu masyarakat menjadi semakin selektif untuk memenuhi kebutuhan jasmani maupun rohaninya. Tujuan

pemenuhan kebutuhan maupun keinginan adalah tercapainya tingkat kepuasan setinggi mungkin. Kepuasan konsumen menjadi faktor penting dalam sebuah bisnis untuk meraih sukses. Lebih penting lagi adalah bahwa kepuasan konsumen menjadi dasar bagi bisnis tersebut untuk tetap bertahan dan terus berkembang. Kemampuan produk atau jasa untuk memberikan kepuasan tertinggi kepada pemakainya akan menguatkan kedudukan atau posisi produk maupun jasa tersebut dalam benak atau ingatan konsumen dan akan menjadi pilihan pertama bilamana terjadi pembelian pada waktu yang akan datang.

Pentingnya kualitas pelayanan pada jasa kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna jasa (pasien), yang mana dalam hal ini dapat menghasilkan kepuasan pada pengguna jasa (pasien) yang menjadi indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan di rumah sakit (Wusko, 2014). Kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Harianto dkk., 2005).

Fakta yang terjadi didalam dunia bisnis sekarang menjadi tantangan dan peluang bagi organisasi/lembaga yang bergerak di bidang jasa/pelayanan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain, dan bukan sekedar bermaksud untuk melayani namun merupakan untuk membangun suatu kerjasama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pelanggan. Jasa merupakan setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan

oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibles* (tidak berwujud fisik) konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Kotler, 2009).

Laboratorium klinik adalah suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa/pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik. Saat ini laboratorium klinik menghadapi berbagai tantangan untuk dapat melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan. Laboratorium klinik yang mana menjadi salah satu lembaga pelayanan kesehatan masyarakat, tidak semuanya memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya laboratorium klinik di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, rumah sakit harus berupaya survive di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut (Trisnantoro, 2005).

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus dicermati oleh laboratorium klinik karena juga dapat mempengaruhi citra dari laboratorium klinik tersebut. Citra tersebut yang dapat membentuk persepsi pasien terhadap laboratorium klinik tersebut, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa tersebut baik apabila banyak orang yang sudah pernah menggunakan, mengunjungi, mengenal, maupun mengetahui pelayanan dari laboratorium klinik tersebut.

Perlu diperhatikan bahwa yang menilai kualitas pelayanan dari suatu laboratorium klinik adalah pasien yang menggunakan jasa laboratorium klinik

tersebut. Survei dibutuhkan untuk memperoleh suatu informasi akan atribut-atribut kualitas pelayanan yang telah mampu memberikan pelayanan prima dan yang belum memberikan pelayanan prima dan pada akhirnya perusahaan dapat segera melakukan tindakan untuk memperbaiki pelayanan guna mencapai pelayanan yang prima. Pasien akan merasakan apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh laboratorium klinik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien yang mana akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dari laboratorium klinik tersebut (Rahmatika, 2004).

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

1. Ari (2011) dengan judul “Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal di RSUD Semarang” memperoleh hasil bahwa ada pelayanan yang kesesuaiannya sangat tinggi atau sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal, ada juga pelayanan yang kesesuaiannya sangat rendah. Pelayanan yang kesesuaiannya sangat rendah adalah waktu tanggap pelayanan dokter di gawat darurat, waktu tunggu untuk mendapat pelayanan kesehatan di rawat jalan, waktu tunggu untuk mengetahui hasil pelayanan laboratorium maksimal, waktu tunggu pelayanan untuk obat, jam buka pelayanan kesehatan di rawat jalan serta jam visite dokter spesialis yang tidak tepat.
2. Sutopo (2012) dengan judul “Evaluasi Kepuasan Pelayanan Informasi RSUD dr. Raden Soedjati Soemodiardjo Kabupaten Grobogan” memperoleh hasil bahwa pemberian informasi tentang biaya layanan perawatan maupun tata

cara pendaftaran juga telah dilakukan secara memadai, sehingga pasien merasa puas.

3. Salmiah (2015) dengan judul “Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr. Moewardi“ memperoleh hasil bahwa pelayanan laboratorium patologi klinik memberikan rasa kepuasan pada pasien rawat jalan di laboratorium patologi klinik RSUD Dr. Moewardi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008.

Berdasarkan beberapa hal yang telah dikemukakan dalam latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai “**Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Di Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU**” mengingat: (1) belum pernah dilakukan penelitian tersebut; (2) adanya pedoman penyusunan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit yang telah disempurnakan pada Tahun 2012.

B. Perumusan masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah waktu tunggu hasil pelayanan pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RS Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?

2. Apakah tingkat kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RS Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?
3. Apakah pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RS Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?
4. Apakah tingkat kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RS Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?
5. Apakah pelayanan laboratorium patologi klinik memberikan rasa kepuasan pada Pasien Rawat Jalan Laboratorium Patologi Klinik di RS Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Waktu tunggu hasil pelayanan pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RS Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

2. Tingkat kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RS Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
3. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RS Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
4. Tingkat kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RS Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
5. Pelayanan laboratorium patologi klinik memberikan rasa kepuasan pada Pasien Rawat Jalan Laboratorium Patologi Klinik di RS Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Rumah sakit: hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wacana atau masukan untuk laboratorium patologi klinik dalam meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium patologi klinik.
2. Perkembangan ilmu: hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber daya tambahan dan data perbandingan untuk penelitian selanjutnya.
3. Peneliti: penelitian ini dapat digunakan untuk menambah dan memperluas pengetahuan yang berhubungan dengan evaluasi pelayanan laboratorium

patologi klinik dengan waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium, dan kepuasan pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Rumah Sakit

1. Pengertian rumah sakit

Rumah sakit dalam bahasa Inggris disebut *hospital*. Kata *hospital* berasal dari kata bahasa latin *hospital* yang berarti tamu. Secara lebih luas kata itu bermakna menjamu para tamu. Memang menurut sejarahnya, *hospital* atau rumah sakit adalah suatu lembaga yang bersifat kedermawanan (*charitable*), untuk merawat pengungsi atau memberikan pendidikan bagi orang-orang yang kurang mampu atau miskin, berusia lanjut, cacat, atau para pemuda.

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan upaya penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan, yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan upaya peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan, serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga dan penelitian. Rumah sakit juga merupakan institusi yang dapat memberi keteladanan dalam budaya hidup bersih dan sehat serta kebersihan lingkungan (Depkes RI. 2009).

2. Tugas dan fungsi rumah sakit

Menurut Depkes RI (2009) rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas 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.

3. Klasifikasi rumah sakit

Permenkes RI No 340 tahun 2010 tentang klasifikasi rumah sakit dibedakan berdasarkan: pelayanan, sumber daya manusia, peralatan, sarana prasarana, administrasi dan manajemen. Adapun klasifikasi rumah sakit umum adalah:

a. Rumah Sakit Umum Kelas A

Rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar yaitu: pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan ginekologi, 5 (lima) spesialis penunjang medik yaitu: pelayanan anesthesiologi, radiologi, rehabilitasi medik, patologi klinik dan patologi anatomi, 12 (dua belas) spesialis lain yaitu: mata, telinga hidung tenggorokan, syaraf, jantung dan pembuluh darah, kulit dan kelamin, kedokteran jiwa, paru, orthopedi, urologi, bedah syaraf, bedah plastik dan kedokteran forensik dan 13 (tiga belas) subspecialis yaitu: bedah, penyakit

dalam, kesehatan anak, obstetri dan ginekologi, mata, telinga hidung tenggorokan, syaraf, jantung dan pembuluh darah, kulit dan kelamin, jiwa, paru, orthopedi dan gigi mulut.

b. Rumah Sakit Umum Kelas B

Rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar yaitu: pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan ginekologi, 4 (empat) spesialis penunjang medik yaitu: pelayanan anestesiologi, radiologi, rehabilitasi medik dan patologi klinik. Sekurang-kurangnya 8 (delapan) dari 13 (tiga belas) pelayanan spesialis lain yaitu: mata, telinga hidung tenggorokan, syaraf, jantung dan pembuluh darah, kulit dan kelamin, kedokteran jiwa, paru, orthopedi, urologi, bedah syaraf, bedah plastik dan kedokteran forensik: mata, syaraf, jantung dan pembuluh darah, kulit dan kelamin, kedokteran jiwa, paru, urologi dan kedokteran forensik. Pelayanan medik subspecialis 2 (dua) dari 4 (empat) subspecialis dasar yang meliputi: bedah, penyakit dalam, kesehatan anak, obstetri dan ginekologi.

c. Rumah Sakit Umum Kelas C

Rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 4 (empat) spesialis dasar: pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan ginekologi dan 4 (empat) spesialis penunjang medik yaitu: pelayanan anestesiologi, radiologi, rehabilitasi medik dan patologi klinik.

d. Rumah Sakit Umum Kelas D

Rumah sakit umum yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medik paling sedikit 2 (dua) dari 4 (empat) spesialis dasar yaitu: pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan ginekologi.

4. Sejarah Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU

Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU adalah salah satu institusi pelayanan kesehatan di bawah Yayasan Kesehatan Panti Kosala. Nama Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU tidak dapat dilepaskan dari nama besar Dr. Oen Boen Ing sebagai tokoh pendiri. Nama Dr. Oen sangat terkenal di kalangan masyarakat Solo, falsafah beliau adalah “Tugas seorang Dokter itu hanyalah menyembuhkan orang sakit, tiada lain.”

Mengusung motto “Teduh Untuk Sembuh” Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU mewujudkan dalam dua aspek. Aspek pertama diwujudkan dengan pembangunan fisik rumah sakit dengan konsep *Garden Hospital*. Aspek kedua diwujudkan dalam suasana teduh, juga di upayakan timbul melalui sikap, perhatian dan pelayanan dari karyawan rumah sakit kepada semua pasien yang datang berobat. Diusahakan dengan tersedianya tenaga medis, keperawatan, tenaga non medis bukan keperawatan dan tenaga penunjang lain yang memadai baik kualitas dan kuantitasnya.

Pembangunan fisik rumah sakit diwujudkan melalui konsep *Garden Hospital*, dari 12 hektar lahan yang tersedia 35% yang akan digunakan untuk keperluan gedung, sedangkan sisanya 65% untuk pepohonan yang rindang. Pembangunan rumah sakit dilaksanakan secara bertahap.

- a. Pembangunan awal adalah pembangunan Gedung Utama Rumah Sakit dengan 2 lantai dimulai pada tahun 1991, dan diresmikan oleh Menteri Kesehatan Republik Indonesia pada tanggal 18 November 1992.
- b. Pembangunan tahap ke II adalah Gedung Perawatan kelas VIP dan kelas I, diresmikan tanggal 24 Nopember 1994. Bersamaan dengan peresmian Gedung *Kwee Han Tiong* gedung perawatan ini di ganti nama dengan Gedung Kebidanan dikhususkan untuk ruang perawatan pasien dengan kasus *Obstetri dan Gynaecologi*.
- c. Pembangunan tahap ke III adalah Gedung *Tjan Khee Swan* untuk ruang perawatan kelas II dan III, diresmikan pada tanggal 22 Juli 2000.
- d. Pembangunan tahap ke IV Gedung *Kwee Han Tiong* diresmikan pada tanggal 8 Januari 2005 digunakan untuk ruang perawatan kelas VVIP, VIP dan Klas I pasien umum.
- e. Pembangunan tahap ke V adalah Gedung Bedah Sentral dan Gedung Perawatan Ibu dan Anak diresmikan tanggal 1 Mei 2010. Lantai pertama Gedung Bedah Sentral digunakan untuk Ruang ICU/ICCU/PICU/NICU dan Radiologi dan lantai atas untuk Kamar Operasi dan Kamar Bersalin, Gedung Perawatan Ibu dan Anak untuk kelas VVIP, VIP dan VIP *Junior*.

Didukung dengan visi yang kuat serta jauh memandang ke depan, yaitu “Menjadi institusi pelayanan kesehatan yang tepercaya, untuk melanjutkan cita-cita luhur dan semangat almarhum Dr. Oen Boen Ing dalam pengabdian kepada masyarakat.” Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU bertekad menjadi institusi

pelayanan kesehatan unggulan yang mandiri dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

Pelayanan yang diberikan RS Dr. OEN SOLO BARU terdiri dari 4 besar spesialis dan beberapa pelayanan sub spesialis serta didukung adanya dokter spesialis dan sub spesialis purna waktu. Pelayanan RS Dr. OEN SOLO BARU terdiri dari pelayanan rawat jalan, rawat inap dan unit pelayanan intensif, UGD 24 jam, unit hemodialisa, kamar operasi, kamar bersalin, unit penunjang medik, bagian administrasi umum, dan bagian keuangan.

Sesuai dengan UU No. 44 Tahun 2009 pasal 40 ayat 1 yang menyatakan bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit wajib dilakukan Akreditasi secara berkala minimal 3 (tiga) tahun sekali. Upaya peningkatan mutu RS Dr. OEN SOLO BARU melalui akreditasi telah dilaksanakan mulai tahun 1998 RS telah lulus akreditasi penuh untuk 5 jenis pelayanan, meliputi pelayanan medis, keperawatan, administrasi manajemen, rekam medis dan instalasi gawat darurat. Tahun 2002 telah lulus akreditasi 12 bidang pelayanan dan tahun 2011 lulus akreditasi dengan 16 pelayanan. Tahun 2014 RS Dr. OEN SOLO BARU ditetapkan sebagai rumah sakit tipe C.

5. Visi, Misi, Nilai Budaya dan Motto Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU

a. Visi

Menjadi institusi pelayanan kesehatan yang unggul, untuk melanjutkan cita-cita luhur almarhum Dr. OEN BOEN ING sebagai wujud pengabdian berbangsa dan bernegara

b. Misi

Misi RS Dr. OEN SOLO BARU adalah:

- 1) Melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara professional
- 2) Melaksanakan upaya pelayanan kesehatan yang terjangkau masyarakat luas, tanpa membedakan suku, bangsa, agama, aliran politik dan kedudukan sosial ekonomi
- 3) Memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat “non profit” dan dikelola secara sosio ekonomis
- 4) Mengembangkan sumber daya manusia
- 5) Menjunjung tinggi kode etik

c. Nilai Budaya

Kami menjunjung tinggi: integritas, hak pasien, manusia dan organisasi pembelajar

d. Motto

“ Teduh untuk Sembuh”

B. Laboratorium

Pelayanan kesehatan terhadap masyarakat tidak hanya diperoleh di rumah sakit dan puskesmas, tapi juga dapat diperoleh di laboratorium klinik. Laboratorium klinik merupakan sarana penunjang untuk menentukan informasi tentang kesehatan perorangan. Laboratorium klinik dengan segala kelengkapan peralatan merupakan tempat berpotensi menimbulkan resiko kepada para

penggunanya seperti resiko berasal dari faktor fisik, kimia, ergonomi dan biologi serta psikososial (Gunawan, 2013).

Laboratorium klinik adalah suatu lembaga yang bergerak di bidang jasa/pelayanan kesehatan. Sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/MENKES/PER/III/2010 tentang Laboratorium Klinik. Saat ini laboratorium klinik menghadapi berbagai tantangan untuk dapat melaksanakan fungsinya untuk memberikan pelayanan kesehatan. Laboratorium klinik yang mana menjadi salah satu lembaga pelayanan kesehatan masyarakat, tidak semuanya memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Semakin banyaknya laboratorium klinik di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau, rumah sakit harus berupaya survive di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut (Trisnantoro, 2005).

1. Laboratorium Patologi Klinik

Laboratorium patologi klinik adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan dibidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, imunologi klinik, urinologi, yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Laboratorium patologi klinik sebagai subsistem pelayanan kesehatan menempati posisi terpenting dalam diagnosa *invitro*, dengan pengukuran dan pemeriksaan laboratorium akan didapatkan data ilmiah yang tajam untuk digunakan dalam menghadapi masalah yang diidentifikasi melalui pemeriksaan

klinis dan merupakan bagian esensial dari data pokok pasien. Indikasi permintaan laboratorium klinik merupakan pertimbangan terpenting dalam kedokteran (Ubaedillah, 2014).

2. Pemeriksaan Laboratorium Rutin

Pemeriksaan hematologi merupakan bagian kelompok pemeriksaan laboratorium klinik yang terdiri dari beberapa macam pemeriksaan seperti kadar hemoglobin, hitung jumlah leukosit, eritrosit, trombosit, Laju Endap Darah (LED), sediaan apus darah tepi, hematokrit, retikulosit dan pemeriksaan hemostasis (Wahid, 2015).

3. Pemeriksaan Kimia Darah

Pemeriksaan Kimia Darah meliputi:

a. Pemeriksaan Kimia Klinik

Pemeriksaan laboratorium yang berdasarkan pada reaksi kimia dapat digunakan darah, urin, atau cairan tubuh lain. Terdapat banyak pemeriksaan kimia darah di dalam laboratorium klinik antara lain uji fungsi hati, otot jantung, ginjal, lemak darah, gula darah, fungsi pankreas, elektrolit, dan dapat pula dipakai beberapa uji kimia yang digunakan untuk membantu menegakkan diagnosis anemia (Ubaedillah, 2014).

b. Pemeriksaan Imunologi Klinik

Imunologi adalah spesialisasi medis yang berkaitan dengan kekebalan dan semua aspek dari kemampuan tubuh untuk melawan infeksi dan penyakit. Ini berkaitan dengan fungsi fisiologis dari sistem kekebalan tubuh dalam keadaan kesehatan dan penyakit, malfungsi sistem kekebalan tubuh pada gangguan

imunologi (penyakit *autoimun*, defisiensi imun, *hypersensitifitas*, penolakan tranplantasi), kimia, fisik, dan fisiologis karakteristik komponen dari system kekebalan tubuh secara *invitro* dan *invivo*.

4. Pemeriksaan Mikrobiologi Klinik

Pemeriksaan mikrobiologi adalah satu pemeriksaan yang sangat penting dalam penunjang penegakan diagnosis serta terapi penyakit infeksi terutama dalam penanganan infeksi nosokomial. Salah satu penyebab infeksi nosokomial adalah *Methicilin Resistant Staphylococcus Aureus* (MRSA). Prosedur yang tepat pada pengambilan spesimen yang aseptis, penanganan pemeriksaan laboratorium mikrobiologi untuk menegakkan diagnosis infeksi MRSA dan prosedur standar uji bioktivitas obat anti mikroba berguna dalam diagnosis dan terapi infeksi MRSA (Ubaedillah, 2014).

5. Pemeriksaan Parasitologi Klinik

Parasitologi adalah suatu ilmu cabang biologi yang mempelajari tentang semua organisme parasit. Organisme parasit adalah organisme yang hidupnya bersifat parasitis: yaitu hidup selalu merugikan organisme yang ditempatinya. Cakupan parasitologi meliputi toksonomi, morfologi, siklus hidup masing-masing parasit serta patologi dan epidemiologi penyakit yang ditimbulkan.

6. Pemeriksaan Patologi Anatomi

Patologi anatomi adalah spesialisasi medis yang berurusan dengan diagnosis penyakit berdasarkan pada pemeriksaan kasar, mikroskopis, molekuler atas organ, jaringan, dan sel. Kini patologi anatomi mulai mempergunakan

biologi molekuler untuk memperoleh informasi klinis tambahan dari spesimen yang sama (Ubaedillah, 2014).

7. Pemeriksaan Urin

Pemeriksaan urin merupakan pemeriksaan penyaring yang dipakai untuk mengetahui adanya kelainan didalam saluran kemih yaitu dari ginjal dengan salurannya, kelainan yang terjadi diluar ginjal, untuk mendeteksi adanya metabolit obat seperti zat narkoba dan mendeteksi adanya kehamilan. Pemeriksaan urin meliputi pemeriksaan makroskopis/sedimen dan kimia urin (Ubaedillah, 2014).

C. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik

Evaluasi adalah kegiatan untuk membandingkan antara hasil yang dicapai dengan rencana yang telah ditentukan. Penilaian merupakan alat penting untuk membantu pengambilan keputusan sejak tingkat perumusan kebijakan maupun pada tingkat pelaksanaan program. Menurut WHO penilaian (evaluasi) adalah suatu cara sistematis untuk mempelajari berdasarkan pengalaman dan mempergunakan pelajaran yang dipelajari untuk memperbaiki kegiatan-kegiatan yang sedang berjalan serta meningkatkan perencanaan yang lebih baik dengan seleksi yang seksama untuk kegiatan dimasa yang akan datang (Mahwati, 2009).

Untuk mengevaluasi pelayanan laboratorium dapat diukur dengan melihat kualitas pelayanan di laboratorium patologi klinik dan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012 yaitu:

1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi. Indikatornya adalah efektifitas, kesinambungan pelayanan, efisiensi. Tujuan tergambaranya kecepatan pelayanan laboratorium. Definisi operasional pemeriksaan laboratorium yang dimaksud adalah pelayanan pemeriksaan laboratorium rutin dan kimia darah. Waktu tunggu hasil pelayanan pelayanan laboratorium patologi klinik standarnya ≤ 120 menit. Penanggung jawab waktu tunggu hasil laboratorium adalah Kepala Instalasi Laboratorium. Waktu tunggu hasil pelayanan pemeriksaan laboratorium patologi klinik sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

2. Tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium

Kejadian tertukarnya spesimen pemeriksaan laboratorium adalah tertukarnya spesimen milik orang yang satu dengan orang lain. Standar tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium adalah 100 %. Tujuan tergambaranya ketelitian dalam pelaksanaan pengelolaan spesimen laboratorium dan indikator dari tingkat kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium adalah keselamatan pasien. Penanggung jawab dalam pelaksanaan tingkat kejadian tertukar spesimen adalah Kepala Instalasi Laboratorium. Tingkat kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium patologi klinik sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

3. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium indikatornya adalah kompetensi teknis. Tujuannya adalah pembacaan dan verifikasi hasil pemeriksaan laboratorium dilakukan oleh tenaga ahli untuk memastikan ketepatan diagnosis. Definisi operasional pelaksana ekspertisi laboratorium adalah dokter spesialis patologi klinik yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti dilakukan ekspertisi adalah adanya tandatangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter yang meminta. Standarnya adalah 100 %. Penanggung jawab ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium adalah Kepala Instalasi Laboratorium. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

4. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

Kesalahan penyerahan hasil laboratorium adalah kesalahan administrasi dalam pelayanan laboratorium meliputi kesalahan identifikasi, kesalahan registrasi, kesalahan pelabelan sampel dan kesalahan penyerahan hasil laboratorium. Standar tidak adanya kesalahan penyerahan hasil laboratorium adalah 100 %. Tujuan untuk tergambaranya ketelitian pelayanan laboratorium dan indikator dari kesalahan penyerahan hasil laboratorium adalah keselamatan. Penanggung jawab dalam pelaksanaan tingkat kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium adalah Kepala Instalasi Laboratorium. Tingkat kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik sesuai

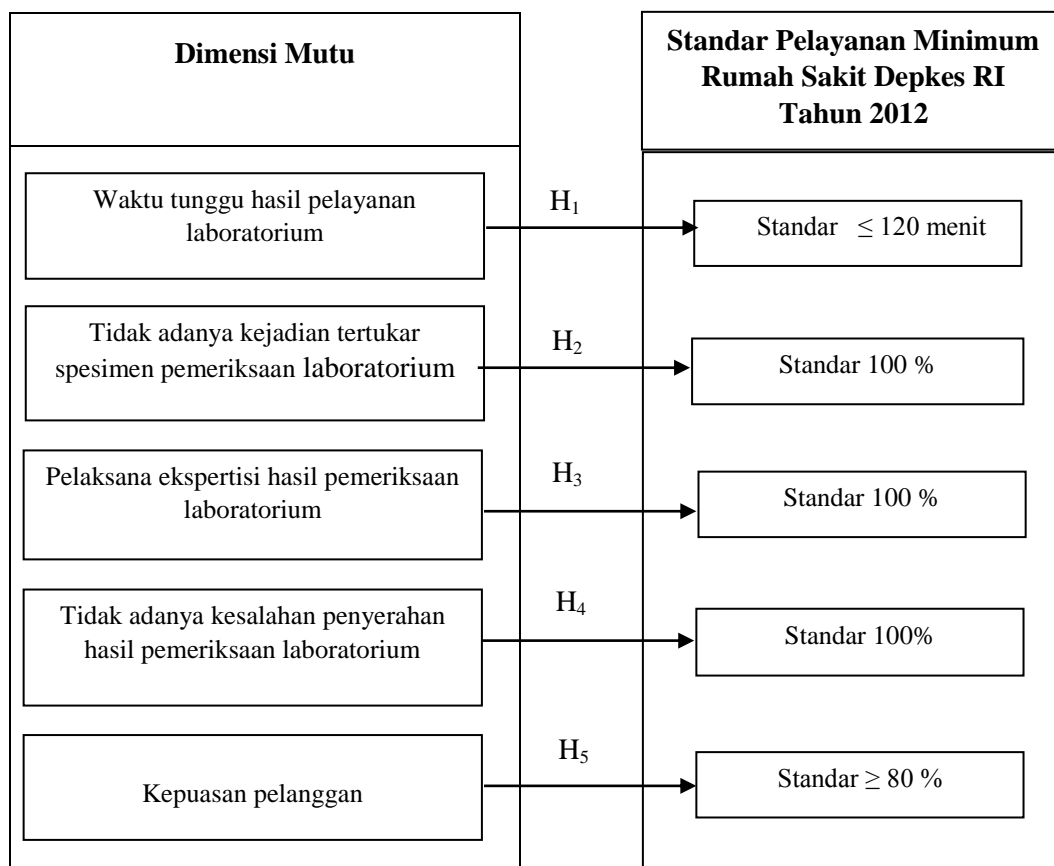
dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

5. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas dari pelanggan terhadap pelayanan laboratorium. Tujuan kepuasan pelanggan adalah tergambarinya persepsi pelanggan terhadap pelayanan laboratorium. Standar kepuasan pelanggan pelayanan laboratorium adalah ≥ 80 %. Kepala Instalasi Laboratorium adalah orang yang bertanggung jawab dalam memberikan rasa kepuasan pada pasien. Indikator dari kepuasan pelanggan adalah kenyamanan. Kepuasan pelanggan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

D. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir penelitian dapat dilihat pada gambar 1:



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Keterangan:

H₁: Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan dimensi waktu tunggu hasil laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

H₂: Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan dimensi tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

- H₃: Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan dimensi pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
- H₄: Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan dimensi tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
- H₅: Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan dimensi kepuasan pelanggan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

E. Landasan Teori

Pengertian kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai mutu kesehatan, mutu pemeliharaan kesehatan, mutu perawatan kesehatan yang menjadi acuan dalam pelaksanaan operasional sehari-hari dalam bentuk derajat terpenuhinya standar profesi yang baik dalam pelayanan pasien dan terwujudnya hasil-hasil seperti yang diharapkan menyangkut pelayanan pasien, diagnosa prosedur atau tindakan pemecahan masalah kritis.

Azwar (1996) dalam Hidayati (2008) menyatakan bahwa mutu atau kualitas adalah kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan atau sesuai dengan persyaratan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit merupakan suatu ketentuan-ketentuan bagi rumah sakit yang dikeluarkan oleh menteri kesehatan

Republik Indonesia dalam rangka usaha pemerintah untuk menjamin mutu pelayanan rumah sakit. Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012 dapat digunakan pedoman mutu pelayanan bagi setiap rumah sakit di Indonesia.

Pelayanan laboratorium terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Patologi Klinik rumah sakit meliputi:

1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium
2. Tingkat kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium
3. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium
4. Tingkat kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium
5. Kepuasan pelanggan

F. Keterangan Empirik

Berdasarkan landasan teori, dapat dibuat keterangan empirik sebagai berikut:

1. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan dimensi waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
2. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan dimensi tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

3. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan dimensi pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
4. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan dimensi tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
5. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan dimensi kepuasan pelanggan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini adalah jenis pemeriksaan deskriptif yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk membuat gambaran situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka (Nazir, 2003). Menggunakan pendekatan “*cross sectional*” yaitu hanya satu kali pada satu saat (Prasetyo, dkk., 2010).

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU. Penelitian dilaksanakan pada bulan Februari – April 2017.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Wilayah generalisasi tersebut terdiri dari atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Azwar, 2014). Populasi yang akan diambil dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan pemeriksaan laboratorium di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian atau seluruh dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebagian pasien rawat jalan yang memenuhi kriteria inklusi:

- a. Pasien rawat jalan yang memeriksakan laboratorium rutin dan kimia darah
- b. Bersedia mengisi kuesioner

Rumus yang digunakan untuk menghitung sampel (s) dari populasi yang sudah diketahui jumlahnya dalam penelitian ini adalah dengan *Isaac dan Michael* sebagai berikut (Sugiyono, 2009):

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

Diketahui:

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

D. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel

Identifikasi variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Variabel Bebas terdiri dari:
 - 1) Waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium
 - 2) Tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium
 - 3) Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium
 - 4) Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

5) Kepuasan Pelanggan

- b. Variabel tergantung adalah Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium yang dimaksud 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 di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU dengan standar ≤ 120 menit.
- b. Kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium adalah tertukarnya spesimen milik orang yang satu dengan orang lain. Tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU dengan standar 100 %.
- c. Pelaksana ekspertisi laboratorium adalah dokter spesialis patologi klinik yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti dilakukan ekspertisi adalah adanya tandatangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter yang meminta di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU dengan standar 100 %.
- d. Kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium adalah kesalahan administrasi dalam pelayanan laboratorium meliputi kesalahan identifikasi,

kesalahan registrasi, kesalahan pelabelan sampel, dan kesalahan penyerahan hasil laboratorium. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU dengan standar 100 %.

- e. Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU dengan standar ≥ 80 %.

E. Data Penelitian

Data dalam penelitian ini terbagi dalam dua klasifikasi, yaitu:

- a. Data primer

Data primer adalah data yang didapat langsung dari responden melalui kuesioner yang memuat sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh pasien rawat jalan atau pendamping pasien yang memperoleh pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU.

- b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari berupa *literature* dan data-data sumber lainnya.

F. Teknik Analisis Data

1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium yang dimaksud 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.

Rumus waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium:

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

Standar ≤ 120 menit (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012).

2. Tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium

Kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium adalah tertukarnya spesimen milik orang yang satu dengan orang lain di laboratorium patologi klinik.

Rumus tingkat kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium:

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

Standar = 100 % (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012).

3. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Pelaksana ekspertisi laboratorium adalah Dokter Spesialis Patologi Klinik yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti dilakukan ekspertisi adalah adanya tandatangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter yang meminta. Pembacaan dan

verifikasi hasil pemeriksaan laboratorium dilakukan oleh tenaga ahli untuk memastikan ketepatan diagnosa.

Rumus pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium:

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

Standar = 100 % (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012).

4. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

Kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium adalah kesalahan penyerahan hasil laboratorium dan tergambarkan ketidak telitian pelayanan laboratorium patologi klinik.

Rumus tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium:

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

Standar = 100 % (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012).

5. Kepuasan pelanggan

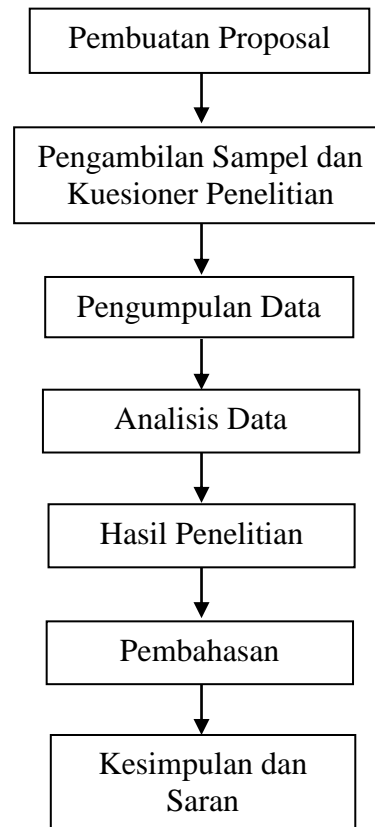
Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan laboratorium. Tujuan kepuasan pelanggan adalah tergambarnya persepsi pelanggan terhadap pelayanan laboratorium. Standar kepuasan pelanggan pelayanan laboratorium adalah $\geq 80 \%$ dan Kepala Instalasi Laboratorium sebagai orang yang bertanggungjawab dalam memberi kepuasan pada pasien atau keluarga pasien yang sedang menunggu hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik.

Rumus kepuasan pelanggan:

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

Standar = ≥ 80 % (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012).

G. Jalannya Penelitian



Gambar 2. Skema Jalannya Penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien atau keluarga yang mewakili pasien di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU yang beralamatkan di Perumahan Solo Baru, Kecamatan Grogol, Baki, Sukoharjo 57552, Telepon (0271) 620220, Fax (0271) 622555. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 292 responden yang pernah merasakan pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU, sehingga mereka dapat menilai terhadap kualitas pelayanan yang dirasakannya sesuai harapan yang mereka inginkan.

Jumlah responden diperoleh dari perhitungan sampel yang masuk selama satu tahun di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU memperoleh jumlah sampel sebanyak 21.852 sampel, jadi satu bulan sebanyak 1821, kemudian sesuai dengan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus penentuan jumlah sampel tersebut diperoleh jumlah sampel responden sebanyak 292 responden (lampiran 4).

Data karakteristik dari responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, status pasien, status pendidikan dan pekerjaan konsumen di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU.

1. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

Komposisi jumlah dan persentase jenis kelamin pasien di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU berdasarkan sumber data primer dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Jumlah dan Persentase Responden menurut Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah(orang)	Persentase(%)
Laki-laki	131	44,9
Perempuan	161	55,1
Total	292	100

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 1, menunjukkan jumlah responden yang digunakan sebanyak 292 responden. Pasien di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU menunjukkan laki-laki sebesar 44,9% dan berjumlah 131 responden dan perempuan lebih besar yaitu 55,1% dan berjumlah 161 responden. Hal ini disebabkan karena tingkat kesadaran perempuan lebih memperhatikan kesehatan dirinya dibandingkan laki - laki.

2. Klasifikasi responden berdasarkan status responden

Komposisi jumlah dan persentase status responden di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr.OEN SOLO BARU berdasarkan sumber data primer dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Jumlah dan persentase Responden menurut status responden

Status Responden	Jumlah(orang)	Persentase(%)
Pasien	229	78,4
Mewakili pasien	63	21,6
Total	292	100

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 2, menunjukkan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian 292 responden. Persentase responden pasien itu sendiri persentasenya sebesar 78,4% sebanyak 229 orang, sedangkan responden yang

mewakili pasien yaitu 21,6 % sebanyak 63 orang. Tingginya persentase responden pasien dikarenakan beberapa pasien bersedia mengisi kuesioner sendiri karena dalam keadaan sehat.

3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan

Komposisi jumlah dan persentase jenis pendidikan responden di Laboratorium Patologi Klinik RS Dr. OEN SOLO BARU berdasarkan sumber data primer dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Jumlah dan persentase responden menurut Pendidikan

Pendidikan	Jumlah(orang)	Persentase(%)
SD	11	3,8
SMP	36	12,3
SMA	115	39,4
Akademi/Diploma	79	27,1
Sarjana	51	17,5
Total	292	100

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian adalah 292 responden. Pendidikan pasien di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA dengan presentase 39,4 % dan responden paling sedikit adalah tingkat SD dengan persentase 3,8 %. Hal ini disebabkan responden yang jenjang pendidikan SD mempunyai pola pikir yang sederhana dan banyaknya responden dengan pendidikan SMA dimungkinkan karena sudah mengertinya masyarakat dengan peranan dan fungsi instalasi laboratorium klinik di sekitarnya.

Pendidikan juga berpengaruh terhadap pengetahuan seseorang tentang isi dan maksud kuesioner yang dipahami kepada responden oleh peneliti. Dilihat berdasarkan praktek lapangan yang dilakukan peneliti, responden yang memiliki pendidikan tinggi lebih cepat mengerti dengan penjelasan dari peneliti tentang

kuesioner dibandingkan dengan responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir yang lebih rendah.

4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan

Komposisi jumlah dan persentase berdasarkan pekerjaan responden di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU berdasarkan sumber data primer dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Jumlah dan persentase responden menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah(orang)	Persentase(%)
PNS	47	16,1
Pegawai Swasta	115	39,4
Petani	10	3,4
Pelajar/Mahasiswa	47	16,1
Pedagang	42	14,4
Lain-lain	31	10,6
Total	292	100

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Pekerjaan dapat memberikan informasi yang membantu kita dalam memilih suatu pelayanan kesehatan yang memadai dan suatu pelayanan yang memang kita butuhkan.

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa responden yang digunakan dalam peneliti adalah 292 responden. Pekerjaan pasien di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU paling banyak adalah pegawai swasta dengan jumlah responden 115 orang atau 39,4 %. Hal ini disebabkan banyak pegawai swasta mendapatkan jaminan kesehatan dari tempat mereka bekerja. Pekerjaan lainnya berupa pelajar/mahasiswa, PNS, pedagang, petani, serta pekerjaan lainnya. Jumlah pekerjaan yang paling sedikit yaitu petani dengan jumlah 10 responden atau sebesar 3,4 %.

B. Hasil Analisis Data

Data dalam penelitian ini dievaluasi menggunakan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

Analisis pelayanan laboratorium patologi klinik meliputi waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, dan tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium. Data yang digunakan adalah data berupa lembar hasil pemeriksaan laboratorium di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU. Hasil analisis dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil analisis data pelayanan laboratorium patologi klinik

Jenis Pelayanan	Jumlah yang disurvei	Hasil	Standar
Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium	292	59.12 menit	≤ 120 menit
Tidak adanya kejadian tertukar spesimen laboratorium	292	0 kejadian	100 %
Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium	292	292 diekspertisi	100 %
Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium	292	0 kejadian	100 %

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 5 hasil perhitungan persentase analisis data pelayanan laboratorium patologi klinik dapat diketahui sebagai berikut:

- a. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Jumlah kumulatif waktu tunggu hasil laboratorium rutin dan kimia darah yang disurvei dalam 1 bulan didapatkan rata-rata 59.12 menit. Jumlah tersebut sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012 yaitu ≤ 120 menit.

b. Tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium.

Jumlah seluruh spesimen yang diperiksa di laboratorium dalam satu bulan sebanyak 292 dikurangi jumlah kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium dalam satu bulan sebesar 0 dibagi dengan jumlah seluruh spesimen yang diperiksa di laboratorium dalam satu bulan tersebut sebanyak 292 dan dikalikan 100 % diperoleh hasil 100 %.

Mengetahui ada tidaknya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium dapat dilihat dari nomor laboratorium atau label barcode dimana berisi nama pasien, tanggal lahir, jenis kelamin, dan alamat yang dicocokkan sebelum pasien dilakukan pengambilan sampel.

Jumlah tersebut sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012 yaitu 100 %. Hal ini memberikan makna bahwa tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU sudah baik.

c. Pelaksana ekpertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Jumlah hasil laboratorium yang diverifikasi hasilnya oleh Dokter Spesialis Patologi Klinik yang disurvei dalam satu bulan sebanyak 292 dibagi dengan jumlah seluruh pemeriksaan laboratorium dalam satu bulan tersebut

sebanyak 292 dan dikalikan 100 % diperoleh hasil 100 %. Jumlah tersebut sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Republik Indonesia Tahun 2012 yaitu 100 %. Hal ini memberikan makna bahwa pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU sudah baik.

d. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

Jumlah pasien yang diperiksa di laboratorium tanpa kesalahan administrasi dalam satu bulan sebanyak 292 dibagi jumlah pasien yang diperiksa dalam bulan tersebut sebanyak 292 dan dikalikan 100 % diperoleh hasil 100 %.

Jumlah tersebut sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012 yaitu 100 %. Hal ini memberikan makna bahwa tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU sudah baik.

e. Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien adalah pernyataan puas dan tidak puas oleh pelanggan terhadap pelayanan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU berdasarkan waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, jaminan keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan saat pasien diperiksa, pelayanan pada saat pengambilan sampel darah, dan fasilitas ruang tunggu di laboratorium patologi klinik. Kuesioner kepuasan pasien diberikan kepada pasien atau keluarga pasien

yang sedang menunggu pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU.

Responden memberikan jawaban yang bervariasi dalam menjawab item-item pertanyaan yang ada didalam kuesioner. Persentase jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel 6:

Tabel 6. Jumlah frekuensi jawaban responden

Jenis Pelayanan			P	%	TP	%
Waktu	Tunggu	hasil pemeriksaan laboratorium	292	100	0	0
Pelaksana	ekspertisi	hasil pemeriksaan laboratorium	292	100	0	0
Jaminan	keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan saat pasien diperiksa		292	100	0	0
Pelayanan	pada	saat pengambilan sampel darah	285	97.6	7	2.4
Fasilitas	ruang tunggu	di laboratorium patologi klinik	288	98.6	4	1.4
Rata-rata hasil				99.2		0.8

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 6 hasil perhitungan dan persentase jawaban responden terhadap pernyataan dapat diketahui sebagai berikut:

- a. Pernyataan 1 tentang kepuasan waktu tunggu pelayanan laboratorium ≤ 120 menit. Diperoleh jumlah persentase jawaban dari 292 responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 292 yaitu 100 % responden yang menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU memuaskan pasien rawat jalan dan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012 yaitu ≤ 120 menit.

- b. Pernyataan 2 tentang pelaksana ekspertisi hasil laboratorium adalah dokter spesialis patologi klinik yang mempunyai kewenangan untuk pembacaan hasil pemeriksaan. Diperoleh jumlah persentase jawaban dari 292 responden yang mengisi kuesioner menyatakan puas 100 %. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012 yaitu 100 %.
- c. Pernyataan 3 tentang jaminan keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan saat pasien diperiksa diperoleh jumlah persentase jawaban dari 292 responden yang mengisi kuesioner menyatakan puas 100 %. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU telah melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik sehingga pasien rawat jalan merasa puas.
- d. Pernyataan 4 tentang pelayanan pada saat pengambilan sampel darah diperoleh jumlah persentase jawaban dari 292 responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 285 yaitu 97.6 % yang menyatakan puas dan sebanyak 7 yaitu 2.4 % responden yang menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU telah melaksanakan tugas dan pekerjaannya dengan baik sehingga pasien rawat jalan merasa puas.
- e. Pernyataan 5 tentang fasilitas ruang tunggu diperoleh jumlah persentase jawaban dari 292 responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 288 yaitu 98.6 % responden yang menyatakan puas dan sebanyak 4 yaitu 1.4 %

responden yang menyatakan tidak puas . Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU telah memenuhi harapan pasien rawat jalan.

Jumlah persentase kepuasan konsumen terhadap pelayanan laboratorium patologi klinik dengan waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, jaminan keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan saat pasien diperiksa, pelayanan pada saat pengambilan sampel darah, fasilitas ruang tunggu laboratorium patologi klinik sebesar 99.2 % sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia yaitu $\geq 80 \%$, maka demikian konsumen atau pasien dinyatakan puas terhadap pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik di Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Waktu tunggu hasil pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
2. Tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
3. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
4. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
5. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik memberikan rasa kepuasan sebesar 99.2 % pada Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Patologi Klinik

Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

B. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Hasil penelitian tidak dapat digeneralisasikan pada penelitian pelayanan laboratorium patologi klinik lain, karena hanya dibatasi pada perbedaan pelayanan laboratorium patologi klinik dengan dimensi waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kejadian tertukar spesimen hasil pemeriksaan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dan kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
2. Keterbatasan waktu dalam pengisian kuesioner, sehingga pasien terkadang tidak fokus dalam menjawab pertanyaan dalam kuesioner.
3. Peneliti seharusnya mengawasi responden dalam mengisi kuesioner agar jawaban tidak bias tetapi pada pelaksanaannya responden tidak didampingi peneliti.
4. Alat ukur yang digunakan hanya kuesioner saja tanpa diikuti oleh wawancara yang mendalam terhadap pelayanan yang diberikan petugas labora

C. Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan, maka untuk pengembangan data dan peningkatan pelayanan laboratorium patologi klinik dengan dimensi waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Rumah Sakit

Bagi pihak Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU walaupun tingkat kepuasan pasien rawat jalan 99.2 %, sudah memenuhi Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012, maka untuk meningkatkan pelayanan Laboratorium Patologi Klinik menjadi lebih baik dengan cara:

- a. Penambahan sumber daya manusia dan alat - alat pemeriksaan, sehingga waktu tunggu lebih efisien lagi dan hasil laboratorium dapat dikeluarkan lebih cepat.
- b. Penambahan jenis pemeriksaan yang dibutuhkan oleh Dokter *klinisi* untuk mempercepat pelayanan laboratorium.
- c. Penambahan sarana prasarana keselamatan kerja buat petugas laboratorium diantaranya *eye wash* dan *shower* untuk mengantisipasi terkena percikan atau tumpahan bahan berbahaya

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Berdasarkan evaluasi dari penelitian ini dapat dikembangkan dengan penambahan dimensi yang terdapat di Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008 yang telah disempurnakan pada Tahun 2012.

DAFTAR PUSTAKA

- Ari S. 2011. Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Umum Daerah Kota Semarang. *Thesis*. Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang. Semarang
- Azwar, S. 2014. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Dano, Prasetya, T.A. 2010. Hubungan Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Masaran I Sragen. *Jurnal Manajemen Kesehatan*, Vol 6. 131-139
- Gunawan, Iman. 2013. *Metode penelitian kualitatif: Teori dan Praktik*. Bumi Aksara. Jakarta
- Harianto, Khasanah, N., Supardi S. 2005. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Resep di Apotek Kopkar Rumah Sakit Budhi Asih Jakarta. *Jurnal Majalah Ilmu Kefarmasian*, Vol. II, No. 1, 12-21
- Hidayati N. 2008. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Moewardi Surakarta. *Skripsi*. Program Sarjana UMS. Surakarta
- [Kep.Men.Kes.] Keputusan Menteri Kesehatan. 2008. Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit.
- [Kep.Men.Kes.] Keputusan Menteri Kesehatan. 2009. Nomor 44/Menkes/SK/2009 Tentang Rumah Sakit.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta
- Mahwati, Y. 2009. Pengembangan Sistem Informasi Laboratorium Kesehatan Untuk Mendukung Evaluasi Pelayanan Laboratorium. *Thesis*. Semarang: Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Mauludin, H. 2004. *Analisis Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Citra (image) Rumah Sakit*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Nasir, M. 2003. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Jakarta
- [Per.Men.Kes.] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2010. Nomor 340 Tahun 2010 Tentang Klasifikasi Rumah Sakit

- [Per.Men.Kes.] Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2010. Nomor 411/ Menkes/ Per/ III/ 2010 Tentang Laboratorium Klinik.
- Saifuddin, A. 2014. *Metode Penelitian*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- Salmiah. 2015. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pada Pasien Rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta. *Skripsi*. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setiabudi, Surakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D)*. Penerbit Alfabeta. Bandung
- Sutopo, J.K. 2012. Studi Evaluasi Kepuasan pelayanan Farmasi RSUD dr. Raden Soedjati Soemodiarjo Kabupaten Grobogan. *Journal of Rural and Development*, Vol III, No. 1, Edisi Februari, 15-23.
- Trisnantoro, Laksana. 2005. *Aspek Strategi Manajemen Rumah Sakit antara Misi Sosial dan Tekanan Pasar*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Ubaedillah, M.U. 2014. Analisis Pengaruh Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Arjawingan Cirebon.*Skripsi*. Surakarta: Universitas Setiabudi, Surakarta.
- Wahid, A.A. 2015. Perbandingan hasil Pemeriksaan Hitung Jenis Leukosit Menggunakan Metode Manual Dengan Laser Based Flowcytometry. *Jurnal ilmu ilmu Kesehatan*, Vol 5, No. 9, Edisi Oktober, 24-27
- Wusko..A.U. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada RSUD Bangil Kabupaten Pasuruan. *Jurnal Ketsa Bisnis*, Vol. I, No. 1, Edisi Agustus, 16-28
- Yulia, R. 2004. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pusat Pertamina. *Skripsi*. Bogor: Fakultas Ekonomi dan Manajemen IPB. Bogor

L
A
M
P
I
R
A
N

Lampiran 1.
Surat Keterangan Izin Penelitian



Nomor : 202 / H6 – 04 / 30.01.2017
Lamp. : - helai
Hal : Ijin Penelitian

Kepada :
Yth. Direktur
RS. DR. OEN SOLO BARU
Di Sukoharjo

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, yang pelaksanaannya di RS. Dr. Oen Solo Baru ,terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa :

NAMA : LIEM ING FUNG
NIM : 09160548 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di RS. Dr. Oen Solo Baru

Untuk ijin penelitian tentang evaluasi pelayanan laboratorium patologi klinik pasien rawat jalan berdasarkan standar pelayanan minimal di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 30 Januari 2017

Dekan



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

Lampiran 2.

Surat Keterangan Penelitian dari RS. Dr. OEN SOLO BARU

RS Dr. OEN SOLO BARU

PERUMAHAN SOLO BARU
 KEC. Grogol, KAB. SUKOHARJO
 TELP. (0271) 622220 (5 lines)
 FAK. (0271) 622555 P.O. BOX 130 SOLO

untuk semua sembuh



Nomor : 473/SB/PSDM/III/2017
 Lamp : --
 Hal : **Izin Penelitian**

Sukoharjo, 14 Maret 2017

Kepada Yth:

Bapak Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D.
 Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
 Universitas Setia Budi
 Surakarta

Dengan hormat,

Menjawab surat Bapak tertanggal 30 Januari 2017, Nomor: 202/H6-04/30.01.2017;
 Perihal : Izin Penelitian, melalui surat ini kami beritahukan bahwa kami dapat
 mengijinkan mahasiswi Bapak :


Nama : Liem Ing Fung
 NIM : 09160548 N
 Prodi : D - IV Analisis Kesehatan


untuk melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi
 Klinik Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di RS Dr. OEN SOLO BARU".

Selanjutnya untuk koordinasi lebih lanjut yang bersangkutan dapat menghubungi Ibu
 Dr. Olivia Hudaya selaku Kepala Seksi Penunjang Medik RS Dr. OEN SOLO BARU.

Demikianlah pemberitahuan kami. Atas perhatian dan kepercayaan Bapak kepada RS
 Dr. OEN SOLO BARU kami ucapkan terima kasih.

RS Dr. OEN SOLO BARU


 Dr. Wibowo Sudajana, MKes
 Direktur Utama



Lampiran 3.
Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian

RS Dr. OEN SOLO BARU

PERUMAHAN SOLO BARU
KEC. Grogol Kab. Sukoharjo
TELP. (0271) 620220 (5 lines)
FAX. (0271) 622555 P.O. BOX 130 BOLO

redah untuk sembuh



SURAT KETERANGAN
No. : 516/SB/PSDM/III/2017

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Dr. Wibowo Sudajana, MKes
Jabatan : Direktur Utama
Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU


Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :


Nama : Liem Ing Fung
NIM : 09160548 N
Prodi : D-IV Analisis Kesehatan

Benar-benar telah melakukan penelitian di Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU dengan judul
"Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal di RS Dr. OEN SOLO BARU".

Demikian Surat Keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sukoharjo, 23 Maret 2017
RS Dr. OEN SOLO BARU


Dr. Wibowo Sudajana, MKes
Direktur Utama



TEDUH UNTUK SEMBUH

Lampiran 4.
Perhitungan Jumlah Sampel

Rumus yang digunakan untuk menghitung sampel (s) dari populasi yang sudah diketahui jumlahnya dalam penelitian ini adalah dengan Isaac dan Michael sebagai berikut (Sugiyono, 2009):

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

Diketahui:

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

$$\begin{aligned} S &= \frac{3,481 \times 1821 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2(1821-1)+3,481 \times 0,5 \times 0,5} \\ &= \frac{1584,72525}{0,0025 (1820) + 0,87025} \\ &= \frac{1584,72525}{5,42025} \\ &= 292,371 \text{ dibulatkan } 292 \end{aligned}$$

Lampiran 5.

Indikator Mutu Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan
Republik Indonesia Tahun 2012

LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK

1. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium

Judul	Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium
Dimensi Mutu	Efektifitas, kesinambungan pelayanan, efisiensi
Tujuan	Tergambarnya kecepatan pelayanan laboratorium
Definisi Operasional	Pemeriksaan laboratorium yang dimaksud 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
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisis	3 bulan
Numerator	Jumlah kumulatif waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium pasien yang disurvei dalam satu bulan
Denominator	Jumlah pasien yang diperiksa di laboratorium yang disurvei dalam bulan tersebut
Sumber data	Survei
Standar	≤ 120 menit

Penanggung jawab	Kepala Instalasi Laboratorium
------------------	-------------------------------

2. Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen Pemeriksaan Laboratorium

Judul	Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen Pemeriksaan Laboratorium
Dimensi Mutu	Keselamatan pasien
Tujuan	Tergambarnya ketelitian dalam pelaksanaan pengelolaan spesimen laboratorium
Definisi Operasional	Kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium adalah tertukarnya spesimen milik orang yang satu dengan orang lain
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan dan sentinel event
Periode analisis	1 bulan dan sentinel event
Numerator	Jumlah seluruh spesimen laboratorium yang diperiksa dikurangi jumlah spesimen yang tertukar
Denominator	Jumlah seluruh spesimen laboratorium yang diperiksa
Sumber data	Rekam medis, laporan keselamatan pasien
Standar	100 %
Penanggung jawab	Kepala Instalasi Laboratorium

3. Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium

Judul	Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium
Dimensi Mutu	Kompetensi teknis
Tujuan	Pembacaan dan verifikasi hasil pemeriksaan

	laboratorium dilakukan oleh tenaga ahli untuk memastikan ketepatan diagnosis
Definisi Operasional	Pelaksana ekspertisi laboratorium adalah dokter spesialis patologi klinik yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti dilakukan ekspertisi adalah adanya tandatangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter yang meminta
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisis	3 bulan
Numerator	Jumlah hasil lab yang diverifikasi hasilnya oleh dokter spesialis patologi klinik dalam satu bulan
Denominator	Jumlah seluruh pemeriksaan laboratorium dalam satu bulan
Sumber data	Register di Instalasi Laboratorium
Standar	100 %
Penanggung jawab	Kepala Instalasi Laboratorium

4. Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil Pemeriksaan Laboratorium

Judul	Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil Pemeriksaan Laboratorium
Dimensi Mutu	Keselamatan
Tujuan	Tergambarnya ketelitian pelayanan laboratorium
Definisi Operasional	Kesalahan administrasi dalam pelayanan laboratorium meliputi kesalahan identifikasi, kesalahan registrasi,

	kesalahan pelabelan sampel, dan kesalahan penyerahan hasil laboratorium
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisis	3 bulan
Numerator	Jumlah pasien yang diperiksa tanpa kesalahan administrasi dalam satu bulan
Denominator	Jumlah pasien yang diperiksa di laboratorium dalam bulan tersebut
Sumber data	Rekam Medik
Standar	100 %
Penanggung jawab	Kepala Instalasi Laboratorium

5. Kepuasan Pelanggan

Judul	Kepuasan Pelanggan
Dimensi Mutu	Kenyamanan
Tujuan	Tergambarnya persepsi pelanggan terhadap pelayanan laboratorium
Definisi Operasional	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan laboratorium
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisis	3 bulan
Numerator	Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei (dalam persen)

Denominator	Jumlah total pasien yang disurvei (n minimal 50)
Sumber data	Survei
Standar	$\geq 80\%$
Penanggung jawab	Kepala Instalasi Laboratorium

Lampiran 6. Kuesioner Penelitian



Kepada Yth:

Bapak/Ibu/Saudara/Saudari Responden

di tempat

Dengan hormat,

Berkaitan dengan penelitian tugas akhir yang saya lakukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana sains terapan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta, dengan judul "**Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum Di Rumah Sakit Dr. OEN SOLO BARU**", maka saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk memberikan jawaban pada kuesioner penelitian ini. Semua jawaban dianggap benar, tidak ada yang salah dan seluruh informasi ini akan dirahasiakan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

LiemIng Fung

09160548 N

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian : Berilah tanda centang (\surd) pada jawaban pertanyaan yang sesuai dengan pilihan Bapak/Ibu/Saudara :

Nama Responden	:				
Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/>	Laki-laki	<input type="checkbox"/>	Perempuan
Status Anda	:	<input type="checkbox"/>	Pasien	<input type="checkbox"/>	Mewakili Pasien
Status Pendidikan	:	<input type="checkbox"/>	SD	<input type="checkbox"/>	Akademi/Diploma
		<input type="checkbox"/>	SMP	<input type="checkbox"/>	Sarjana
		<input type="checkbox"/>	SMA		
Status Pekerjaan	:	<input type="checkbox"/>	PNS	<input type="checkbox"/>	Pelajar/Mahasiswa
		<input type="checkbox"/>	Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/>	Pedagang
		<input type="checkbox"/>	Petani	<input type="checkbox"/>	Lain-lain

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

Sukoharjo,2017

(.....)

KUESIONER PASIEN

Petunjuk Pengisian

Berilah tanda centang (✓) pada jawaban pertanyaan yang sesuai dengan pilihan anda:

P = Puas

TP = Tidak Puas

NO	PERTANYAAN	P	TP
1.	Puaskah anda dengan pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RS Dr. OEN SOLO BARU \leq 120 menit.		
2.	Puaskah anda dengan pelaksana ekspertisi laboratorium adalah Dokter Spesialis Patologi Klinik RS Dr. OEN SOLO BARU yang mempunyai kewenangan untuk pembacaan hasil pemeriksaan.		
3.	Puaskah anda dengan jaminan keamanan, kepercayaan, dan kenyamanan saat pasien diperiksa di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RS Dr. OEN SOLO BARU.		
4.	Puaskah anda dengan pelayanan pada saat pengambilan sampel darah di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RS Dr. OEN SOLO BARU.		
5.	Puaskah anda dengan fasilitas ruang tunggu di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RS Dr. OEN SOLO BARU.		

Lampiran 7. Data Responden

No	Jenis Kelamin	Status	Pendidikan	Pekerjaan
1	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
2	perempuan	pasien	SMA	PNS
3	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
4	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
5	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
6	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
7	perempuan	mewakili pasien	Akademi	PNS
8	perempuan	mewakili pasien	Sarjana	Lain-lain
9	perempuan	mewakili pasien	Akademi	PNS
10	perempuan	mewakili pasien	SMA	Pedagang
11	perempuan	mewakili pasien	SD	Lain-lain
12	laki-laki	pasien	SMP	Pegawai Swasta
13	perempuan	pasien	SMP	Pedagang
14	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
15	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
16	perempuan	pasien	SMP	Pedagang
17	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
18	laki-laki	pasien	Sarjana	PNS
19	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
20	laki-laki	pasien	Sarjana	PNS
21	laki-laki	pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa
22	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
23	perempuan	pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa
24	laki-laki	pasien	Akademi	Pedagang
25	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa

26	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
27	perempuan	pasien	SMP	Pegawai Swasta
28	perempuan	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
29	perempuan	pasien	SMP	Pedagang
30	perempuan	pasien	SMP	Pegawai Swasta
31	perempuan	pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa
32	perempuan	mewakili pasien	SD	Lain-lain
33	perempuan	mewakili pasien	Akademi	PNS
34	perempuan	mewakili pasien	SMA	Pedagang
35	perempuan	mewakili pasien	Akademi	Lain-lain
36	perempuan	mewakili pasien	Akademi	Pedagang
37	perempuan	mewakili pasien	Akademi	Lain-lain
38	perempuan	mewakili pasien	SMA	Pedagang
39	laki-laki	mewakili pasien	SD	Lain-lain
40	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
41	laki-laki	pasien	SMP	Pedagang
No	Jenis Kelamin	Status	Pendidikan	Pekerjaan
42	laki-laki	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
43	perempuan	mewakili pasien	Akademi	PNS
44	laki-laki	mewakili pasien	Sarjana	Lain-lain
45	perempuan	pasien	SMP	Pegawai Swasta
46	perempuan	pasien	Akademi	PNS
47	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
48	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
49	laki-laki	pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa
50	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
51	perempuan	pasien	Akademi	PNS

52	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
53	perempuan	mewakili pasien	Akademi	PNS
54	perempuan	mewakili pasien	Sarjana	PNS
55	perempuan	mewakili pasien	SD	Lain-lain
56	perempuan	mewakili pasien	SMA	Lain-lain
57	perempuan	pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa
58	laki-laki	pasien	SMP	Pegawai Swasta
59	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
60	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
61	laki-laki	pasien	SMP	Pegawai Swasta
62	perempuan	mewakili pasien	Akademi	Lain-lain
63	perempuan	mewakili pasien	Akademi	PNS
64	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
65	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
66	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
67	perempuan	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
68	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
69	laki-laki	pasien	Sarjana	Pedagang
70	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
71	laki-laki	pasien	Akademi	PNS
72	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
73	perempuan	pasien	SMP	Pegawai Swasta
74	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
75	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
76	laki-laki	pasien	SMA	Pedagang
77	laki-laki	pasien	Akademi	PNS
78	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta

79	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
80	laki-laki	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
81	laki-laki	mewakili pasien	Akademi	Lain-lain
82	laki-laki	mewakili pasien	SD	Pedagang
83	laki-laki	mewakili pasien	Sarjana	PNS
84	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
No	Jenis Kelamin	Status	Pendidikan	Pekerjaan
85	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
86	laki-laki	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
87	laki-laki	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
88	perempuan	pasien	SMA	Pedagang
89	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
90	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
91	perempuan	mewakili pasien	SMA	Pedagang
92	laki-laki	mewakili pasien	Akademi	PNS
93	perempuan	pasien	SMA	Lain-lain
94	perempuan	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
95	perempuan	mewakili pasien	SMA	Lain-lain
96	laki-laki	mewakili pasien	Akademi	PNS
97	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
98	perempuan	pasien	SMA	Pedagang
99	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
100	perempuan	mewakili pasien	Akademi	Pegawai Swasta
101	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
102	perempuan	mewakili pasien	SMA	Pedagang
103	perempuan	pasien	Sarjana	Pedagang
104	laki-laki	pasien	SMA	Petani

105	laki-laki	pasien	Akademi	Pedagang
106	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
107	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
108	perempuan	pasien	SMA	Pedagang
109	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
110	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
111	perempuan	pasien	SMA	Pedagang
112	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
113	laki-laki	pasien	Sarjana	PNS
114	perempuan	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
115	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
116	perempuan	mewakili pasien	Sarjana	PNS
117	perempuan	mewakili pasien	Akademi	Pegawai Swasta
118	laki-laki	pasien	SMP	Petani
119	laki-laki	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
120	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
121	laki-laki	pasien	Akademi	PNS
122	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
123	perempuan	mewakili pasien	SMA	Pegawai Swasta
124	perempuan	mewakili pasien	Akademi	Pedagang
125	laki-laki	mewakili pasien	SD	Lain-lain
126	laki-laki	mewakili pasien	Akademi	Pedagang
127	laki-laki	mewakili pasien	SMA	Lain-lain
No	Jenis Kelamin	Status	Pendidikan	Pekerjaan
128	laki-laki	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
129	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
130	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta

131	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
132	laki-laki	pasien	Akademi	PNS
133	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
134	laki-laki	pasien	Sarjana	PNS
135	laki-laki	pasien	Akademi	PNS
136	laki-laki	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
137	perempuan	pasien	SMA	Lain-lain
138	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
139	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
140	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
141	perempuan	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
142	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
143	perempuan	pasien	Sarjana	PNS
144	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
145	perempuan	pasien	SMA	Pedagang
146	perempuan	pasien	Sarjana	PNS
147	perempuan	mewakili pasien	SD	Petani
148	perempuan	mewakili pasien	Akademi	Lain-lain
149	perempuan	pasien	SMP	Lain-lain
150	perempuan	mewakili pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
151	perempuan	mewakili pasien	Akademi	Lain-lain
152	laki-laki	mewakili pasien	Sarjana	PNS
153	laki-laki	pasien	Akademi	PNS
154	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
155	perempuan	mewakili pasien	Sarjana	PNS
156	perempuan	mewakili pasien	SMA	Lain-lain
157	perempuan	mewakili pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa

158	laki-laki	mewakili pasien	SD	Lain-lain
159	laki-laki	mewakili pasien	Akademi	PNS
160	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
161	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
162	laki-laki	pasien	SMA	Pedagang
163	laki-laki	pasien	Akademi	PNS
164	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
165	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
166	laki-laki	pasien	SMA	Lain-lain
167	laki-laki	pasien	Akademi	PNS
168	laki-laki	pasien	Akademi	Pelajar/Mahasiswa
169	laki-laki	pasien	SMP	Petani
170	perempuan	pasien	SMA	Pedagang
No	Jenis kelamin	Status	Pendidikan	Pekerjaan
171	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
172	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
173	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
174	laki-laki	pasien	SMA	Pedagang
175	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
176	perempuan	pasien	SMA	Lain-lain
177	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
178	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
179	perempuan	pasien	Sarjana	PNS
180	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
181	laki-laki	pasien	SD	Petani
182	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
183	laki-laki	pasien	Sarjana	PNS

184	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
185	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
186	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
187	perempuan	pasien	SMA	Pedagang
188	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
189	perempuan	pasien	SMP	Lain-lain
190	perempuan	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
191	perempuan	pasien	SMA	Pedagang
192	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
193	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
194	perempuan	pasien	Akademi	Pelajar/Mahasiswa
195	perempuan	pasien	SMA	Pedagang
196	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
197	laki-laki	mewakili pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa
198	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
199	laki-laki	pasien	Akademi	Pelajar/Mahasiswa
200	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
201	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
202	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
203	perempuan	pasien	Akademi	Pelajar/Mahasiswa
204	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
205	perempuan	pasien	Sarjana	Pelajar/Mahasiswa
206	laki-laki	pasien	SMA	Lain-lain
207	laki-laki	mewakili pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa
208	laki-laki	mewakili pasien	Akademi	Lain-lain
209	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
210	perempuan	mewakili pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa

211	laki-laki	pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa
212	laki-laki	pasien	SMA	Pedagang
213	perempuan	mewakili pasien	SMA	Lain-lain
No	Jenis kelamin	Status	Pendidikan	Pekerjaan
214	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
215	perempuan	pasien	SMA	Pedagang
216	laki-laki	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
217	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
218	laki-laki	pasien	Akademi	PNS
219	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
220	perempuan	pasien	Sarjana	PNS
221	perempuan	pasien	SMP	Petani
222	perempuan	pasien	SMA	Pedagang
223	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
224	laki-laki	mewakili pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa
225	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
226	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
227	laki-laki	pasien	Sarjana	PNS
228	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
229	perempuan	pasien	Sarjana	PNS
230	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
231	perempuan	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
232	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
233	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
234	perempuan	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
235	laki-laki	pasien	SMA	Pedagang
236	laki-laki	pasien	SMA	Petani

237	perempuan	mewakili pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa
238	laki-laki	mewakili pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa
239	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
240	laki-laki	pasien	SD	Petani
241	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
242	perempuan	mewakili pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
243	perempuan	pasien	Akademi	PNS
244	laki-laki	pasien	SMP	Petani
245	perempuan	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
246	perempuan	pasien	Akademi	PNS
247	laki-laki	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
248	perempuan	mewakili pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
249	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
250	laki-laki	pasien	Akademi	PNS
251	perempuan	pasien	SMP	Pedagang
252	perempuan	pasien	SMA	Pedagang
253	laki-laki	pasien	SMP	Pedagang
254	perempuan	mewakili pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
255	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
256	laki-laki	pasien	SMA	Pedagang
No	Jenis kelamin	Status	Pendidikan	Pekerjaan
257	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
258	laki-laki	mewakili pasien	Sarjana	Lain-lain
259	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
260	laki-laki	pasien	SD	Lain-lain
261	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
262	laki-laki	pasien	Sarjana	PNS

263	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
264	laki-laki	pasien	Sarjana	PNS
265	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
266	perempuan	pasien	Akademi	PNS
267	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
268	perempuan	pasien	Akademi	Pelajar/Mahasiswa
269	perempuan	pasien	SMA	Lain-lain
270	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
271	laki-laki	pasien	Sarjana	Lain-lain
272	laki-laki	pasien	SMP	Pedagang
273	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
274	perempuan	pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
275	perempuan	pasien	SMP	Pedagang
276	laki-laki	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
277	perempuan	mewakili pasien	Akademi	Pedagang
278	perempuan	pasien	Akademi	PNS
279	laki-laki	pasien	SMP	Petani
280	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
281	laki-laki	mewakili pasien	Sarjana	PNS
282	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
283	perempuan	pasien	Akademi	Pegawai Swasta
284	perempuan	mewakili pasien	SMP	Pelajar/Mahasiswa
285	perempuan	pasien	SMA	Pegawai Swasta
286	laki-laki	pasien	Sarjana	PNS
287	laki-laki	pasien	SMA	Pedagang
288	perempuan	mewakili pasien	SMA	Pelajar/Mahasiswa
289	laki-laki	pasien	Akademi	PNS

290	perempuan	pasien	Sarjana	Pegawai Swasta
291	laki-laki	pasien	SMA	Pegawai Swasta
292	laki-laki	pasien	SMA	Pedagang

Lampiran 8. Output Responden

Frequencies**Statistics**

		Jenis Kelamin	Status Responden	Pendidikan	Pekerjaan
N	Valid	292	292	292	292
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table**Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	laki-laki	131	44.9	44.9	44.9
	perempuan	161	55.1	55.1	100.0
Total		292	100.0	100.0	

Status Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	pasien	229	78.4	78.4	78.4
	mewakili pasien	63	21.6	21.6	100.0
Total		292	100.0	100.0	

Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	11	3.8	3.8	3.8
	SMP	36	12.3	12.3	16.1
	SMA	115	39.4	39.4	55.5
	Akademi	79	27.1	27.1	82.5
	Sarjana	51	17.5	17.5	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	47	16.1	16.1	16.1
	Pegawai Swasta	115	39.4	39.4	55.5
	Petani	10	3.4	3.4	58.9
	Pelajar/Mahasiswa	47	16.1	16.1	75.0
	Pedagang	42	14.4	14.4	89.4
	Lain-lain	31	10.6	10.6	100.0
	Total	292	100.0	100.0	

Lampiran 9.

Hasil waktu tunggu, kejadian tertukar spesimen, pelaksana expertisi hasil lab, kejadian kesalahan penyerahan hasil lab

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	
1.	Ny. Rosalia Wagiyem	64	Ureum Kreatinin	07.43	09.08	85	
2.	Ny. Katiyem	50	Gula Darah, Cholesterol, LDL Cholesterol Direct, Trigliserida	08.34	09.35	61	
3.	Ny. Retno Kuswardani	36	Gula Darah, Trigliserida	08.41	09.04	23	
4.	Tn. Chisanto	54	Hemoglobin, Kreatinin	08.52	09.40	48	
5.	Tn. Catur Budiono	54	Gula Darah, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, Cholesterol, Trigliserida, HDL Cholesterol, LDL Cholesterol	09.23	10.00	37	
6.	Ny. Atik Suparti	63	Hemoglobin, Kreatinin	09.50	10.45	55	
7.	An. Arshafa	3	Darah Lengkap	02.16	03.06	50	
8.	An. Jeanne Kessie	5	Darah Lengkap	09.30	11.07	37	
9.	An. Ramadhania	2	Darah Lengkap	09.45	11.09	24	
10.	An. Bintang Rezky	7	Darah Lengkap	15.40	16.40	60	
11.	An. Inara	5	Darah Lengkap	17.07	18.03	56	
12.	Tn. Setyo Haryanto	45	Darah Lengkap, Gula Darah	09.49	10.47	58	
13.	Ny. Hayunah	43	Trigliserida	10.31	12.09	98	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
14.	Tn. R Tonny S	34	Kreatinin	12.26	13.12	46	
15.	Tn. Taryono	43	Darah Lengkap	12.32	12.50	18	
16.	Ny. Sumarsih	45	Gula Darah, Kreatinin	13.39	14.19	40	
17.	Ny. Mujinah	35	Hemoglobin, Kreatinin	14.36	15.11	35	
18.	Tn. Sartono	45	Ureum, Kreatinin, Asam Urat	17.54	19.00	66	
19.	Ny. Sudaryanti	38	Darah Lengkap	18.02	19.08	66	
20.	Tn Parjo	45	Ureum Kreatinin	10.04	11.21	77	
21.	Sdr. Sabda Aji	45	Darah Lengkap	11.06	12.04	58	
22.	Sdri. Ilyas Mahes	23	Darah Lengkap	14.45	15.37	52	
23.	Sdri. Sweeta	21	Darah Lengkap	15.18	16.12	54	
24.	Tn. Samidi	36	Darah Lengkap	16.10	17.01	51	
25.	Sdri. Ratnasari	19	Darah Lengkap	23.19	00.14	55	
26.	Tn. Suparmin	54	Gula Darah, Asam Urat	08.15	09.30	75	
27.	Ny. Tjong Kim	56	Gula Darah, Kolesterol, Trigliserida	09.50	10.50	60	
28.	Ny. Tjong Jun	41	Gula Darah, Kolesterol, Trigliserida	09.50	10.50	60	
29.	Ny. Sri Mulyani	34	Gula Darah, Kolesterol, Trigliserida, HDL Kolesterol, LDL Kolesterol, Asam	08.12	09.17	65	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
			Urat				
30.	Ny. Suprapti	30	Gula Darah	09.26	10.26	60	
31.	Sdr. Fardha	56	Darah Lengkap	09.26	10.43	77	
32.	An. Asika	4	Darah Lengkap	09.46	11.19	33	
33.	An. Sabrina	3	Darah Lengkap	10.23	12.58	95	
34.	An. Amelia	4	Darah Lengkap	10.31	12.13	42	
35.	An. M Rixkya	9	Darah Lengkap	10.40	12.00	80	
36.	An. Viola	5	Darah Lengkap	10.56	11.47	51	
37.	An. Venny	7	Darah Lengkap	15.26	17.04	38	
38.	An. Tiara	5	Darah Lengkap	15.44	17.07	23	
39.	An. Muhammad Faiz	6	Darah Lengkap	18.16	19.26	70	
40.	Tn. Sugiman	65	Darah Lengkap, Cholesterol, Triglicerida, HDL Cholesterol, LDL Cholesterol, Ureum, Kreatinin, Asam Urat, Protein Total, Albumin	11.08	12.55	107	
41.	Tn. Premadi	51	Darah Lengkap, Asam Urat, Gula	10.00	11.49	99	
42.	Sdr. Arya Setiyaki	23	Darah Lengkap	10.46	12.44	58	
43.	An. Fasa Shakila	2	Darah Lengkap	19.14	20.20	66	
44.	An. Agung	7	Darah Lengkap	08.38	09.29	51	
45.	Ny. Mukiyem	67	Gula Darah, Ureum, Kreatinin, Asam Urat	10.47	11.47	60	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
46.	Ny. Sumini	54	Darah Lengkap	11.16	12.52	96	
47.	Ny. Lilik H	45	Darah Lengkap, Gula Darah, SGOT, SGOT	16.32	17.11	39	
48.	Ny. Lusiana Tjandra	32	Darah Lengkap	19.50	20.32	42	
49.	Sdr. Angga Putra	21	Darah Lengkap	22.35	23.13	38	
50.	Tn. Sukatno Hadi	59	Kreatinin	07.22	08.29	67	
51.	Ny. Sulistyawati	34	Cholesterol, Triglicerida, HDL Cholesterol, LDL Cholesterol, Asam Urat	07.48	10.25	97	
52.	Tn. Thomas	56	Ureum, Kreatinin, Asam Urat	09.27	10.50	83	
53.	An. Elvina	4	Darah Lengkap	07.22	08.25	63	
54.	An. Assifa Hasta	5	Darah Lengkap	09.40	10.32	52	
55.	An Shafa Thalita	10	Darah Lengkap	10.04	10.46	42	
56.	An Gian Tsany	5	Darah Lengkap	11.52	13.13	81	
57.	Sdri. Fardha	18	Darah Lengkap	09.26	10.43	77	
58.	Tn, M Taufan	67	Ureum Kreatinin	10.06	11.42	96	
59.	Ny. Lis Komala	55	Darah Lengkap	08.55	10.34	39	
60.	Tn. Nanta Priyana	45	Darah Lengkap	09.28	11.38	70	
61.	Tn. Harto Sukismo	56	Gula Darah, Cholesterol, Triglicerida, Asam Urat	09.04	10.24	85	
62.	An Andriana	4	Darah Lengkap	12.23	13.38	75	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
63.	An Faiz Daniswara	7	Darah Lengkap	12.34	13.52	78	
64.	Ny. Suharni	67	Gula Darah, Kolesterol, Trigliserida, HDL Kolesterol, LDL Kolesterol, Asam Urat	09.27	10.31	64	
65.	Tn. Anggiat	45	SGOT, SGPT, Gula Darah	09.25	10.34	69	
66.	Tn. Muryanto	48	Gula Darah, Kolesterol, Trigliserida, HDL Kolesterol, LDL Kolesterol, Asam Urat	12.58	13.08	91	
67.	Ny. Merry Pinangkaan	40	Darah Lengkap, Bilirubin Total, Direct, Indirect, SGOT, SGPT	10.20	11.25	65	
68.	Tn. Eko Nurul	50	Ureum, Kreatinin	15.01	15.55	54	
69.	Tn. Slamet Yekti	32	Darah Lengkap, Gula Darah	18.01	19.28	87	
70.	Tn. Santoso Mulyono	34	Ureum, Kreatinin	19.35	20.19	44	
71.	Tn. Rasikun	45	Hemoglobin, Kreatinin	11.56	12.50	54	
72.	Tn. Tan Gik Hin	28	Gula Darah, Kreatinin	10.41	11.32	51	
73.	Ny. Wong Moy	50	Gula Darah, Kreatinin	10.35	10.30	55	
74.	Tn. Tan Bie Liong	56	Kreatinin, Asam Urat	10.31	11.30	59	
75.	Tn. Saminta	40	Trigliserida, Kolesterol LDL	09.58	11.09	71	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
			Direct				
76.	Tn. Hartadi	51	Hemoglobin, Kreatinin	09.39	10.39	60	
77.	Tn. Qomarul Hadi	45	Cholesterol LDL Direct, Asam Urat	08.30	10.05	95	
78.	Tn. Sutarno	30	Gula Darah, Kreatinin	08.19	09.10	51	
79.	Ny. Sri Endang	25	Ureum, Kreatinin, Asam Urat	07.26	09.07	101	
80.	Sdr. Maulana Ibrahim	19	Darah Lengkap	20.00	20.59	59	
81.	An. Nayaka A	3	Darah Lengkap	07.51	09.00	69	
82.	An. M Naufal	6	Darah Lengkap	08.11	09.37	86	
83.	An. Rahanaya	7	Darah Lengkap	11.19	12.02	43	
84.	Sdri. Riska R	22	Darah Lengkap, Ureum, Kreatinin	20.05	20.52	47	
85.	Ny. Savitri Astuti	45	Cholesterol, Trigliserida, Asam Urat	07.50	08.45	55	
86.	Sdr. Rendra Bagus	25	Darah Lengkap	05.31	06.35	64	
87.	Sdr. Federico Aswin	19	Darah Lengkap	07.56	09.00	64	
88.	Ny. Setyaningsih	68	Gula Darah, Cholesterol, Trigliserida, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Asam Urat	08.58	10.26	88	
89.	Tn. Jumbadi	56	Cholesterol, Trigliserida, Asam Urat	07.15	08.42	87	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
90.	Nn. Anita Hendrawan	23	Darah Lengkap	07.43	09.24	101	
91.	An. Rahanaya	4	Darah Lengkap	11.19	12.09	50	
92.	An. Ikhbar	2	Darah Lengkap	14.20	15.14	54	
93.	Ny. Maria Setyawati	45	Darah Lengkap	09.12	10.32	80	
94.	Ny. Iis Sugiyanti	56	Darah Lengkap	10.23	10.54	31	
95.	An. Anaya	3	Darah Lengkap	14.45	15.38	53	
96.	An. Naufal	7	Darah Lengkap	16.48	17.57	69	
97.	Ny. Ratnasari K	45	Darah Lengkap	10.45	11.54	69	
98.	Ny. Ulin Trisnawati	25	Darah Lengkap	11.58	12.18	20	
99.	Ny. Lufta Rahmawati	51	Darah Lengkap	12.49	13.36	47	
100.	An. Cloris	4	Darah Lengkap	17.02	17.57	55	
101.	Ny. Sumarni	57	Hemoglobin, Gula Darah	08.50	10.19	89	
102.	An. Dzakya	4	Darah Lengkap	17.55	18.57	62	
103.	Ny. Ngatiyem	45	Gula Darah, Kreatinin	09.31	10.43	72	
104.	Tn. Sutrisno	35	Gula Darah, Trigliserida, Kolesterol LDL Direct	10.17	11.45	88	
105.	Tn. Sad Sasmoko	39	Gula Darah, Ureum, Kreatinin	13.26	14.22	56	
106.	Ny. Arini	43	Gula Darah	07.23	08.23	60	
107.	Tn. Abednego	56	Darah Lengkap	13.41	14.01	20	
108.	Ny. Siti Aisah	35	Kreatinin	09.14	10.14	60	
109.	Tn. RM Djoko	36	Bilirubin Total, Direct, Indirect,	14.23	15.01	38	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
	Sudibyو		SGOT, SGPT				
110.	Sdri. Nayaka	20	Darah Lengkap	07.51	09.27	96	
111.	Ny. Lusiana Chandra	40	Darah Lengkap	10.49	11.26	37	
112.	Ny. Tri Sulistyowati	42	Darah Lengkap	08.41	09.34	53	
113.	Tn. Timotheus	34	Darah Lengkap	09.09	10.24	75	
114.	Ny. Cicilia	40	Darah Lengkap	10.20	11.39	79	
115.	Ny. Nurlikah	45	Gula Darah, Cholesterol, Trigliserida, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Asam Urat	09.14	11.00	106	
116.	An. M Royani	3	Darah Lengkap	11.25	12.15	50	
117.	An. Merzyani	9th	Darah Lengkap	12.06	12.55	49	
118.	Tn. Hardi Purnomo	56th	Ureum, Kreatinin, Asam Urat	07.25	08.33	68	
119.	Sdr. Fajar Irawan	19	Darah Lengkap	06.08	06.47	68	
120.	Ny. Catur Puji	45	Darah Lengkap	07.34	08.37	63	
121.	Sdr. M Safrudin	28	Darah Lengkap	07.37	08.40	63	
122.	Tn. Giyanto	34	Darah Lengkap	08.33	09.23	50	
123.	An. Salsa Devinta	2	Darah Lengkap	17.20	18.18	58	
124.	An. Gracia Yosefina	5	Darah Lengkap	19.58	21.00	62	
125.	An. Hanif Zul Fauzi	9	Darah Lengkap	20.04	20.57	53	
126.	An. Aldera	5	Darah Lengkap	13.26	14.00	34	
127.	An. Hafiz. Saputra	7	Darah Lengkap	04.16	05.25	69	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
128.	Sdr. M Royan	25	Darah Lengkap, Bilirubin Total, Direct, Indirect	11.25	12.15	50	
129.	Ny. Merzyani	51	Darah Lengkap	12.06	12.55	49	
130.	Ny. Tentrem	38	Darah Lengkap	12.25	13.44	79	
131.	Nn. Salsa D	26	Darah Lengkap	17.20	18.18	58	
132.	Tn. Totok Daryanto	41	Gula Darah, Kolesterol, Trigliserida, Kolesterol HDL, Kolesterol LDL, Asam Urat	07.37	08.32	55	
133.	Ny. Dremi	45	Darah Lengkap, Gula Darah	08.50	09.53	63	
134.	Tn. Petrus Sudalyanto	56	Gula Darah, Kreatinin, Asam Urat	10.03	10.31	28	
135.	Tn. Juvenal Milton	35	Gula Darah, Kolesterol, Trigliserida, Kolesterol HDL, Kolesterol LDL, Asam Urat	09.32	10.29	57	
136.	Tn. Y Andi Teja	39	Gula Darah, Kreatinin	09.45	10.28	43	
137.	Ny. Maria Setyawati	45	Darah Lengkap	09.43	10.43	60	
138.	Ny. Hartanti	40	Kolesterol, Trigliserida, Kolesterol HDL, Kolesterol LDL	10.02	10.50	48	
139.	Ny. Slamet Lestari	45	Ureum, Kreatinin	17.15	18.19	64	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
140.	Tn. Tukiyo	31	Darah Lengkap	14.12	15.16	64	
141.	Ny. Ira Kencana	42	Cholesterol	10.42	11.38	56	
142.	Sdri. Lusi Kurnia	17	Gula Darah, Cholesterol, Trigliserida, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Asam Urat	10.50	12.04	74	
143.	Ny. Sri Winarti	56	Gula Darah, Cholesterol, Trigliserida, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Asam Urat	09.31	10.25	54	
144.	Ny. Eliana	41	Gula Darah, Cholesterol, Trigliserida, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Asam Urat	08.44	10.07	83	
145.	Ny. Ririk Agustina	24	Trigliserida, Cholesterol LDL Direct	08.25	09.56	91	
146.	Ny. Sriyatun	35	Gula Darah, Cholesterol, Trigliserida, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Asam Urat, SGOT, SGPT	08.00	09.46	106	
147.	An. Zeela	5	Darah Lengkap	08.31	09.32	61	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
148.	An. Kannafa	5	Darah Lengkap	09.50	11.03	73	
149.	Ny. Yus Rosnayati	60	Trigliserida, Cholesterol LDL Direct	09.21	10.21	60	
150.	An. Clara Alexa	2	Darah Lengkap	10.59	11.54	55	
151.	An. Alexandria	5	Darah Lengkap	11.19	12.46	87	
152.	An. Dimas Yudistira	7	Darah lengkap	11.20	12.00	40	
153.	Tn. Jumiran	34	Gula Darah, Kreatinin	08.34	09.56	82	
154.	Tn. Tonny Tanu	65	Cholesterol, Trigliserida, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL	08.02	09.03	61	
155.	An. Syafira Alessa	4	Darah Lengkap	12.28	13.02	34	
156.	An. Hasna Iffah	3	Darah Lengkap	12.49	13.25	36	
157.	An. Davina Keandra	8	Darah Lengkap	15.57	16.38	41	
158.	An. Pradana Al Farizqi	7	Darah Lengkap	17.28	18.20	52	
159.	An. Rangga Satria	1	Darah Lengkap	17.26	18.30	64	
160.	Tn. Novi Irawan	43	Darah Lengkap	16.54	17.40	46	
161.	Tn. Nur Ahmad	67	Darah Lengkap	21.05	21.38	33	
162.	Tn. M Mahfud	42	Trigliserida, Cholesterol LDL Direct	05.25	06.08	43	
163.	Tn. Basirun	41	Darah Lengkap	02.31	03.11	50	
164.	Tn. Suratno	40	Darah Lengkap, Gula Darah, Asam Urat	19.20	20.42	82	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
165.	Tn. FX Sumar Widyanto	41	Gua Darah, Cholestero, Trigliserida, Kolesterol HDL, Kolesterol LDL, Asam Urat	07.59	08.57	58	
166.	Tn. Sugeng Setya	31	Darah Lengkap	08.08	09.01	53	
167.	Tn. Alim Puji	29	SGOT, SGPT	08.29	09.12	43	
168.	Sdr. Raditya Wira	41	Gula Darah, Kolesterol, Trigliserida, Kolesterol HDL, Kolesterol LDL, Asam Urat	09.40	10.47	67	
169.	Tn. RM Djoko	42	Bilirubin Total, Direct, Indirect	09.40	11.09	89	
170	Ny. Nanik Widya	27	Bilirubin Total, Direct, Indirect, SGOT, SGPT	09.46	10.50	64	
171.	Ny. Ginah Siswo	42	Kolesterol LDL Direct, Asam Urat	09.50	10.45	55	
172.	Tn. Suratno	32	Darah Lengkap	10.02	10.50	48	
173.	Ny. Ratna Tinem	54	Darah Lengkap, Ureum, Kreatinin, Asam Urat	10.19	11.23	64	
174.	Tn. Widjiyanto	45	Trigliserida, Kolesterol LDL Direct	10.43	11.44	61	
175.	Tn. Farid	32	Gula Darah, Kolesterol, Trigliserida,	10.57	11.37	40	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
			Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Asam Urat				
176.	Ny. Ngatiyem	41	SGOT, SGPT, Bilirubin Total, Direct, Indirect	16.17	16.45	39	
177.	Nn. Jane Raihan	19	Darah Lengkap	11.57	12.49	52	
178.	Ny. Tarni	50	Gula Darah, Kreatinin	07.54	08.23	29	
179.	Ny. Herini	34	Darah Lengkap, ureum, Kreatinin	07.57	08.39	42	
180.	Ny. Ester Suryani	26	Gula Darah, Cholesterol, Trigliserida, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Asam Urat	09.05	09.58	53	
181.	Tn. Parino	56	Darah Lengkap	09.20	10.16	56	
182.	Ny. Farida	24	Gula Darah, Kreatinin	09.35	10.21	46	
183.	Tn. Priyono	54	Trigliserida, Cholesterol LDL Direct	10.34	11.35	61	
184.	Tn. Tri Purwanto	49	Gula Darah, Kreatinin	14.11	15.09	58	
185.	Tn. M. Rizal	47	Darah Lengkap	18.34	19.32	58	
186.	Tn. Warsidi	59	Darah Lengkap	00.52	01.12	20	
187.	Ny. Monique	45	Darah Lengkap	07.28	08.33	65	
188.	Nn. Aryani	29	Darah Lengkap	08.00	08.38	38	
189.	Ny. Mundji Lestari	48	Gula Darah, Cholesterol, Trigliserida,	08.20	09.52	92	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
			Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Asam Urat				
190.	Ny. Maria Kris	41	Cholesterol, Trigliserida, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Asam Urat	08.23	09.47	84	
191.	Ny. Rebi	43	Cholesterol, Trigliserida, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Asam Urat	08.38	10.14	96	
192.	Tn. Samdoyo	46	Trigliserida, Cholesterol LDL, Asam Urat	08.48	09.46	58	
193.	Sdri. Riska Iga	24	Cholesterol, Trigliserida, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Asam Urat	09.34	10.32	58	
194.	Ny. Selva	45	Darah Lengkap, SGOT, SGPT	10.18	12.06	108	
195.	Ny. Sami	30	Gula Darah, Cholesterol LDL Direct	10.54	11.44	50	
196.	Ny. Selviana	36	Ureum, Kreatinin	14.18	14.51	33	
197.	An. Ehezkiel Nico	2	Darah Lengkap	12.34	13.38	64	
198.	Ny. Abinawati	40	Darah Lengkap	16.00	16.41	41	
199.	Sdr. Ferrysyah	32	Darah Lengkap	11.48	12.34	46	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
200.	Tn. Harto W	69	Albumin	13.26	14.23	57	
201.	Ny. Endang Pertiwi	45	Darah Lengkap	15.58	16.40	42	
202.	Ny. Mardiaty	56	Darah Lengkap	14.47	15.19	32	
203.	Sdri. Felicia	31	Darah Lengkap	09.34	10.27	53	
204.	Sdri.Septyana	27	Darah Lengkap	09.14	10.30	76	
205.	Sdri. Ozias Vigo	18	Darah Lengkap	07.13	08.33	80	
206.	Tn. Lasmainto	56	Darah Lengkap	06.11	06.53	42	
207.	An. Arsenio	2	Darah Lengkap	08.58	09.30	32	
208.	An. Ziyad Arfasya	7	Darah Lengkap	09.10	10.09	59	
209.	Ny. Tantri	61	Darah Lengkap	09.14	09.55	41	
210.	An. Azhara	4	Darah Lengkap	09.51	10.59	68	
211.	Sdr. Alvian Heka	21	Darah Lengkap	11.38	12.23	45	
212.	Tn. Sudjianto	51	Darah Lengkap	16.54	17.21	27	
213.	An. Naila Ardiona	2	Darah Lengkap	22.30	23.09	39	
214.	Ny. Diyas Erdayani	33	Darah Lengkap	13.00	13.45	45	
215.	Ny. Prscillia Anggraini	45	Darah Lengkap	08.43	09.40	57	
216.	Sdr. Farrel Arya	25	Darah Lengkap	15.28	16.05	37	
217.	Sdr. Bagus Handoko	21	Darah Lengkap	08.51	09.51	60	
218.	Tn. Anthony	45	Darah Lengkap	10.22	11.20	58	
219.	Ny. Marwiyati	31	Darah Lengkap	11.33	12.30	57	
220.	Ny. Yanti Purwaningsih	32	Gula Darah	11.33	12.26	53	
221.	Ny. Erma Idayanti	43	Darah Lengkap	13.07	13.53	46	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
222.	Ny. Paryati	29	Cholesterol, Trigliserida	09.40	10.45	65	
223.	Nn. Triana Retnaningsih	19	Darah Lengkap	15.53	16.30	37	
224.	An. Daniel Victor	4	Darah Lengkap	08.54	09.50	56	
225.	Ny. Susanti	41	Cholesterol, Trigliserida	07.15	08.45	90	
226.	Tn. Endar	34	Gula Darah, Cholesterol, Trigliserida	07.15	08.21	66	
227.	Tn. Atmo Sudirno	56	Asam Urat, Kreatinin, Ureum	12.03	13.23	80	
228.	Tn. Joko Susilo	58	Cholesterol, Trigliserida	07.17	08.25	68	
229.	Ny. Eny Susilowati	40	Kreatinin	12.04	13.24	80	
230.	Tn. Slamet Widodo	56	Asam Urat	07.24	08.25	61	
231.	Ny. Indah	45	Ureum, Kreatinin	08.24	09.23	59	
232.	Tn. Chandra Setiawan	54	Cholesterol, Trigliserida	07.28	08.20	52	
233.	Ny. Febe	33	Ureum, Kreatinin	09.12	10.13	61	
234.	Ny. Marwanti	36	Darah Lengkap	09.21	09.56	35	
235.	Tn. Benny Sudarno	56	Darah lengkap	12.30	13.05	35	
236.	Tn. Anto	45	Darah Lengkap	13.05	13.45	40	
237.	An. Melinda Faras	7	Darah Lengkap	14.05	14.54	49	
238.	An. Andika Felix	5	Darah lengkap	12.27	13.33	66	
239.	Tn. Darno Suwito	76	Ureum, Kreatinin	09.23	10.03	40	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
240.	Tn. Bimo Ardy	50	Gula Darah	07.35	08.45	70	
241.	Tn Danu Sadewo	34	Cholesterol, Trigliserida	08.21	09.34	73	
242.	An. Nerissa Arista	5	Darah Lengkap	11.30	12.31	61	
243.	Ny. Yohana Sri	56	Total Protein, Albumin, Globulin, Gamma GT, Alkali Fosfatase	09.23	10.34	71	
244.	Tn. Ahmad Sukron	51	Kreatinin	11.24	12.56	92	
245.	Ny. Ariani Wuan	45	Cholesterol	07.23	08.35	72	
246.	Ny. Cicit	46	Cholesterol, Trigliserida	06.36	07.30	54	
247.	Tn. Suci Winata	51	Gula Darah	09.23	09.55	32	
248.	An.Riris	6	Darah lengkap	16.23	17.30	67	
249.	Tn. Yohanes Irawan	54	Gula Darah, Asam Urat	07.15	08.21	66	
250.	Tn. Slameto	60	Gula Darah	09.34	10.02	28	
251.	Ny. Susi Ana	33	Gula Darah, Asam Urat	09.23	10.40	77	
252.	Ny.Martiningsih	48	Gula Darah	06.40	07.30	50	
253.	Tn. Joko Limanto	50	Darah Lengkap	14.23	15.06	43	
254.	An Deandra Monika	4	Darah Lengkap	17.24	18.02	38	
255.	Ny.Wanti	60	Darah Lengkap, Asam Urat	14.50	16.03	73	
256.	Tn. Agus Prihatmoko	42	Ureum, Kreatinin	15.23	16.34	71	
257.	Tn. Benny Gunawan	41	Gula Darah	07.23	08.00	37	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
258.	An. Danang	4	Darah Lengkap	09.20	09.54	34	
259.	Ny. Inung Savitri	42	Gula Darah, Cholesterol, Trigliserida	08.30	09.45	75	
260.	Tn. Darwanto	51	Ureum, Kreatinin	19.23	20.34	71	
261.	Ny. Inggrid	28	Darah Lengkap	09.23	10.23	60	
262.	Tn. Paryanto	52	Cholesterol, Trigliserida	08.23	09.24	61	
263.	Sdr. Abel	18	SGOT, SGPT	16.45	17.50	65	
264.	Sdr. Teddy	26	Darah Lengkap	15.56	16.34	38	
265.	Sdri. Bella	19	Darah Lengkap	09.23	10.04	41	
266.	Ny. Asri Nurwanti	36	Darah Lengkap	18.39	19.32	53	
267.	Ny. Tina Handoko	45	Cholesterol, Trigliserida	08.34	10.02	88	
268.	Ny. Florentina	50	Gula Darah	07.10	08.05	55	
269.	Ny. Santi Anggraini	33	Bilirubin Total, Direct, Indirect	12.34	13.40	66	
270.	Ny. Janti	46	Darah lengkap	09.23	10.24	61	
271.	Tn. Susilo Wanto	56	Darah Lengkap	09.05	10.00	55	
272.	Tn. Wirejo Sukadi	62	Cholesterol, Trigliserida	07.56	08.39	43	
273.	Tn. Sukarjo	45	SGOT, SGPT	12.56	13.45	49	
274.	Ny. Lisa	43	Gula Darah, Asam Urat	07.55	08.50	55	
275.	Ny. Mamik	56	Gula Darah, Cholesterol,	07.45	08.39	54	

No	Nama Pasien	Umur (th)	Pemeriksaan	Jam Sp diambil	Jam hsl diterima	Total (menit)	Y
			Trigliserida				
276.	Sdr. Agus Erwanto	62	Cholesterol, Trigliserida, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL, Asam Urat	08.20	09.40	80	
277.	An. Livia Tabita	4	Darah Lengkap	16.30	17.15	45	
278.	Ny. Praptiningsih	40	Darah Lengkap	09.20	10.15	55	
279.	Tn. Karno Sumitro	54	Gula Darah	08.25	09.37	72	
280.	Tn. Yoyok	50	SGOT, SGPT	15.20	16.15	55	
281.	An. Feranda Andra	5	Darah Lengkap	09.45	10.39	54	
282.	Ny. Antini	56	Darah Lengkap	12.09	13.07	58	
283.	Ny. Sri Palupi	40	Ureum, Kreatinin	08.23	09.37	74	
284.	An. Rina	4	Darah Lengkap	09.23	10.14	51	
285.	Ny. Pratiwi	45	SGOT, SGPT	15.03	16.20	77	
286.	Tn. Yobel	36	Cholesterol, Trigliserida	07.23	08.32	69	
287.	Ny. Susan	40	Darah Lengkap	15.30	16.15	45	
288.	An. Ratih Kusuma	5	Darah Lengkap	15.50	16.34	44	
289.	Tn. Hendarto	56	Ureum, Kreatinin	14.23	15.38	75	
290.	Ny. Endah Trini	41	Cholesterol, Trigliserida, Cholesterol HDL, Cholesterol LDL	06.30	07.23	53	
291.	Tn. Hariono	33	Darah Lengkap	11.45	13.40	55	
292.	Tn. Bambang Surip	51	Kreatinin	14.50	15.38	48	

Lampiran 10.

Rata-rata waktu tunggu

No.	Wkt tunggu	No.	Wkt tunggu	No.	Wkt tunggu	No.	Wkt tunggu	No.	Wkt tunggu
1.	85'	41.	99'	81.	59'	121.	63'	161.	33'
2.	61'	42.	58'	82.	69'	122.	50'	162.	43'
3.	23'	43.	66'	83.	86'	123.	58'	163.	50'
4.	48'	44.	51'	84.	43'	124.	62'	164.	82'
5.	37'	45.	60'	85.	47'	125.	53'	165.	58'
6.	55'	46.	96'	86.	55'	126.	34'	166.	53'
7.	50'	47.	39'	87.	64'	127.	69'	167.	43'
8.	37'	48.	42'	88.	64'	128.	50'	168.	67'
9.	24'	49.	38'	89.	88'	129.	49'	169.	89'
10.	60'	50.	67'	90.	87'	130.	79'	170.	64'
11.	56'	51.	97'	91.	101'	131.	58'	171.	55'
12.	58'	52.	83'	92.	50'	132.	55'	172.	48'
13.	98'	53.	63'	93.	54'	133.	63'	173.	64'
14.	46'	54.	52'	94.	80'	134.	28'	174.	61'
15.	18'	55.	42'	95.	31'	135.	57'	175.	40'
16.	40'	56.	81'	96.	53'	136.	43'	176.	39'
17.	35'	57.	77'	97.	69'	137.	60'	177.	52'
18.	66'	58.	96'	98.	69'	138.	48'	178.	29'
19.	66'	59.	39'	99.	20'	139.	64'	179.	42'
20.	77'	60.	70'	100.	47'	140.	64'	180.	53'
21.	58'	61.	85'	101.	55'	141.	56'	181.	56'
22.	52'	62.	75'	102.	89'	142.	74'	182.	46'
23.	54'	63.	78'	103.	62'	143.	54'	183.	61'
24.	51'	64.	64'	104.	72'	144.	83'	184.	58'

25.	55'	65.	69'	105.	88'	145.	91'	185.	58'
26.	75'	66.	91'	106.	56'	146.	106'	186.	20'
27.	60'	67.	65'	107.	60'	147.	61'	187.	65'
28.	60'	68.	54'	108.	20'	148.	73'	188.	38'
29.	65'	69.	87'	109.	60'	149.	60'	189.	92'
30.	60'	70.	44'	110.	38'	150.	55'	190.	84'
31.	77'	71.	54'	111.	96'	151.	87'	191.	96'
32.	33'	72.	51'	112.	37'	152.	40'	192.	58'
33.	95'	73.	55'	113.	53'	153.	82'	193.	58'
34.	42'	74.	59'	114.	75'	154.	61'	194.	108'
35.	80'	75.	71'	115.	79'	155.	34'	195.	50'
36.	51'	76.	60'	116.	106'	156.	36'	196.	33'
37.	38'	77.	95'	117.	50'	157.	41'	197.	64'
38.	23'	78.	51'	118.	49'	158.	52'	198.	41'
39.	70'	79.	101'	119.	68'	159.	64'	199.	46'
40.	107'	80.	59'	120.	68'	160.	46'	200.	57'
No.	Wkt tunggu	No.	Wkt tunggu	No.	Wkt tunggu	No.	Wkt tunggu	No.	Wkt tunggu
201.	42'	241.	73'	281.	54'				
202.	32'	242.	61'	282.	58'				
203.	53'	243.	71'	283.	74'				
204.	76'	244.	92'	284.	51'				
205.	80'	245.	72'	285.	77'				
206.	42'	246.	54'	286.	69'				
207.	32'	247.	32'	287.	45'				
208.	59'	248.	67'	288.	44'				
209.	41'	249.	66'	289.	75'				

210.	68'	250.	28'	290.	53'				
211.	45'	251.	77'	291.	55'				
212.	27'	252.	50'	292.	48'				
213.	39'	253.	43'						
214.	45'	254.	38'						
215.	57'	255.	73'						
216.	37'	256.	71'						
217.	60'	257.	37'						
218.	58'	258.	34'						
219.	57'	259.	75'						
220.	53'	260.	71'						
221.	46'	261.	60'						
222.	65'	262.	61'						
223.	37'	263.	65'						
224.	56'	264.	38'						
225.	90'	265.	41'						
226.	66'	266.	53'						
227.	80'	267.	88'						
228.	68'	268.	55'						
229.	80'	269.	66'						
230.	61'	270.	61'						
231.	59'	271.	55'						
232.	52'	272.	43'						
233.	61'	273.	49'						
234.	35'	274.	55'						
235.	35'	275.	54'						
236.	40'	276.	80'						

237.	49'	277.	45'						
238.	66'	278.	55'						
239.	40'	279.	72'						
240.	70'	280.	55'						

Lampiran 11.

Perhitungan tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium

N = Jumlah seluruh spesimen laboratorium yang diperiksa dikurangi jumlah spesimen yang tertukar

D = Jumlah seluruh spesimen laboratorium yang diperiksa

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

$$= \frac{292 - 0}{292} \times 100 \%$$

$$= 100 \%$$

Lampiran 12.

Perhitungan pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

N = Jumlah hasil lab yang diverifikasi hasilnya oleh Dokter Spesialis Patologi Klinik dalam satu bulan

D = Jumlah seluruh pemeriksaan laboratorium dalam satu bulan

$$X_3 = \frac{\text{Jml hasil lab yg diverifikasi hasilnya oleh dokter spesialis patologi klinik dlm 1 bln (N)}}{\text{Jml seluruh pemeriksaan lab dlm 1 bln tersebut (D)}} \times 100 \%$$

$$= \frac{292}{292} \times 100 \%$$

$$= 100 \%$$

Lampiran 13.

Perhitungan tidak adanya kesalahan penyerahan hasil laboratorium

N = Jumlah pasien yang diperiksa tanpa kesalahan administrasi dalam satu bulan

D = Jumlah pasien yang diperiksa di laboratorium dalam bulan tersebut

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

$$= \frac{292}{292} \times 100 \%$$

$$= 100 \%$$

Lampiran 14. Data Kepuasan

no	p1	p2	p3	p4	p5
1	puas	puas	puas	puas	puas
2	puas	puas	puas	puas	puas
3	puas	puas	puas	puas	puas
4	puas	puas	puas	puas	puas
5	puas	puas	puas	puas	tidak puas
6	puas	puas	puas	puas	puas
7	puas	puas	puas	puas	puas
8	puas	puas	puas	puas	puas
9	puas	puas	puas	puas	puas
10	puas	puas	puas	tidak puas	puas
11	puas	puas	puas	puas	puas
12	puas	puas	puas	puas	puas
13	puas	puas	puas	puas	puas
14	puas	puas	puas	puas	puas
15	puas	puas	puas	puas	puas
16	puas	puas	puas	puas	puas
17	puas	puas	puas	tidak puas	puas
18	puas	puas	puas	puas	puas
19	puas	puas	puas	puas	puas
20	puas	puas	puas	puas	puas
21	puas	puas	puas	puas	puas
22	puas	puas	puas	puas	puas
23	puas	puas	puas	puas	puas
24	puas	puas	puas	puas	puas
25	puas	puas	puas	puas	puas
26	puas	puas	puas	puas	puas
27	puas	puas	puas	puas	puas
28	puas	puas	puas	puas	puas
29	puas	puas	puas	puas	puas
30	puas	puas	puas	puas	puas
31	puas	puas	puas	puas	puas
32	puas	puas	puas	puas	puas
33	puas	puas	puas	puas	puas
34	puas	puas	puas	puas	puas
35	puas	puas	puas	puas	puas
36	puas	puas	puas	puas	puas
37	puas	puas	puas	puas	puas
38	puas	puas	puas	puas	puas

no	p1	p2	p3	p4	p5
39	puas	puas	puas	puas	puas
40	puas	puas	puas	puas	puas
41	puas	puas	puas	puas	puas
42	puas	puas	puas	tidak puas	puas
43	puas	puas	puas	puas	puas
44	puas	puas	puas	puas	puas
45	puas	puas	puas	puas	puas
46	puas	puas	puas	puas	puas
47	puas	puas	puas	puas	puas
48	puas	puas	puas	puas	puas
49	puas	puas	puas	puas	puas
50	puas	puas	puas	puas	puas
51	puas	puas	puas	puas	puas
52	puas	puas	puas	puas	puas
53	puas	puas	puas	puas	puas
54	puas	puas	puas	puas	puas
55	puas	puas	puas	puas	puas
56	puas	puas	puas	puas	puas
57	puas	puas	puas	puas	puas
58	puas	puas	puas	puas	puas
59	puas	puas	puas	puas	puas
60	puas	puas	puas	puas	puas
61	puas	puas	puas	puas	puas
62	puas	puas	puas	puas	puas
63	puas	puas	puas	puas	puas
64	puas	puas	puas	puas	puas
65	puas	puas	puas	puas	puas
66	puas	puas	puas	puas	puas
67	puas	puas	puas	puas	puas
68	puas	puas	puas	puas	puas
69	puas	puas	puas	puas	puas
70	puas	puas	puas	puas	puas
71	puas	puas	puas	puas	puas
72	puas	puas	puas	puas	puas
73	puas	puas	puas	puas	puas
74	puas	puas	puas	puas	puas
75	puas	puas	puas	puas	puas
76	puas	puas	puas	puas	puas
77	puas	puas	puas	puas	tidak puas
78	puas	puas	puas	puas	puas

no	p1	p2	p3	p4	p5
79	puas	puas	puas	puas	puas
80	puas	puas	puas	puas	puas
81	puas	puas	puas	puas	puas
82	puas	puas	puas	puas	puas
83	puas	puas	puas	puas	puas
84	puas	puas	puas	puas	puas
85	puas	puas	puas	puas	puas
86	puas	puas	puas	puas	puas
87	puas	puas	puas	puas	puas
88	puas	puas	puas	tidak puas	puas
89	puas	puas	puas	puas	puas
90	puas	puas	puas	puas	puas
91	puas	puas	puas	puas	puas
92	puas	puas	puas	puas	puas
93	puas	puas	puas	puas	puas
94	puas	puas	puas	puas	puas
95	puas	puas	puas	puas	puas
96	puas	puas	puas	puas	puas
97	puas	puas	puas	puas	puas
98	puas	puas	puas	puas	puas
99	puas	puas	puas	puas	puas
100	puas	puas	puas	puas	puas
101	puas	puas	puas	puas	puas
102	puas	puas	puas	puas	puas
103	puas	puas	puas	puas	puas
104	puas	puas	puas	puas	puas
105	puas	puas	puas	puas	puas
106	puas	puas	puas	puas	puas
107	puas	puas	puas	puas	puas
108	puas	puas	puas	puas	puas
109	puas	puas	puas	puas	puas
110	puas	puas	puas	puas	puas
111	puas	puas	puas	puas	puas
112	puas	puas	puas	puas	puas
113	puas	puas	puas	puas	puas
114	puas	puas	puas	puas	puas
115	puas	puas	puas	puas	puas
116	puas	puas	puas	puas	puas
117	puas	puas	puas	puas	puas
118	puas	puas	puas	puas	puas

no	p1	p2	p3	p4	p5
119	puas	puas	puas	puas	puas
120	puas	puas	puas	puas	puas
121	puas	puas	puas	puas	puas
122	puas	puas	puas	puas	puas
123	puas	puas	puas	puas	puas
124	puas	puas	puas	puas	puas
125	puas	puas	puas	puas	puas
126	puas	puas	puas	puas	puas
127	puas	puas	puas	puas	puas
128	puas	puas	puas	puas	puas
129	puas	puas	puas	puas	puas
130	puas	puas	puas	puas	puas
131	puas	puas	puas	puas	puas
132	puas	puas	puas	puas	puas
133	puas	puas	puas	puas	puas
134	puas	puas	puas	puas	puas
135	puas	puas	puas	puas	puas
136	puas	puas	puas	puas	puas
137	puas	puas	puas	puas	puas
138	puas	puas	puas	puas	puas
139	puas	puas	puas	puas	puas
140	puas	puas	puas	puas	puas
141	puas	puas	puas	puas	puas
142	puas	puas	puas	puas	puas
143	puas	puas	puas	puas	puas
144	puas	puas	puas	puas	puas
145	puas	puas	puas	puas	puas
146	puas	puas	puas	puas	puas
147	puas	puas	puas	puas	puas
148	puas	puas	puas	puas	puas
149	puas	puas	puas	puas	puas
150	puas	puas	puas	puas	puas
151	puas	puas	puas	puas	puas
152	puas	puas	puas	puas	puas
153	puas	puas	puas	tidak puas	puas
154	puas	puas	puas	puas	puas
155	puas	puas	puas	puas	puas
156	puas	puas	puas	puas	puas
157	puas	puas	puas	puas	puas
158	puas	puas	puas	puas	puas

no	p1	p2	p3	p4	p5
159	puas	puas	puas	puas	puas
160	puas	puas	puas	puas	puas
161	puas	puas	puas	puas	puas
162	puas	puas	puas	puas	puas
163	puas	puas	puas	puas	puas
164	puas	puas	puas	puas	puas
165	puas	puas	puas	puas	puas
166	puas	puas	puas	puas	puas
167	puas	puas	puas	puas	puas
168	puas	puas	puas	puas	puas
169	puas	puas	puas	puas	puas
170	puas	puas	puas	puas	puas
171	puas	puas	puas	puas	puas
172	puas	puas	puas	puas	puas
173	puas	puas	puas	puas	puas
174	puas	puas	puas	puas	puas
175	puas	puas	puas	puas	puas
176	puas	puas	puas	puas	puas
177	puas	puas	puas	puas	puas
178	puas	puas	puas	puas	puas
179	puas	puas	puas	puas	puas
180	puas	puas	puas	puas	puas
181	puas	puas	puas	puas	puas
182	puas	puas	puas	puas	puas
183	puas	puas	puas	puas	puas
184	puas	puas	puas	puas	puas
185	puas	puas	puas	puas	puas
186	puas	puas	puas	puas	puas
187	puas	puas	puas	puas	puas
188	puas	puas	puas	puas	puas
189	puas	puas	puas	puas	puas
190	puas	puas	puas	puas	puas
191	puas	puas	puas	puas	puas
192	puas	puas	puas	puas	puas
193	puas	puas	puas	puas	puas
194	puas	puas	puas	puas	puas
195	puas	puas	puas	puas	puas
196	puas	puas	puas	puas	puas
197	puas	puas	puas	puas	puas
198	puas	puas	puas	puas	tidak puas

no	p1	p2	p3	p4	p5
199	puas	puas	puas	puas	puas
200	puas	puas	puas	puas	puas
201	puas	puas	puas	puas	puas
202	puas	puas	puas	puas	puas
203	puas	puas	puas	puas	puas
204	puas	puas	puas	puas	puas
205	puas	puas	puas	puas	puas
206	puas	puas	puas	puas	puas
207	puas	puas	puas	puas	puas
208	puas	puas	puas	puas	puas
209	puas	puas	puas	puas	puas
210	puas	puas	puas	puas	puas
211	puas	puas	puas	puas	puas
212	puas	puas	puas	puas	puas
213	puas	puas	puas	puas	puas
214	puas	puas	puas	puas	puas
215	puas	puas	puas	puas	puas
216	puas	puas	puas	puas	puas
217	puas	puas	puas	puas	puas
218	puas	puas	puas	puas	puas
219	puas	puas	puas	puas	puas
220	puas	puas	puas	puas	puas
221	puas	puas	puas	puas	puas
222	puas	puas	puas	puas	puas
223	puas	puas	puas	puas	puas
224	puas	puas	puas	puas	puas
225	puas	puas	puas	puas	puas
226	puas	puas	puas	puas	puas
227	puas	puas	puas	puas	puas
228	puas	puas	puas	puas	puas
229	puas	puas	puas	puas	puas
230	puas	puas	puas	puas	puas
231	puas	puas	puas	puas	puas
232	puas	puas	puas	puas	puas
233	puas	puas	puas	puas	puas
234	puas	puas	puas	puas	puas
235	puas	puas	puas	puas	puas
236	puas	puas	puas	puas	puas
237	puas	puas	puas	puas	puas
238	puas	puas	puas	puas	puas

no	p1	p2	p3	p4	p5
239	puas	puas	puas	puas	puas
240	puas	puas	puas	puas	puas
241	puas	puas	puas	puas	puas
242	puas	puas	puas	puas	puas
243	puas	puas	puas	puas	puas
244	puas	puas	puas	puas	puas
245	puas	puas	puas	puas	puas
246	puas	puas	puas	puas	puas
247	puas	puas	puas	puas	puas
248	puas	puas	puas	puas	puas
249	puas	puas	puas	puas	puas
250	puas	puas	puas	puas	puas
251	puas	puas	puas	puas	puas
252	puas	puas	puas	puas	puas
253	puas	puas	puas	puas	puas
254	puas	puas	puas	puas	puas
255	puas	puas	puas	puas	puas
256	puas	puas	puas	puas	puas
257	puas	puas	puas	puas	puas
258	puas	puas	puas	tidak puas	puas
259	puas	puas	puas	puas	puas
260	puas	puas	puas	puas	puas
261	puas	puas	puas	puas	puas
262	puas	puas	puas	puas	puas
263	puas	puas	puas	puas	puas
264	puas	puas	puas	puas	puas
265	puas	puas	puas	puas	puas
266	puas	puas	puas	puas	puas
267	puas	puas	puas	puas	puas
268	puas	puas	puas	puas	puas
269	puas	puas	puas	puas	puas
270	puas	puas	puas	puas	puas
271	puas	puas	puas	tidak puas	puas
272	puas	puas	puas	puas	puas
273	puas	puas	puas	puas	puas
274	puas	puas	puas	puas	puas
275	puas	puas	puas	puas	puas
276	puas	puas	puas	puas	puas
277	puas	puas	puas	puas	puas
278	puas	puas	puas	puas	puas

no	p1	p2	p3	p4	p5
279	puas	puas	puas	puas	puas
280	puas	puas	puas	puas	puas
281	puas	puas	puas	puas	puas
282	puas	puas	puas	puas	puas
283	puas	puas	puas	puas	puas
284	puas	puas	puas	puas	puas
285	puas	puas	puas	puas	tidak puas
286	puas	puas	puas	puas	puas
287	puas	puas	puas	puas	puas
288	puas	puas	puas	puas	puas
289	puas	puas	puas	puas	puas
290	puas	puas	puas	puas	puas
291	puas	puas	puas	puas	puas
292	puas	puas	puas	puas	puas

Lampiran 15. Output Kepuasan

Frequencies**Frequency Table****p1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid puas	292	100.0	100.0	100.0

p2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid puas	292	100.0	100.0	100.0

p3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid puas	292	100.0	100.0	100.0

p4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid puas	285	97.6	97.6	97.6
tidak puas	7	2.4	2.4	100.0
Total	292	100.0	100.0	

p5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid puas	288	98.6	98.6	98.6
tidak puas	4	1.4	1.4	100.0
Total	292	100.0	100.0	