

**EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI
KLINIK MENURUT STANDAR PELAYANAN MINIMAL
DI RSUD DR. LOEKMONO HADI KUDUS
TAHUN 2017**

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan



Oleh :
Elvinia Herdianti
NIM : 06130183N

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir:

EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK MENURUT STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI RSUD DR. LOEKMONO HADI KUDUS TAHUN 2017

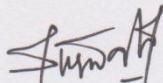
Oleh:
Elvinia Herdianti
06130183N

Surakarta, Juli 2017

Menyetujui Untuk Ujian Sidang Akhir

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dra. Elina Endang S., M.Si.

Yuli Suswati SE., MM

NIS: 01.83.001

NIP:

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir:

EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK MENURUT STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI RSUD DR. LOEKMONO HADI KUDUS TAHUN 2017

Oleh:
Elvinia Herdianti
06130183N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 21 Juli 2017

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si.:		28/7/17
Dr. Y. Kristanto, SE., MM. :		07 AUG 2017
Yuli Suswati, SE., MM. :		29/7/17
Dra. Elina Endang S., M.Si. :		29/7/17

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi



Ketua Program Studi
D-IV Analis Kesehatan

Tri Mulyowati, SKM., M.Sc
NIS. 01.2011.153

MOTTO

1. Jangan seorang pun menganggap engkau rendah karena engkau muda. Jadilah teladan bagi orang-orang percaya, dalam perkataanmu, dalam tingkah lakumu, dalam kasihmu, dalam kesetiaanmu dan dalam kesucianmu (1 Timotius 4:12)
2. Hidup terlalu singkat untuk membiarkan orang lain menentukan apa yang membuat kita bahagia (Ernest Prakasa)
3. Hidupmu tidak ditentukan oleh apa kata orang melainkan ditentukan oleh apa kata Tuhan.

PERSEMBAHAN

Tugas akhir dalam memenuhi syarat sebagai Sarjana Sains Terapan ini saya persembahkan dengan segenap kasih sayang kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang oleh karena kasih karunia dan pernyertaanya yang sempurna, proses studi sampai tugas akhir dapat selesai dengan baik.
2. Bapak dan ibu tercinta, terima kasih atas limpahan doa dan kasih sayang yang tak terhingga dan selalu memberikan yang terbaik kepada anakmu ini.
3. Sahabat-sahabat masa SMA dan masa kuliah, terima kasih atas dukungan, semangat dan sukacita yang kalian berikan, bersyukur punya kalian.
4. Care Group Mojosongo GPA Surakarta, terima kasih atas doa, dukungan, dan tawanya, tanpa kalian hidupku tidak seimbang.
5. Teman-teman seperjuangan Progdi D-IV Analis Kesehatan.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul "**EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK MENURUT STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI RSUD DR. LOEKMONO HADI KUDUS TAHUN 2017**" 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 yang tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, 21 Juli 2017



Elvinia Herdianti
NIM 06130183N

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan YME atas segala kasih karunia, rahmat dan hikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program pendidikan di Universitas Setia Budi, Surakarta. Skripsi dengan judul “**EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK MENURUT STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI RSUD DR. LOEKMONO HADI KUDUS TAHUN 2017**”, yang telah disusun semoga dapat memberikan sumbangan terhadap dunia pendidikan, khususnya di Universitas Setia Budi, Surakarta.

Semua dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan, rasa hormat serta terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan, M.Sc., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Dra. Elina Endang S., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
4. Yuli Suswati, SE.,MM., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu tim penguji skripsi yang telah menguji, memberikan saran-saran dan masukan kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen, kepala perpustakaan beserta staf karyawan karyawati Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.

7. Bapak Ibu saya yang telah memberikan dukungan semangat serta doa restu kepada saya sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan D-IV Analis Kesehatan di Universitas Setia Budi, Surakarta.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi DIV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta yang telah memberi dukungan semangat dan kerja sama selama pembuatan skripsi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini, akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, amin.

Surakarta, 21 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
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.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Rumah Sakit	7
1. Pengertian Rumah Sakit	7
2. Fungsi Rumah Sakit	7
3. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit	8
4. Sejarah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.....	11
5. Visi, Misi, dan Motto RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus	12
B. Laboratorium Patologi Klinik	12
1. Pengertian	12
2. Jenis Pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik	13
C. Kualitas Pelayanan	15

D. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Klinik	17
1. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium	19
2. Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium	20
3. Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil Pemeriksaan Laboratorium	20
4. Kepuasan Pelanggan.....	21
E. Kerangka Konsep Penelitian	22
F. Landasan Teori.....	23
G. Keterangan Empirik	24
 BAB III. METODE PENELITIAN.....	26
A. Rancangan Penelitian.....	26
B. Populasi dan Sampel.....	26
C. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
D. Bahan dan Alat.....	28
E. Variabel Penelitian.....	28
1. Identifikasi Variabel.....	28
2. Definisi Operasional Variabel.....	28
3. Pengukuran Variabel.....	30
F. Prosedur Penelitian	30
1. Teknik Pengambilan Sampel.....	30
2. Cara Mengumpulkan Data	31
3. Cara Menganalisis Hasil	31
G. Teknik Analisis Data	31
1. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium.....	32
2. Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium.....	32
3. Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil Pemeriksaan Laboratorium.....	32
4. Kepuasan Pelanggan	32
H. Jalannya Penelitian	33
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Deskripsi Karakteristik Responden	34
1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Responden	35
3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	36
4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
B. Hasil Analisis Data	38
1. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium.....	38
2. Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium.....	39
3. Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil Pemeriksaan Laboratorium.....	40
4. Kepuasan Pelanggan	41

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	51

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka Konsep Penelitian	22
Gambar 2. Skema Jalannya Penelitian	33

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Indikator Variabel Penelitian	30
Tabel 2. Frekuensi dan presentase responden berdasarkan jenis kelamin	35
Tabel 3. Frekuensi dan presentase responden berdasarkan status responden	36
Tabel 4. Frekuensi dan presentase responden berdasarkan pendidikan	36
Tabel 5. Frekuensi dan presentase responden berdasarkan pekerjaan	37
Tabel 6. Waktu tunggu pelayanan laboratorium	38
Tabel 7. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium	39
Tabel 8. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium	40
Tabel 9. Pertanyaan 1	42
Tabel 10. Pertanyaan 2	42
Tabel 11. Pertanyaan 3	43
Tabel 12. Pertanyaan 4	43
Tabel 13. Pertanyaan 5	44
Tabel 14. Jumlah kumulatif dan persentase jawaban responden	45

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1.Surat Pengantar Ijin Penelitian KESBANGPOL Kab. Kudus.....	51
Lampiran 2.Surat Pengantar Ijin Penelitian RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus....	52
Lampiran 3.Surat Rekomendasi Penelitian	53
Lampiran 4.Surat Ijin Penelitian	54
Lampiran 5.Surat Keterangan Selesai Penelitian	55
Lampiran 6.Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kemenkes RI 2008	56
Lampiran 7.Perhitungan Sampel Dan Karakteristik Responden.....	58
Lampiran 8.Kuesioner Penelitian.....	60
Lampiran 9. Data Pasien Waktu Tunggu Pelayanan Laboratorium.....	63
Lampiran 10.Data Perhitungan X ₁	76
Lampiran 11.Data Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium.....	77
Lampiran 12.Data Perhitungan X ₂	84
Lampiran 13. Data Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil Pemeriksaan.....	85
Lampiran 14. Data Perhitungan X ₃	92
Lampiran 15. Data Kepuasan Pelanggan	93
Lampiran 16. Data Perhitungan X ₄	107
Lampiran 17. Foto Kegiatan Penelitian	108

INTISARI

Herdianti E. 2017. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Menurut Standar Pelayanan Minimal di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2017. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Mutu pelayanan rumah sakit menjadi sebuah sorotan utama karena perkembangan masyarakat yang semakin kritis. Hal tersebut juga diikuti bentuk pelayanan yang semakin berkembang dan persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat. Pemeriksaan laboratorium yang merupakan salah satu pelayanan penunjang di rumah sakit dan sebagian besar digunakan sebagai acuan dasar dalam mendiagnosis penyakit dan langkah terapinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dengan Standar Pelayanan Minimal Kemenkes RI tahun 2008.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif dan dilakukan dengan metode survei menggunakan kuesioner. Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan di laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Teknik sampling penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel 273 responden.

Hasil yang diperoleh dari analisis data menyimpulkan bahwa pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dengan indikator waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium patologi klinik, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium, dan kepuasan pelanggan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Kemenkes RI tahun 2008.

Kunci: Evaluasi, Laboratorium Patologi Klinik, Standar Pelayanan Minimal

ABSTRACT

Herdianti E. 2017. Evaluation of Clinical Pathology Laboratory Services According to Minimum Service Standards in RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, Year 2017. Study Program D-IV of Health Analyst Department, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.

The quality of hospital services becomes a major highlight due to the increasingly critical public development. It is also followed by an increasingly growing services and increasingly tight competition among hospitals. Laboratory examination is one of the hospital's supporting services and is mostly used as a basic reference in diagnosing the disease and its treatment steps. This study aims to determine the suitability of clinical pathology laboratory services in RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus with Minimum Service Standards of Indonesian Ministry of Health 2008.

This research applies non experimental research type with descriptive design and a survey method using questionnaire. The study population was outpatients in clinical pathology laboratory in RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. The sampling technique of this research uses purposive sampling technique which number of the samples is 273 respondents.

The results of the data analysis concluded that clinical pathology laboratory service in RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, regarding the indicator of waiting time of the clinical pathology laboratory service result, the expertise implementation of the laboratory examination result, the absence of mistake in the laboratory examination result delivery, and the customer satisfaction, is in accordance with Minimal Service Standard of Indonesian Ministry of Health 2008.

Keywords: Evaluation, Clinical Pathology Laboratory, Minimum Service Standards

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan industri jasa kesehatan yang memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat. Rumah sakit dalam menjalankan fungsinya menggunakan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan (Supriyanto *et.al.*, 2014). Perkembangan masyarakat saat ini semakin kritis, sehingga mutu pelayanan menjadi sebuah sorotan utama. Hal tersebut juga diikuti bentuk pelayanan yang semakin berkembang dan semakin rumit serta persaingan antar rumah sakit yang semakin ketat untuk itu diperlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak. Upaya tersebut dapat berupa meningkatkan kualitas pelayanan dan peningkatan akreditasi rumah sakit.

Pemeriksaan laboratorium patologi klinik ialah salah satu pelayanan penunjang yang ada di suatu rumah sakit. Selain itu hasil pemeriksaan laboratorium sebagian besar digunakan sebagai acuan dasar dalam mendiagnosis suatu penyakit dan langkah terapinya. Berdasarkan penelitian Rahmawati (2014) yang memperoleh data internal dari RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya menunjukkan bahwa pelayanan laboratorium patologi klinik ialah instalasi yang memperoleh keluhan terbanyak. Evaluasi pelayanan kesehatan adalah suatu proses yang sistematis dalam membandingkan hasil yang diperoleh dengan tolok ukur yang telah ditetapkan lalu dilanjutkan dengan pengambilan suatu kesimpulan

(Mahwati, 2009). Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan laboratorium patologi klinik perlu dievaluasi untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai Standar Pelayanan Minimal yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) pelayanan laboratorium patologi klinik ada 4 indikator. Indikator tersebut ialah waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium, dan kepuasan pelanggan (Menkes RI, 2008). Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepiskan oleh produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan puas (Kotler, 2009).

Hasil penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh:

1. Firdaus *et.al.* (2015) dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul” menyatakan bahwa hal yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain waktu tunggu, pelayanan cepat, keterampilan dan perawatan medis yang bagus serta profesionalitas kerja yang tinggi.
2. Salmiah (2015) dengan judul “Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Moewardi” diperoleh hasil bahwa waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium tidak sesuai dengan Standar Mutu Pelayanan Minimal Rumah Sakit Departemen Kesehatan RI tahun 2008.

Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak ada kesalahan dalam penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dan pelayanan laboratorium patologi klinik memberikan rasa puas kepada pasien rawat jalan RSUD dr. Moewardi telah sesuai dengan Standar Mutu Pelayanan Minimal Departemen Kesehatan RI tahun 2008.

3. Marfungatun (2008) dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien” diperoleh hasil bahwa presepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar kualitas pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

Waktu tunggu merupakan masalah krusial bagi pasien sehingga rumah sakit perlu memberikan perhatian khusus untuk mengkaji pelayanan waktu tunggu laboratorium patologi klinik (Salmiah 2015 diacu dalam Pearse, 2005). Selain itu survei pelayanan rumah sakit yang dilakukan di Australia 90% menggunakan waktu tunggu, proses penerimaan, dan kepuasan pelanggan sebagai indikator (*Australian Commission on Safety and Quality in Health Care, 2012*).

RSUD dr. Loekmono Hadi merupakan rumah sakit umum daerah tipe B yang telah berdiri sejak tahun 1928 di kota Kudus. Rumah sakit ini sebagai rumah sakit rujukan dan juga digunakan untuk tempat kuliah dan praktek oleh Perguruan Tinggi Kedokteran (PTK), sehingga RSUD dr. Loekmono Hadi selain melaksanakan pelayanan kesehatan juga sebagai tempat pendidikan Dokter, bidan dan perawat. Masalah yang sering terjadi di rumah sakit daerah yang menjadi tempat rujukan ialah terlalu banyaknya pasien dan tidak diimbangi dengan

penambahan jumlah tenaga kerja sehingga pelayanan kurang optimal. Selain itu, program BPJS pemerintah yang proses birokrasinya lama akan berpengaruh juga pada pelayanan yang diberikan rumah sakit. Menurut pasien yang diwawancara oleh *Detik News* (2015) menyatakan bahwa pelayanan rawat jalan di RS dr. Loekmono Hadi belum memuaskan, karena pengelolaan nomor antrian dan jadwal dokter belum baik.

Berdasarkan latar belakang dan melihat permasalahan di RSUD dr. Loekmono Hadi dimana persaingan antar rumah sakit semakin ketat dan masyarakat yang semakin kritis mengenai kualitas pelayanan, peneliti ingin mengevaluasi kualitas pelayanan terutama pelayanan oleh laboratorium patologi klinik di rumah sakit tersebut. Untuk itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik menurut Standar Pelayanan Minimal di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2017”.

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008?
2. Apakah pelayanan pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai

dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008?

3. Apakah tingkat tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan tahun 2008?
4. Apakah pelayanan laboratorium patologi klinik memberikan kepuasan pada pasien rawat jalan RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Kesesuaian waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008.
2. Kesesuaian pelayanan pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008.
3. Kesesuaian tingkat tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008.

4. Kesesuaian kepuasan pelayanan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan RSUD dr. Loekmono Hadi dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat secara :

1. Teoritis : Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan pustaka bagi penelitian selanjutnya yang memerlukan informasi dan wawasan mengenai Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkaitan dengan evaluasi pelayanan laboratorium patologi klinik.
2. Praktis : Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi laboratorium patologi klinik dalam peningkatan kualitas pelayanan laboratorium patologi klinik pada pasien dalam hal kecepatan pelayanan, fasilitas penunjang pemeriksaan, profesionalitas tenaga kerja dan fasilitas ruang tunggu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Istilah rumah sakit atau *hospital* berasal dari bahasa latin *hostel* yang biasa digunakan pada abad pertengahan sebagai tempat bagi para pengungsi yang sakit, menderita dan miskin. Rumah sakit bukan hanya sebuah tempat, tetapi juga merupakan sebuah fasilitas, sebuah institusi dan sebuah organisasi. Rumah sakit harus dilengkapi dan diperlihara dengan optimal untuk menjamin kesehatan dan keselamatan pasien, serta menyediakan fasilitas yang luas agar tidak berdesak-desakan dan terjaga sanitasinya (Aditama, 2003).

Menurut Undang- Undang RI no. 44 tahun 2009 rumah sakit adalah sebuah institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Pelayanan kesehatan secara paripurna meliputi pelayanan kesehatan promotif, preventif dan kuratif.

2. Fungsi Rumah Sakit

Fungsi rumah sakit berdasarkan UU RI no. 44 tahun 2009 dalam menjalankan pelayanan kesehatan paripurna yaitu:

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

- 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 memberikan pelayanan kesehatan
- d. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi bidang kesehatan dalam rangka peningkatan layanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

3. Jenis dan Klasifikasi Rumah Sakit

Jenis rumah sakit dapat digolongkan berdasarkan pelayanan dan pengelolaannya. Penggolongan rumah sakit tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan pelayanan dibagi menjadi rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum ialah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan kepada semua bidang dan jenis penyakit. Hal tersebut berbeda dengan rumah sakit khusus yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu tertentu, umur, organ jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.
- b. Berdasarkan pengelolaan dibagi menjadi rumah sakit publik dan rumah sakit privat. Rumah sakit publik adalah suatu rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan badan hukum yang bersifat nirlaba. Rumah sakit publik harus dikelola berdasarkan Badan Layanan Umum atau Badan Layanan Umum Daerah. Sedangkan yang dimaksud dengan rumah sakit privat ialah rumah sakit yang dikelola badan hukum dengan tujuan keuntungan yang berbentuk Perseroan Terbatas atau Persero (UU RI, 2009).

Penetapan klasifikasi rumah sakit menurut Permenkes no. 56 tahun 2014 didasarkan pada pelayanan, sumber daya manusia, peralatan, bangunan dan prasarana. Adapun klasifikasi rumah sakit umum sebagai berikut :

- a. Rumah sakit umum kelas A: Rumah sakit yang mempunyai pelayanan medik sebagai berikut :pelayanan gawat darurat selama 24 jam secara terus menerus, pelayanan medik spesialis dasar paling sedikit empat spesialis dasar (pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan ginekologi), lima spesialis penunjang (radiologi, anestesiologi, rehabilitasi medik, patologi anatomi dan patologi klinik), dua belas spesialis lain (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 tiga belas pelayanan subspesialis (bedah, penyakit dalam, kesehatan anak, obstetri dan ginekologi, mata, telinga hidung tenggorokan, syaraf, jantung dan pembuluh darah, kulit dan kelamin, kedokteran jiwa, paru, orthopedi, urologi, bedah syaraf, bedah plastik, dan gigi mulut), tujuh spesialis gigi dan mulut (bedah mulut, konservasi/endodonti, periodonti, orthodonti, prosthodonti, pedodonti, dan penyakit mulut).
- b. Rumah sakit umum kelas B: Rumah sakit yang memiliki kemampuan pelayanan medik seperti pelayanan gawat darurat selama 24 jam secara terus menerus, minimal empat pelayanan spesialis dasar (pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan ginekologi), lima spesialis penunjang (radiologi, anestesiologi, rehabilitasi medik, patologi anatomi dan patologi klinik), paling sedikit delapan dari tiga belas pelayanan spesialis lain (mata,

telinga hidung tenggorokan, syaraf, jantung dan pembuluh darah, kulit dan kelamin, kedokteran jiwa, paru, orthopedi, urologi, bedah syaraf, bedah plastik, dan kedokteran forensik), paling sedikit dua dari empat pelayanan spesialis (bedah, penyakit dalam, kesehatan anak, dan obstetri dan ginekologi), dan minimal tiga pelayanan spesialis gigi dan mulut (bedah mulut, konservasi/endodonti, dan orthodonti).

- c. Rumah sakit umum kelas C: Fasilitas dan kemampuan pelayanan medik dari rumah sakit umum kelas C ialah pelayanan gawat darurat selama 24 jam secara terus menerus, pelayanan medik umum (medik dasar, medik gigi mulut, kesehatan ibu dan anak, dan keluarga berencana), pelayanan spesialis dasar (pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan ginekologi), pelayanan spesialis penunjang (anestesiologi, patologi klinik dan radiologi), serta pelayanan spesialis gigi dan mulut paling sedikit memiliki satu jenis pelayanan.
- d. Rumah sakit umum kelas D dan Rumah sakit umum kelas D pratama: Rumah sakit umum kelas D minimal harus memiliki pelayanan gawat darurat selama 24 jam secara terus menerus, pelayanan medik umum (medik dasar, medik gigi mulut, kesehatan ibu dan anak, dan keluarga berencana), paling sedikit dua dari empat pelayanan spesialis dasar (pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan ginekologi), dan pelayanan medik spesialis penunjang (laboratorium dan radiologi). Rumah sakit kelas D pratama adalah rumah sakit yang diselenggarakan untuk menjamin ketersediaan dan memudahkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan kesehatan tingkat kedua. Rumah

sakit tersebut didirikan dan diselenggarakan di perbatasan, daerah tertinggal atau suatu kepulauan terpencil sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan.

4. Sejarah RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus

Rumah sakit umum Kudus didirikan oleh pemerintah Hindia Belanda pada tahun 1928 dengan dr. C.Van Proosdy sebagai direktur utama. Kemudian pasukan Jepang masuk tahun 1942 dan menguasai Hindia Belanda, oleh karena itu rumah sakit umum Kudus juga dikuasai Jepang. Selama pemerintahan Jepang, Rumah Sakit Umum Kudus dipimpin oleh dr. Lie Gik Djing, dr. R.S.W. Roroem dan dr. Tjia. Ketika Jepang kalah perang di tahun 1945 dan Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya, rumah sakit umum berada di bawah kekuasaan pemerintahan Indonesia. Satu tahun kemudian rumah sakit umum Kudus dipimpin oleh dr. Loekmono Hadi (Anonim, 2016).

Berdasarkan Surat Keputusan Bupati Daerah Tingkat II Kudus tanggal 9 September 1983 Nomor 061/433/1983 tentang susunan organisasi dan tata kerja rumah sakit umum menetapkan bahwa rumah sakit umum kudus merupakan rumah sakit kelas C. Surat Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1997/Menkes/SK/I/1995 yang terbit tanggal 30 Januari 1995 tentang peningkatan kelas rumah sakit umum daerah milik Pemerintah Kabupaten Daerah Tingkat II Kudus, rumah sakit umum yang awalnya kelas C berubah menjadi rumah sakit umum kelas B Non Pendidikan. Kemudian ditetapkan dengan Keputusan Bupati KDH Tingkat II Kudus No.445/526/1996 tanggal 6 Februari 1996 tentang

penetapan kelas rumah sakit umum daerah Kabupaten Dati II Kudus dari kelas C menjadi kelas B non pendidikan (Anonim, 2016).

5. Visi, Misi dan Motto RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus

a. Visi

Rumah Sakit Pilihan Utama Masyarakat.

b. Misi

- 1) Terwujudnya pelayanan kesehatan secara tepat waktu dan akurat.
- 2) Terselenggaranya pelayanan berkeadilan.
- 3) Terlaksananya peningkatan mutu pelayanan.
- 4) Terwujudnya tingkat kepuasan pelayanan.
- 5) Tersedianya sumber daya secara berkelanjutan.

c. Motto

Sehat bersama kami

(Anonim, 2016).

B. Laboratorium Patologi Klinik

1. Pengertian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), laboratorium adalah tempat atau kamar yang dilengkapi dengan peralatan untuk mengadakan percobaan, penyelidikan dan sebagainya. Laboratorium kesehatan adalah fasilitas kesehatan yang melakukan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap suatu bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia untuk

penetapan jenis penyakit, penyebab penyakit, keadaan kesehatan serta faktor yang mempengaruhi kesehatan perorangan dan masyarakat (Menkes, 2003).

Laboratorium patologi klinik adalah laboratorium kesehatan yang memberikan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi kesehatan perorangan untuk menunjang proses diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan penyakit. Pelayanan pemeriksaan tersebut di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, dan imunologi klinik (Menkes, 2010). Laboratorium Klinik Rumah Sakit merupakan suatu unit yang berada di rumah sakit dan sering termasuk sebagai pusat pendapatan di rumah sakit. Sebagai usaha yang tergabung dalam rumah sakit, maka instalasi ini mendapat pasokan baik dari pasien rawat jalan maupun pasien rawat inap di internal RS. Laboratorium klinik dikenal dengan berbagai sebutan nama di luar negeri yaitu, *Medicine Laboratory*, *Clinical Laboratory*, *Pathology and Laboratory Medicine* atau *Clinical Pathology* (Mulyono, 2007).

2. Jenis Pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik

Department of Pathology and Laboratory Indiana University menyatakan bahwa jenis pemeriksaan laboratorium pada umumnya dibagi menjadi pemeriksaan:

- a. Hematologi: Pemeriksaan hematologi berfokus pada pemeriksaan komponen sel darah. Sel darah tersebut adalah eritrosit (sel darah merah), leukosit (sel darah putih), dan trombosit. Morfologi dari masing-masing sel dapat di bedakan dan dihitung. Perhitungan jumlah sel darah secara lengkap dan

identifikasi morfologi dapat digunakan untuk membantu mendeteksi berbagai penyakit.

- b. Kimia: Pemeriksaan kimia adalah pemeriksaan sampel pasien untuk berbagai komponen kimia. Ketika pasien mengalami suatu penyakit maka ada perubahan bahan kimia didalam tubuh sebagai sinyal proses penyakit. Selain itu, pemeriksaan kimia juga memonitor kadar obat terapi untuk memastikan bahwa pasien menerima dosis yang benar. Pemeriksaan kimia rutin yang sering diminta antara lain: natrium, kalium, klorida, karbon dioksida, nitrogen urea darah, kalsium, kreatinin, ALT, AST dan glukosa.
- c. Bakteriologi dan Mikologi (jamur): Dalam laboratorium mikrobiologi dilakukan isolasi bakteri dan jamur pada media agar yang terkandung dalam cawan petri. Selain itu juga dilakukan penentuan identitas organisme penyebab infeksi dan pengujian kerentanan antimikroba juga dilakukan untuk menentukan antibiotik harus digunakan untuk mengobati infeksi.
- d. Parasitologi: Diagnosis penyakit parasit didasarkan pada hasil mikroskopis parasit dalam spesimen pasien. Beberapa infeksi parasit yang sering muncul ialah malaria, giardiasis, diare amoebiasis dan infeksi cacing.
- e. Serologi (*Antibody Detection*): Beberapa agen infeksi tidak dapat tumbuh dengan baik di laboratorium. Cara terbaik untuk mendeteksi kehadiran mereka dengan memeriksa darah pasien untuk melihat antibodi spesifik yang dihasilkan terhadap agen. Beberapa penyakit infeksi yang dapat terdeteksi sebagai berikut : hepatitis A, B, dan C, dan HIV / AIDS. Antibodi yang

diproduksi oleh sindrom autoimun seperti lupus eritematosus sistemik (SLE) dan rheumatoid arthritis juga terdeteksi (Anonim, 2016).

C. Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pada hakekatnya bersifat relatif, tergantung dari sudut pandang yang dipakai untuk menentukan karakteristik dan spesifikasinya. Ada 2 sudut pandang yang digunakan, yaitu:

1. Kualitas sebagai kesesuaian dengan spesifikasi

Pada suatu rumah sakit, kesesuaian dengan spesifikasi dapat digambarkan dengan tanggapan keluhan pasien selama 24 jam, jadwal dokter tepat waktu, dan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium pasien tanpa kesalahan.

2. Kualitas sebagai kesesuaian dengan tujuan

Suatu rumah sakit yang berkualitas adalah rumah sakit yang dapat melakukan pelayanan sesuai dengan tujuannya, misalnya tujuan keakuratan suatu diagnosis penyakit (Khuluqiyah 2015 diacu dalam Setiawan, 2011).

Suatu pelayanan disebut baik apabila pelayanan tersebut berorientasi terhadap upaya peningkatan mutu pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Mutu bersifat dinamis dan relatif sehingga upaya peningkatan mutu tidak pernah berhenti tetapi selalu berkelanjutan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tatanan nilai dan tuntutan oleh masyarakat serta lingkungan. Kaitannya dengan laboratorium, hasil pemeriksaan dikatakan bermutu tinggi apabila hasil tersebut dapat memberikan rasa puas kepada

pelanggan dengan tetap mempertimbangkan aspek teknis sehingga ketelitian dan ketepatan yang tinggi dapat tercapai (Mahwati, 2009).

Kualitas pelayanan sangat menentukan kepuasan konsumen. Definisi populer dari kepuasan pasien adalah kesesuaian dengan harapan konsumen. Harapan dapat berfungsi sebagai titik acuan dalam konsumen penilaian kinerja layanan (Chakravarty, 2011). Berry, Parasuraman, dan Zeithaml memberikan 10 pelajaran penting untuk meningkatkan kualitas jasa. Sepuluh pelajaran tersebut antara lain :

1. Mendengarkan: Memahami apa yang diinginkan pelanggan melalui pembelajaran berkelanjutan mengenai harapan dan persepsi pelanggan atau non pelanggan
2. Keandalan: Keandalan merupakan dimensi kualitas terpenting dan harus menjadi prioritas jasa.
3. Layanan dasar: Industri jasa harus menghantarkan layanan dasar dan melakukan apa yang seharusnya mereka lakukan.
4. Desain jasa: Mengembangkan pandangan jasa holistik sambil mengelola berbagai detailnya.
5. Pemulihan: Untuk memuaskan pelanggan yang menghadapi masalah jasa, perusahaan jasa harus memberi dorongan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan, merespons dengan cepat dan personal, serta mengembangkan sistem penyelesaian masalah.

6. Memberi kejutan kepada pelanggan: Memberi kejutan pada pelanggan dengan cara kecepatan layanan yang tidak biasa, bersikap baik, sopan, berkompetensi, berkomitmen, dan memahami pelanggan.
7. Berlaku adil: Perusahaan jasa harus bersikap adil dan mendemonstrasikan keadilan, kepada pelanggan dan karyawan.
8. Kerja tim: Kerja tim adalah pelajaran yang memungkinkan organisasi besar menghantarkan jasa dengan perhatian dan perlakuan khusus melalui peningkatan motivasi dan kemampuan karyawan.
9. Riset karyawan: Suatu riset harus diadakan oleh pemasar bersama dengan karyawan untuk mengungkapkan mengapa masalah jasa terjadi dan apa yang harus dilakukan perusahaan untuk menyelesaikan masalah tersebut.
10. Kepemimpinan yang melayani: Kepemimpinan yang menginspirasi seluruh organisasi, desain sistem kerja yang sempurna, penggunaan informasi dan teknologi yang efektif, serta budaya organisasi yang lambat berubah dan sangat kuat akan menghasilkan jasa yang berkualitas (Kotler, 2009).

D. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik

Evaluasi adalah proses untuk memberikan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan telah dicapai dan bagaimana perbedaan hasil pencapaian itu dengan standar tertentu untuk mengetahui apakah ada kesenjangan diantara keduanya (Mahwati, 2009 diacu dalam Umar, 2003). Menurut WHO (2013) Evaluasi adalah penilaian yang sistematis dan seadil mungkin, dari suatu kegiatan, proyek, program, strategi, kebijakan, topik, tema, sektor, wilayah operasional, kinerja

kelembagaan. Hal ini bertujuan untuk menentukan relevansi, dampak, efektifitas, efisiensi dan keberlanjutan intervensi dan kontribusi dari suatu organisasi.

Proses evaluasi pelayanan laboratorium dapat dilaksanakan dengan melakukan pendekatan evaluasi hasil usaha (*performance*) atau kinerja laboratorium dengan menggunakan indikator:

1. Persentase pemeriksaan laboratorium menurut kategori pemeriksaan.
2. Rerata jumlah pemeriksaan/hari yaitu jumlah pemeriksaan laboratorium dibagi jumlah hari (Mahwati, 2009).

Sumber infomasi yang dibutuhkan saat proses evaluasi harus selalu tersedia selama periode yang direncanakan agar proses evaluasi dapat terlaksana dengan baik. Selain itu evaluasi harus dilakukan secara berkesinambungan agar kualitas suatu pelayanan dapat optimal dan memberikan kepuasan pada pelanggan.

Menurut hasil evaluasi pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Moewardi oleh Salmiah (2015) dinyatakan bahwa waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium tidak sesuai dengan Standar Mutu Pelayanan Minimal Rumah Sakit Departemen Kesehatan RI tahun 2008. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik, tidak ada kesalahan dalam penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik dan pelayanan laboratorium patologi klinik memberikan rasa puas kepada pasien rawat jalan RSUD dr. Moewardi telah sesuai dengan Standar Mutu Pelayanan Minimal Departemen Kesehatan RI tahun 2008. Berdasarkan penelitian Ubaedillah (2014) waktu tunggu hasil laboratorium patologi klinik dan tidak adanya kesalahan penyerahan

hasil laboratorium berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan RSUD Arjawinangun Cirebon, sedangkan pelaksana ekspertisi hasil laboratorium patologi klinik tidak berpengaruh pada kepuasan pasien rawat jalan RSUD Arjawinangun Cirebon.

Untuk mendukung evaluasi pelayanan laboratorium patologi klinik dapat digunakan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 129 tahun 2008 sebagai tolok ukur. Standar Pelayanan Minimal pada laboratorium patologi klinik di rumah sakit antara lain:

1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium merupakan tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi (diberi tanda tangan). Pemeriksaan laboratorium yang dimaksud adalah pelayanan pemeriksaan laboratorium rutin dan kimia darah. Tujuan dari penilaian waktu tunggu adalah untuk melihat gambaran kecepatan pelayanan laboratorium. Dimensi mutu dari waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah efektifitas, kesinambungan pelayanan, dan efisiensi. Standar waktu tunggu hasil laboratorium adalah ≤ 140 menit dan kepala instalasi laboratorium sebagai penanggung jawab (Menkes RI, 2008).

Rumus perhitungan waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium:

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

2. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Pelaksana ekspertisi laboratorium adalah dokter spesialis patologi klinik yang memiliki kewenangan dalam pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti dilakukan ekspertisi adalah adanya tanda tangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter klinisi yang meminta. Hal ini bertujuan untuk pembacaan dan verifikasi hasil pemeriksaan laboratorium dilakukan oleh tenaga ahli untuk memastikan ketepatan diagnosis. Standar pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium adalah 100%. Dimensi mutu dari pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium adalah kompetensi teknis. Penanggung jawab untuk pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium adalah kepala instalasi laboratorium (Menkes RI, 2008).

Rumus perhitungan pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium:

$$X_2 = \frac{\text{Jumlah hasil lab yang diverifikasi hasilnya oleh dokter sp.PK dalam 1 bulan (N)}}{\text{Jumlah seluruh pemeriksaan laboratorium dalam 1 bulan (D)}} \times 100\%$$

3. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

Kesalahan penyerahan hasil laboratorium yang dimaksud ialah penyerahan hasil laboratorium pada salah orang. Hal tersebut memiliki tujuan yaitu agar tergambarinya ketelitian pelayanan laboratorium. Jika sampai ada kesalahan penyerahan hasil maka akan berakibat fatal pada pasien. Dimensi mutunya ialah keselamatan dan standarnya adalah 100% (Menkes RI, 2008).

Rumus perhitungan tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium:

$$X_3 = \frac{\text{Jml seluruh pasien yg diperiksa lab dlm 1 bln} - \text{Jml kesalahan penyerahan hasil lab dlm 1 bln (N)}}{\text{Jml pasien yang diperiksa di lab tersebut dlm 1 bln (D)}} \times 100\%$$

4. Kepuasan Pelanggan

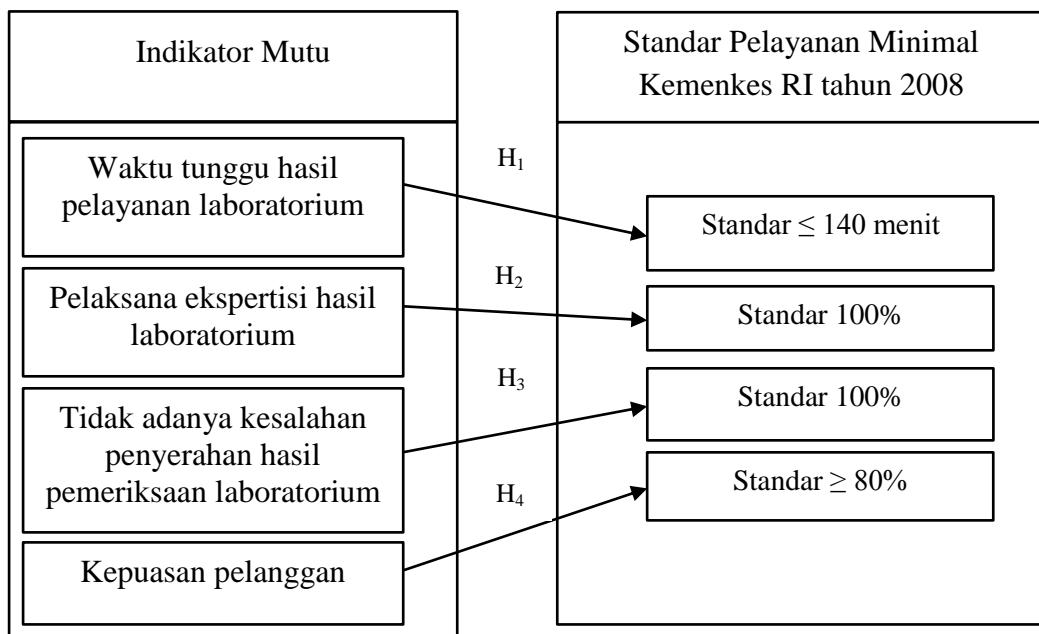
Menurut Kotler (2009) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepiskan oleh produk atau jasa terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Kepuasan yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu (Firdaus, 2015).

Rumus perhitungan kepuasan pelanggan:

$$X_4 = \frac{\text{Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang di survei} (\%)}{\text{Jumlah item pertanyaan}}$$

E. Kerangka Konsep Penelitian

Pembuatan kerangka konsep penelitian evaluasi kualitas mutu laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan merupakan ringkasan secara singkat yang disampaikan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka konsep penelitian

Hipotesis:

- H₁: Waktu tunggu pelayanan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan tahun 2008.
- H₂: Pelaksana pelayanan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan tahun 2008.
- H₃: Tingkat kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan tahun 2008.
- H₄: Pelayanan laboratorium patologi klinik memberikan kepuasan pada pasien rawat jalan RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan tahun 2008.

F. Landasan Teori

Rumah sakit adalah sebuah institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Salah satu fasilitas penunjang pelayanan di rumah sakit adalah pemeriksaan di laboratorium patologi klinik.

Laboratorium patologi klinik adalah laboratorium kesehatan yang memberikan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi kesehatan perorangan untuk menunjang proses diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan penyakit. Hasil pemeriksaan laboratorium merupakan alat bantu untuk menetapkan diagnosis sehingga kualitas pelayanannya kepada pasien perlu di perhatikan.

Suatu pelayanan disebut baik apabila pelayanan tersebut berorientasi terhadap upaya peningkatan mutu pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Mutu bersifat dinamis dan relatif sehingga upaya peningkatan mutu tidak pernah berhenti tetapi selalu berkelanjutan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tatanan nilai dan tuntutan oleh masyarakat serta lingkungan.

Kualitas pelayanan memerlukan suatu evaluasi untuk melihat sejauh mana pelayanan tersebut memberikan kepuasan terhadap pasien. Evaluasi adalah penilaian, seperti yang sistematis dan seadil mungkin, dari suatu kegiatan, proyek, program, strategi, kebijakan, topik, tema, sektor, wilayah operasional, kinerja kelembagaan.

Evaluasi dapat dilakukan jika ada tolok ukurnya, pada penelitian ini tolok ukur yang digunakan adalah SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008. Tolok ukur pada SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008 ada empat dimensi yaitu: waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium, dan kepuasan pelanggan.

Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium merupakan tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi (diberi tanda tangan). Standar waktu tunggu hasil laboratorium adalah ≤ 140 menit. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium adalah dokter spesialis patologi klinik yang memiliki kewenangan dalam pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Standar pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium adalah 100%. Kesalahan penyerahan hasil laboratorium yang dimaksud ialah penyerahan hasil laboratorium pada salah orang dengan standar 100%. Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan laboratorium. Standar kepuasan pelanggan yang ditetapkan ialah $\geq 80\%$.

G. Keterangan Empirik

Berdasarkan landasan teori yang telah disusun, maka dapat dibuat keterangan empirik sebagai berikut:

1. Waktu tunggu pelayanan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan tahun 2008.
2. Pelaksana pelayanan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan tahun 2008.
3. Tingkat kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan tahun 2008.
4. Pelayanan laboratorium patologi klinik memberikan kepuasan pada pasien rawat jalan RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan tahun 2008.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan deskriptif dan pendekatan *cross sectional*. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan fenomena atau situasi masalah di suatu tempat (Lapau, 2013). Pendekatan *cross sectional* adalah pendekatan untuk mengetahui hubungan variabel atau karakteristik yang digunakan pada suatu saat tertentu (Chandra, 2008). Pendekatan *cross sectional* ini dilakukan pada pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan di laboratorium patologi klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah sekelompok individu atau objek yang tinggal di wilayah yang sama dan memiliki sifat yang sama (Chandra, 2008). Populasi dari penelitian adalah seluruh pasien rawat jalan atau pendamping pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan di laboratorium patologi klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil dari yang dipakai dalam uji untuk memperoleh informasi statistik mengenai keseluruhan populasi (Chandra, 2008).

Sampel dari penelitian ini diambil dari sebagian populasi pasien rawat jalan atau pendamping pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan di laboratorium patologi klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dan memenuhi kriteria inklusi.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *Isaac* dan *Michael* (Sugiyono, 2009) sebagai berikut:

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

Diketahui:

$$N = 1250$$

$$S = \text{Jumlah sampel}$$

$$\lambda^2 = dk = 1, \text{ taraf kesesalahan } 5\% = 3,481$$

$$P=Q = 0,5 \text{ (proporsi populasi)}$$

$$d = 0,05$$

$$S = \frac{3,481 \cdot 1250 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 (1250 - 1) + 3,481 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$S = \frac{1087,8125}{3,99275}$$

$$= 272,446 = 273$$

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2017. Tempat pelaksanaan penelitian adalah di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

D. Bahan dan Alat

1. Bahan

Bahan yang diperlukan pada penelitian ini ialah kertas HVS A4, alat tulis dan jam.

2. Alat

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

E. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini ialah pelayanan laboratorium patologi klinik dengan indikator waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium, dan kepuasan pelanggan serta menggunakan SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008 sebagai tolok ukur.

2. Definisi operasional variabel

Definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Standar pelayanan minimal rumah sakit adalah ketetapan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat menurut SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008.

- b. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi (diberi tanda tangan). Pemeriksaan laboratorium yang dimaksud adalah pelayanan pemeriksaan laboratorium rutin dan kimia darah di RSUD dr. Loekmono Hadi. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium tidak boleh lebih dari 140 menit sesuai dengan SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008.
- c. Pelaksana ekspertisi laboratorium adalah seorang dokter spesialis patologi klinik yang memiliki kewenangan dalam pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti dilakukan ekspertisi adalah adanya tanda tangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter klinisi yang meminta di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus tidak boleh kurang dari 100% sesuai dengan SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008.
- d. Kesalahan penyerahan hasil laboratorium ialah penyerahan hasil laboratorium pada orang yang salah. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil laboratorium di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus harus tidak kurang dari 100% sesuai dengan SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008.
- e. Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Kepuasan pelanggan harus lebih dari atau sama dengan 80% sesuai dengan SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008.

3. Pengukuran variabel

Penelitian ini menggunakan penelitian terstruktur dengan kuesioner. kepuasan pelanggan di instalasi laboratorium patologi klinik diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

Tabel 1. Indikator Penelitian

	Standar Indikator
Kepuasan Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium \leq 140 menit 2. Standar pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium 100% 3. Standar tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium 100% 4. Standar kepuasan pelanggan \geq 80%

Sumber: Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI (2008).

F. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini diawali dengan teknik pengambilan sampel, cara pengambilan data, dan cara menganalisis hasil. Prosedur tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Teknik pengambilan sampel

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu (Sujarweni, 2014).

Kriteria inklusi responden yang digunakan dalam penelitian adalah:

- a. Pasien rawat jalan atau pendampingnya yang menunggu hasil pemeriksaan di laboratorium patologi klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.
- b. Pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan laboratorium: hematologi dan kimia darah.

- c. Pasien rawat jalan atau pendampingnya yang dalam keadaan sadar dan bisa diajak berkomunikasi.

Kriteria eksklusi responden yang digunakan dalam penelitian adalah:

- a. Pasien rawat jalan atau pendamping yang mempunyai gangguan komunikasi

2. Cara mengumpulkan data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi dalam dua kategori, yaitu:

- a. Data primer: Data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuesioner dengan oleh pasien rawat jalan atau pendampingnya yang menerima pelayanan laboratorium patologi klinik RSUD dr. Loekmono Hadi.
- b. Data sekunder: Data yang diperoleh secara tidak langsung dari responden melainkan berupa literatur dan data-data dari sumber lainnya seperti dari sistem informasi laboratorium.

3. Cara menganalisis hasil

Data hasil penelitian yang telah diperoleh kemudian diolah menjadi data yang lebih informatif dalam bentuk tabel dan narasi serta dihitung dengan rumus yang telah ditetapkan dalam SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI no.129 tahun 2008.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada rumus perhitungan SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008. Rumus tersebut dengan rincian sebagai berikut:

1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Rumus perhitungan waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium:

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

2. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Rumus perhitungan pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium:

$$X_2 = \frac{\text{Jumlah hasil lab yang diverifikasi hasilnya oleh dokter sp.PK dalam 1 bulan (N)}}{\text{Jumlah seluruh pemeriksaan laboratorium dalam 1 bulan (D)}} \times 100\%$$

3. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

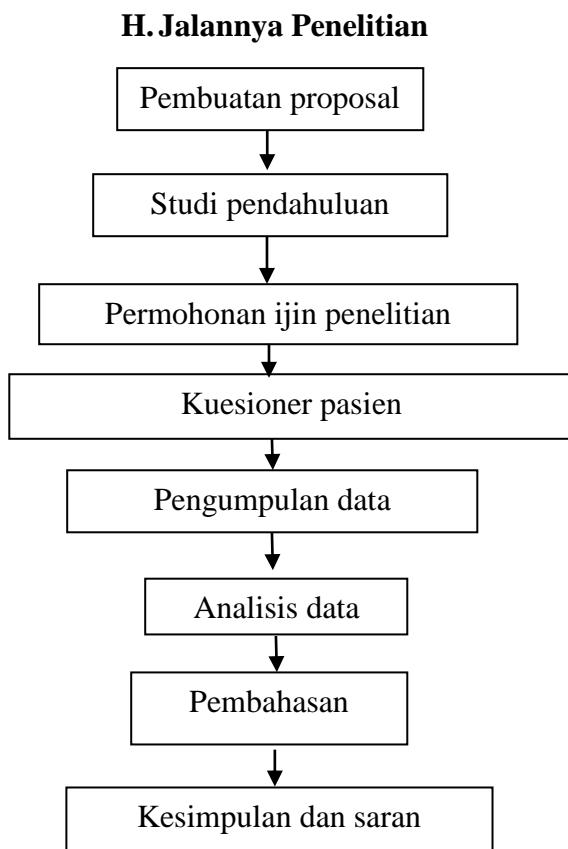
Rumus perhitungan tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium:

$$X_3 = \frac{\text{Jml seluruh pasien yg diperiksa lab dlm 1 bln} - \text{Jml kesalahan penyerahan hasil lab dlm 1 bln (N)}}{\text{Jml pasien yang diperiksa di lab tersebut dlm 1 bln (D)}} \times 100\%$$

4. Kepuasan Pelanggan

Rumus perhitungan kepuasan pelanggan:

$$X_4 = \frac{\text{Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei (%)}}{\text{Jumlah item pertanyaan}}$$



Gambar 2. Skema jalannya penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari pasien rawat jalan atau keluarga yang mewakili dan sistem informasi di Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 273 responden. Responden tersebut ialah responden yang pernah memperoleh pelayanan instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, sehingga mereka dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan laboratorium yang diperoleh.

Jumlah responden diperoleh dari hasil perhitungan sampel dengan rumus *Isaac and Michael*. Jumlah populasi yang digunakan adalah jumlah pasien yang periksa di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus selama bulan Januari 2017 yaitu sebesar 1250 pasien. Kemudian sesuai rumus perhitungan penentuan jumlah sampel diperoleh jumlah sampel sebanyak 273 responden.

Penelitian ini menggunakan data karakteristik responden yang meliputi nama, jenis kelamin, status responden, pendidikan, dan pekerjaan responden di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus.

1. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

Frekuensi dan presentase jenis kelamin responden yang menerima layanan di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Frekuensi dan presentase responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	130	47.6
Perempuan	143	52.4
Total	273	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Tabel 2 menunjukkan jumlah yang digunakan sebanyak 273 responden. Pasien atau pendampingnya di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus sebanyak 52,4 % atau sejumlah 143 orang adalah perempuan dan 47,6% atau sejumlah 130 orang adalah laki-laki. Hal tersebut menunjukkan tidak ada perbedaan jumlah yang signifikan antara laki-laki atau perempuan. Lebih banyaknya frekuensi dan jumlah pasien perempuan menunjukkan bahwa tingkat kunjungan pasien di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus didominasi oleh pasien perempuan dan terkait dengan data demografi di Indonesia dimana perempuan sebagai mayoritas.

2. Klasifikasi responden berdasarkan status responden

Frekuensi dan presentase status responden yang menerima layanan di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Frekuensi dan presentase responden berdasarkan status responden

Status Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Pasien	264	96.7
Mewakili pasien	9	3.3
Total	273	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan data tabel 3, sebanyak 96,7% atau sejumlah 264 orang dari 273 responden berstatus sebagai pasien di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus, hal tersebut disebabkan oleh adanya partisipasi aktif dari pasien dalam penelitian ini. Responden yang berstatus sebagai wakil pasien sebesar 3,3 % atau sejumlah 9 orang, hal tersebut disebabkan oleh 9 orang pasien tidak mampu berpartisipasi secara aktif akibat dari keterbatasan aktivitas tubuh.

3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan

Frekuensi dan presentase pendidikan responden yang menerima layanan di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Frekuensi dan presentase responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
SD	77	28.2
SMP	26	9.5
SMA	153	56.0
Akademi/Diploma	4	1.5
Sarjana	10	3.7
Pasca Sarjana	3	1.1
Total	273	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 4, menunjukkan bahwa total responden dalam penelitian adalah 273 responden. Tingkat pendidikan responden yang paling banyak adalah SMA yaitu sebesar 56 % atau sejumlah 153 orang dan tingkat pendidikan responden yang paling sedikit adalah Pascasarjana yaitu sebesar 1,1 % atau sejumlah 3 orang. Banyaknya responden dengan pendidikan SMA menunjukkan bahwa masyarakat saat ini sudah memahami wajib belajar selama 12 tahun dan dimungkinkan karena sudah mengertiinya masyarakat dengan peranan serta fungsi instalasi laboratorium. Selama proses penelitian, responden dengan tingkat pendidikan yang semakin tinggi lebih mudah memahami arahan dan maksud kuesioner dari peneliti.

4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan

Frekuensi dan presentase pekerjaan responden yang menerima layanan di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Frekuensi dan presentase responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
PNS	21	7.7
Pegawai Swasta	47	17.2
Petani	1	0.4
Pelajar/Mahasiswa	5	1.8
Pedagang/Wirausaha	51	18.7
Lain-lain	148	54.2
Total	273	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Tabel 5 menunjukkan hasil bahwa presentase dan frekuensi jenis pekerjaan dari 273 responden bervariasi. Jenis pekerjaan responden yang paling banyak

adalah lain-lain yaitu sebesar 54,2 persen atau sejumlah 148 orang. Jenis pekerjaan lain-lain ini antara lain adalah ibu rumah tangga, pensiunan, dan pengangguran. Responden yang termasuk pensiunan dan pengangguran diakibatkan oleh sudah lanjut usia atau akibat penyakit yang dideritanya, sehingga sudah tidak produktif untuk bekerja. Jenis pekerjaan responden yang paling sedikit adalah petani yaitu sebesar 0,4 % atau sejumlah 1 orang. Pekerjaan lainnya adalah PNS, pegawai swasta, pelajar/mahasiswa, dan pedangang/wirausaha.

B. Hasil Analisis Data

Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008 digunakan sebagai acuan dalam mengevaluasi data dalam penelitian ini. Hasil analisis data dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Waktu tunggu pelayanan laboratorium

Alat yang digunakan dalam pencatatan waktu tunggu pelayanan laboratorium adalah jam dinding di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dan melihat data waktu hasil pemeriksaan di sistem informasi laboratorium. Pencatatan jam ketika pasien diambil sampel darahnya dan waktu setelah hasil diekspertisi ditulis di buku khusus pencatatan waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium. Hasil waktu tunggu pelayanan laboratorium dapat diliat di tabel 6.

Tabel 6. Waktu tunggu pelayanan laboratorium

Total Waktu	Jumlah yang disurvei	Rata-rata Waktu
25.770 menit	273 pasien	94 menit

Sumber: Data sekunder yang telah diolah (2017)

Waktu tunggu pelayanan laboratorium merupakan tenggang waktu mulai pasien diambil sampel darah sampai menerima hasil. Tabel 6 menunjukkan jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan laboratorium pasien yang disurvei adalah 25.770 menit dibagi jumlah pasien yang disurvei sebanyak 273 pasien kemudian diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan laboratorium sebesar 94 menit. Rata-rata tersebut sudah sesuai dengan SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008, dimana standarnya adalah ≤ 140 menit. Hal tersebut ditunjang oleh faktor-faktor seperti keterampilan sampling petugas laboratorium dan kecanggihan alat yang digunakan.

2. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Pelaksana ekspertisi ialah seorang dokter spesialis patologi klinik yang berwenang dalam pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti ekspertisi tersebut ialah adanya tanda tangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter yang meminta. Hasil adanya pelaksanaan ekspertisi di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Adanya Ekspertisi	Jumlah hasil yang disurvei	Jumlah responden yang disurvei	Persentase (%)
Ada	273 hasil	273 pasien	100.0
Tidak Ada	-	-	-

Sumber: Data sekunder yang telah diolah (2017)

Hasil yang tersaji pada tabel 7 menunjukkan bahwa jumlah kumulatif hasil pemeriksaan laboratorium yang diekspertisi oleh dokter spesialis patologi klinik ialah sebanyak 273 hasil pemeriksaan laboratorium milik 273 pasien. Hasil sebanyak 273 tersebut dibagi jumlah responden yang disurvei yaitu 273 pasien

kemudian dikali 100 % dan diperoleh hasil persentase pelaksana eksperksi hasil pemeriksaan laboratorium sebesar 100 %. Persentase tersebut sudah sesuai dengan SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008, dimana standarnya adalah 100 %. Tercapainya kesesuaian hasil dengan standar tersebut disebabkan adanya 2 dokter spesialis patologi klinik yang mengekspertisi hasil di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus secara bergantian, sehingga tidak ada hasil pemeriksaan laboratorium yang tidak diekspertisi.

3. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

Terjadinya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium ialah ketika hasil pemeriksaan milik satu pasien diserahkan pada pasien lainnya. Indikator tidak adanya kesalahan penyerahan hasil ini berfungsi untuk melihat gambaran ketelitian pelayanan laboratorium. Apabila terjadi kesalahan penyerahan hasil akan sangat fatal karena akan berpengaruh pada diagnosis dan proses terapi dari suatu penyakit. Hasil penelitian tentang tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

Tidak Adanya Kesalahan	Jumlah hasil yang disurvei	Jumlah responden yang disurvei	Persentase (%)
Tidak Ada	273 hasil	273 pasien	100.0
Ada	-	-	-

Sumber: Data sekunder yang telah diolah (2017)

Berdasarkan pada tabel 8, jumlah total keseluruhan dari tidak adanya kesalahan penyerahan hasil yang disurvei adalah 273 hasil atau dengan kata lain dari seluruh 273 responden yang disurvei tidak ada hasil yang diserahkan pada

salah orang. Perhitungan persentase tidak adanya kesalahan penyerahan hasil laboratorium adalah jumlah seluruh pasien yang diperiksa yaitu 273 pasien dikurangi jumlah penyerahan hasil laboratorium salah orang yaitu 0 hasil lalu dikalikan 100%, sehingga diperoleh persentase sebesar 100 %. Hasil tersebut sudah sesuai dengan SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008, dimana standarnya adalah 100 %. Kesesuaian tersebut dapat dicapai akibat adanya kebijakan dari pihak instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dimana saat akan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium pasien harus membawa kartu identitas berwarna hijau yang memuat nomor rekam medis,nama pasien, alamat, dan tanggal lahir serta dengan adanya sistem barcode. Jika pasien tidak membawa kartu tersebut pasien harus menyebutkan nama, alamat, dan tanggal lahir. Kebijakan tersebut meminimalisir terjadinya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium.

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ialah pernyataan puas oleh pasien atau yang mewakili terhadap pelayanan di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Kepuasan pelanggan ini diukur melalui kuesioner dengan 5 pertanyaan yang dikembangkan terkait SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008. Kuesioner kepuasan pelanggan diberikan pada pasien atau yang mewakili saat akan mengambil hasil pemeriksaan di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus. Persentase jawaban puas dan tidak puas oleh responden disajikan sebagai berikut:

Tabel 9. Pertanyaan 1

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Puas	264	96.7
Tidak Puas	9	3.3
Total	273	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

a. Pertanyaan 1 adalah tentang kepuasan pelanggan dengan masa tenggang (≤ 140 menit) antara pengambilan sampel dan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium. Persentase jawaban pertanyaan 1 dari 273 responden adalah sebanyak 96,7 % atau sejumlah 264 orang menyatakan puas kemudian yang menyatakan tidak puas sebanyak 3,3 % atau sejumlah 9 orang. Hal tersebut menunjukan bahwa waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus sudah memuaskan pasien rawat jalan. Pasien yang menyatakan tidak puas adalah pasien yang memiliki presepsi bahwa waktu tunggu selama kurang lebih 140 menit merupakan waktu yang lama.

Tabel 10. Pertanyaan 2

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Puas	246	90.1
Tidak Puas	27	9.9
Total	273	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

b. Pertanyaan 2 tentang kepuasan pelanggan dengan kelengkapan fasilitas ruang tunggu yang diberikan saat menunggu pengambilan sampel dan hasil pemeriksaan laboratorium. Presentase pertanyaan 2 dari 273 responden adalah sebanyak 90,1 % atau sejumlah 246 orang menyatakan puas dan sebanyak 9,9 % atau sejumlah 27 orang menyatakan tidak puas. Pasien yang

menyatakan puas memiliki persentase yang lebih tinggi dibanding pasien yang tidak puas, hal ini menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus sudah baik. Pasien yang menyatakan tidak puas terhadap fasilitas ruang tunggu ialah pasien yang tidak memperoleh tempat duduk ketika sedang menunggu pelayanan laboratorium.

Tabel 11. Pertanyaan 3

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Puas	273	100.0
Tidak Puas	-	-
Total	273	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

c. Pertanyaan 3 tentang kepuasan pelanggan mengenai bukti ekspertisi yang sah berupa adanya tanda tangan dokter spesialis patologi klinik pada lembar hasil pemeriksaan laboratorium. Presentase pertanyaan 3 dari 273 responden adalah sebanyak 100 % atau sejumlah 273 orang menyatakan puas. Hal tersebut disebabkan karena semua lembar hasil pemeriksaan laboratorium ada tanda tangan dokter spesialis patologi klinik dan menunjukkan bahwa hasil yang disampaikan ke pasien dapat dipertanggung jawabkan.

Tabel 12. Pertanyaan 4

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Puas	273	100.0
Tidak Puas	-	-
Total	273	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

d. Pertanyaan 4 tentang kepuasan pelanggan mengenai tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium. Presentase pertanyaan 4 dari 273 responden adalah sebanyak 100 % atau sejumlah 273 orang menyatakan puas. Hal tersebut disebabkan karena semua hasil pemeriksaan laboratorium sudah diserahkan sesuai identitas pasien secara benar dan menunjukkan bahwa pelayanan di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus sudah teliti.

Tabel 13. Pertanyaan 5

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Puas	266	97.4
Tidak Puas	7	2.6
Total	273	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

e. Pertanyaan 5 tentang kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada saat pengambilan sampel darah. Presentase pertanyaan 5 dari 273 responden adalah sebanyak 97,4% atau sejumlah 266 orang menyatakan puas dan sebanyak 2,6 % atau sejumlah 7 orang menyatakan tidak puas. Pasien yang menyatakan puas memiliki persentase yang lebih tinggi dibanding pasien yang tidak puas, hal tersebut disebabkan oleh hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pengambilan sampel darah di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus sudah baik. Pasien yang tidak puas disebabkan oleh proses pengambilan sampel yang lebih dari satu kali penusukan.

Tabel 14. Jumlah kumulatif dan persentase jawaban responden

Pertanyaan	Puas	Persentase (%)	Tidak Puas	Persentase (%)
Pertanyaan 1	264	96.7	9	3.3
Pertanyaan 2	246	90.1	27	9.9
Pertanyaan 3	273	100.0	-	-
Pertanyaan 4	273	100.0	-	-
Pertanyaan 5	266	97.4	7	2.6
Total	1322	96.84	43	3.16

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Tabel 14 menunjukkan jumlah kumulatif dan persentase hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei. Total keseluruhan pertanyaan untuk 273 responden dengan tiap responden mengisi 5 pertanyaan ialah sebesar 1365 pertanyaan. Jumlah kumulatif jawaban puas dari pasien ialah sebesar 1322 kemudian dibagi total pertanyaan yaitu 1365 pertanyaan dan dikalikan 100 % maka diperoleh persentase kepuasan pelanggan secara keseluruhan ialah 96,84 %. Hasil tersebut sudah sesuai dengan SPM Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008, dimana standar kepuasan pelanggan adalah $\geq 80\%$.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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

1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008.
2. Pelayanan pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008.
3. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan tahun 2008.
4. Pelayanan laboratorium patologi klinik memberikan kepuasan pada pasien rawat jalan RSUD dr. Loekmono Hadi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2008.

B. Saran

Berdasarkan hasil, pembahasan dan kesimpulan, maka untuk peningkatan dan tetap mempertahankan kualitas pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus dengan dimensi waktu tunggu pelayanan

laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dan kepuasan pelanggan, penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi rumah sakit

Bagi pihak rumah sakit terutama instalasi laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Loekmono Hadi hasil penelitian ini dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mempertahankan dan tetap meningkatkan pelayanan laboratorium. Peneliti menyarankan penambahan inventaris yang menunjang pelayanan di loket pengambilan sampel, ruang pemeriksaan laboratorium patologi klinik dan ruang tunggu.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan menggunakan standar pelayanan minimal yang lebih terbaru di laboratorium patologi klinik di rumah sakit lain, dan dikembangkan sesuai kondisi lingkungan. Selain itu perlu diadakan studi pendahuluan yang lebih mendalam sebelum melakukan evaluasi.

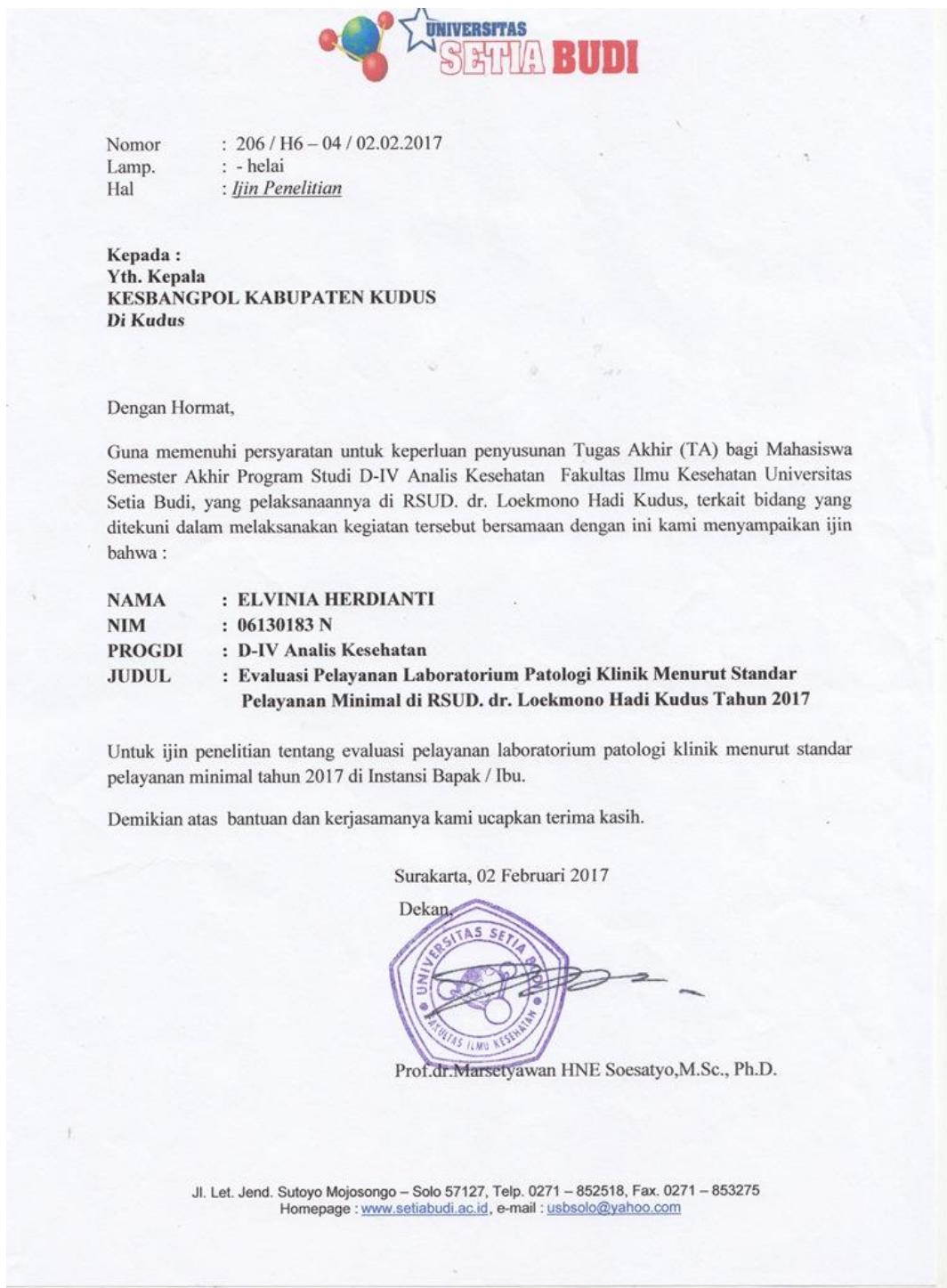
DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, T Y. 2003. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).
- [Anonim]. 2016. Testing in The Clinical Lab. (Online) <http://pathology.medicine.iu.edu/education/undergraduate/clinical-lab-science/testing-in-the-clinical-lab/> tgl 19 November 2016 pukul 21.54 WIB.
- Arif. 2015. Layanan Poli Rawat Jalan RSU Kudus Menggejaskan. (online) <http://news.detik.com/suara-pembaca/3014786/layanan-poli-rawat-jalan-rsu-kudus-mengejaskan>, diakses pada 24 November 2016 pukul 20.30.
- [Australian Commission on Safety and Quality in Health Care]. 2012. Review Of Patient Experience And Satisfaction Surveys Conducted Within Public And Private Hospitals In Australia, (Online) www.safetyandquality.gov.au diakses pada 24 November 2016 pukul 20.30.
- Chakravarty, C A. 2011. Evaluation of service quality of hospital outpatient department services. *Medical Journal Armed Forces India*, Vo. 67 No. 3.
- Chandra, B. 2008. *Metodologi penelitian kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Firdaus, F F, Dewi A. 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul*. [Tesis]. Program Studi Manajemen Rumah Sakit pada Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Khuluqiyah, E M. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien yang di Moderasi Kepuasan Pasien di Rumah Sakit dr. Moewardi*. [Skripsi]. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT.Indeks.
- Lapau, B. 2013. *Metode penelitian kesehatan*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Mahwati, Y. 2009. *Pengembangan Sistem Informasi Laboratorium Kesehatan untuk Mendukung Evaluasi Pelayanan Laboratorium*. [Tesis]. Program Studi Kesehatan Masyarakat pada Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro.
- Marfungatun, N, Sukirman, Ngadiman.2008. Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien. *MIIPS Vol.8 No.2*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sebelas Maret.

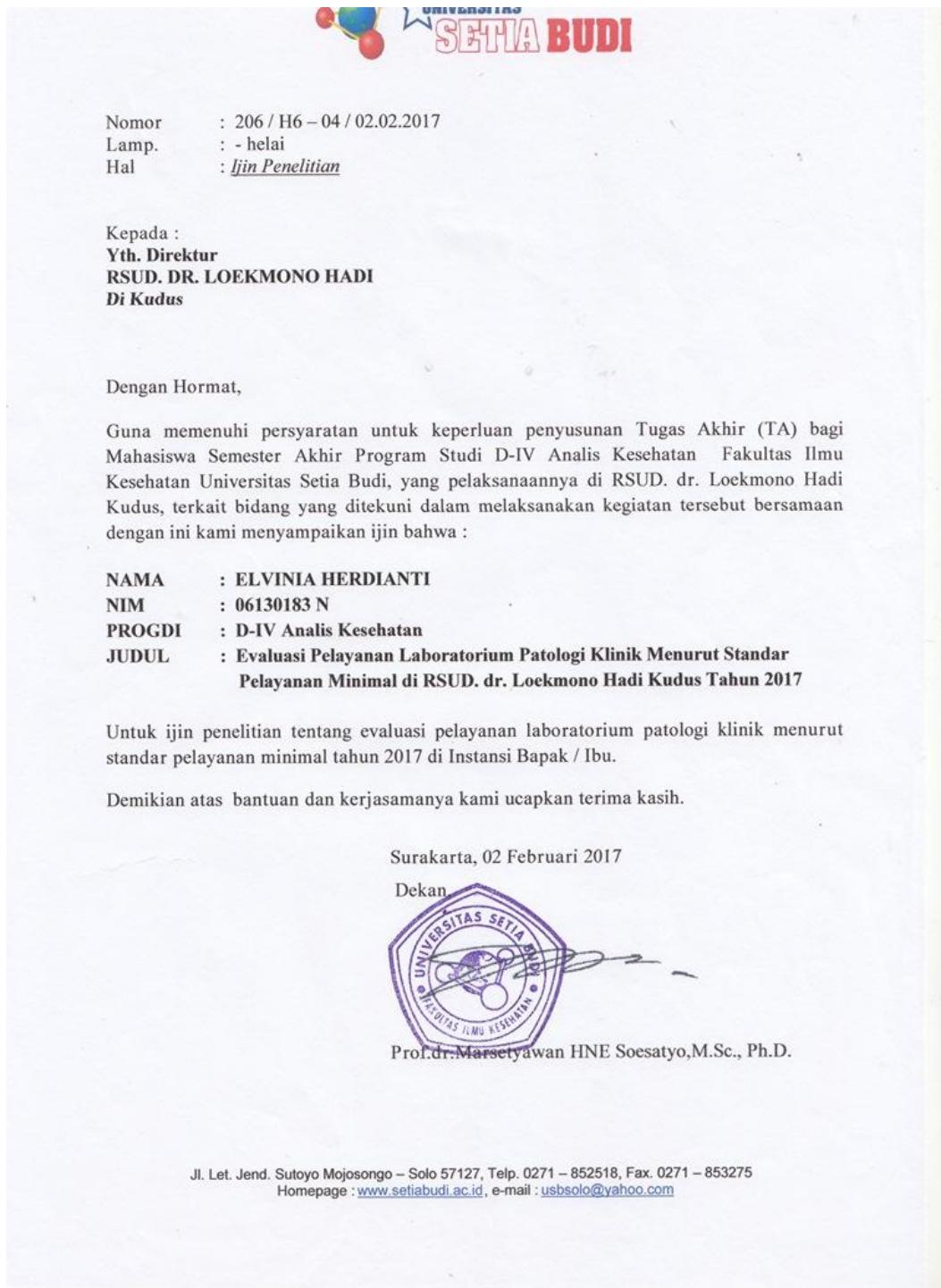
- [Menteri Kesehatan RI]. 2003. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 364 tentang *Laboratorium Kesehatan*.
- [Menteri Kesehatan RI]. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan RI No. 129 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.
- [Menteri Kesehatan RI]. 2010. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 411 tentang *Laboratorium Klinik*.
- [Menteri Kesehatan RI]. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 56 2014 tentang *Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit*.
- Mulyono, B. 2007. Penentuan Strategik Prioritas Pelayanan Laboratorium Klinik Menggunakan Teknik SFAS (*Strategic Factors Analysis Summary*) Bersarana Acuan Swot. *Indonesian Journal of Clinical Pathology and Medical Laboratory*, Vol. 13 No. 2.
- Pearse, 2005. Review of Patient satisfaction and experience surveis conducted for public hospitals in Australian. *Journal: Research Paper Stering Committe for th Review of Goverment Health Policy Analisis Pty Ltd* 29 (1): 24-38.
- Rahmawati, E F dan Widodo J P. 2014. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan dengan Teori Donabedian di Instalasi Laboratorium. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, Vol. 2 No. 1.
- Salmiah. 2015. *Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD dr.Moewardi*. [Skripsi]. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Setiawan, S. 2011. Loyalitas Pelanggan Jasa (Studi Kasus Bagaimana Rumah Sakit Mengelola Loyalitas Pelanggan). Bogor: IPB Press.
- Sujarweni, V.N. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Supriyanto, E, Hariyanti T dan Widayanti E. 2014. Analisa Faktor-faktor Penyebab Tidak Lengkapnya Laporan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri. *Jurnal Kedokteran Brawijaya*, Vol. 28 No. 1.

- Ubaedillah, M U. 2014. *Analisis Pengaruh Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Arjawingan Cirebon*. (Skripsi). Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.
- Umar, H. 2003. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- [WHO]. 2013. *Evaluation Practice Handbook*. Geneva : WHO Press.

Lampiran 1: Surat pengantar ijin penelitian KESBANGPOL Kab. Kudus



Lampiran 2: Surat pengantar ijin penelitian RSUD dr. Loekmono Hadi Kudus



Lampiran 3: Surat rekomendasi penelitian

	KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK Jalan. Simpang Tujuh No. 1 Kudus Kode Pos 59313 Telepon (0291) 435010 Faks (0291) 435010 E-mail : Kesbangkds@yahoo.com
REKOMENDASI PENELITIAN Nomor : 070/032/20.04/2017	
Dasar	a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tanggal 20 Desember 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tanggal 21 Januari 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian; b. Peraturan Bupati Kabupaten Kudus Nomor 14 Tahun 2015 Tanggal 30 Maret 2015 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian di Kabupaten Kudus.
Memperhatikan	Surat Dekan Universitas Setia Budi Surakarta Tanggal 2 Februari 2017 Nomor : 206/H6-04/02.02.2017 Hal : Permohonan Ijin Penelitian
Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kudus, memberikan rekomendasi kepada :	
1. Nama : ELVINIA HERDIANTI 2. Alamat : Jepangpakis RT 006 RW 006 Kecamatan Jati Kabupaten Kudus 3. Pekerjaan : Mahasiswa	
Untuk	Melakukan Penelitian dalam rangka penyusunan Karya Ilmiah (Skripsi/Tesis/Tugas Akhir, dsb) dengan rincian sebagai berikut :
a. Nama proposal : " EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK MENURUT STANDAR PELAYANAN MINIMAL DI RSUD dr. LOEKMONO HADI KUDUS TAHUN 2017 "	
b. Tempat/Lokasi	Kabupaten Kudus
c. Bidang Penelitian	Kesehatan
d. Waktu Penelitian	Tgl 8 Februari 2017 s/d 8 Agustus 2017
e. Penanggungjawab	Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M. Sc. Ph. D
f. Status Penelitian	Baru
g. Anggota Peneliti	-
h. Nama Lembaga	UNIVERSITAS SETIA BUDI SURAKARTA
Ketentuan yang harus ditaati adalah :	
a. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat / Lembaga Swasta yang akan dijadikan obyek lokasi penelitian; b. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak disalahgunakan untuk tujuan yang dapat mengganggu ketabilan pemerintahan; c. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud menyerahkan hasilnya kepada Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kudus; d. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedang pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon dengan menyertakan hasil penelitian belumnya; e. Surat rekomendasi ini dapat diubah apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.	
Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.	
 Kudus, 8 Februari 2017 KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KUDUS * DJATI SOLECHAH, S. Sos. MM Pembina NIP. 19680703 198803 2 009	

Lampiran 4: Surat ijin penelitian



Lampiran 5: Surat keterangan selesai penelitian



Lampiran 6: Standar pelayanan minimal rumah sakit kementerian kesehatan RI

No. 129 tahun 2008

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 sample 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	≤ 140 menit
Penanggung jawab	Kepala Instalasi Laboratorium

2. 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

3. 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 penyerahan hasil laboratorium adalah penyerahan hasil laboratorium pada salah orang.
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisis	3 bulan
Numerator	Jumlah seluruh pasien yang diperiksa laboratorium dalam satu bulan dikurangi jumlah penyerahan hasil laboratorium salah orang dalam satu bulan
Denominator	Jumlah pasien yang diperiksa di laboratorium dalam bulan tersebut
Sumber data	Rekam medis
Standar	100%
Penanggung jawab	Kepala Instalasi Laboratorium

4. 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 prosen)
Denominator	Jumlah total pasien yang disurvei (n minial 50)
Sumber data	Survei
Standar	> 80 %
Penanggung jawab	Kepala Instalasi Laboratorium

Lampiran 7: Perhitungan sampel dan karakteristik responden

1. Perhitungan jumlah sampel

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *Isaac* dan *Michael* (Sugiyono 2009) sebagai berikut:

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

Diketahui:

$$N = 1250$$

$$S = \text{Jumlah sampel}$$

$$\lambda^2 = dk = 1, \text{ taraf kesesalan } 5\% = 3,481$$

$$P=Q = 0,5 \text{ (proporsi populasi)}$$

$$d = 0,05$$

$$S = \frac{3,481 \cdot 1250 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2 (1250 - 1) + 3,481 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$S = \frac{1087,8125}{3,99275}$$

$$= 272,446 = 273$$

2. Perhitungan karakteristik responden

a. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase
Laki-laki	130	47.6%
Perempuan	143	52.4%
Total	273	100.0%

b. Klasifikasi responden berdasarkan status responden

Status Responden	Frekuensi (Orang)	Percentase
Pasien	264	96.7%
Mewakili pasien	9	3.3%
Total	273	100.0%

c. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Percentase
SD	77	28.2%
SMP	26	9.5 %
SMA	153	56.0%
Akademi/Diploma	4	1.5%
Sarjana	10	3.7%
Pasca Sarjana	3	1.1%
Total	273	100.0%

d. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Percentase
PNS	21	7.7%
Pegawai Swasta	47	17.2%
Petani	1	0.4%
Pelajar/Mahasiswa	5	1.8%
Pedagang/Wirausaha	51	18.7%
Lain-lain	148	54.2%
Total	273	100.0%

Lampiran 8: 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 Menurut Standar Pelayanan Minimal di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus Tahun 2017**", maka saya mohon kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk memberikan jawaban pada kuisioner penelitian ini. Semua jawaban dianggap benar, tidak ada yang salah dan seluruh informasi ini akan dirahasiakan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Elvinia Herdianti

06130183N

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian: Berilah tanda centang (✓) pada lembar jawaban yang sesuai dengan pilihan bapak/ ibu/ saudara/ saudari:

Nama Responden :

Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan

Status Anda : Pasien Mewakili pasien

Status Pendidikan : SD Akademi/ Diploma

SMP Sarjana

SMA Pascasarjana

Status Pekerjaan : PNS Pelajar/ Mahasiswa

Pegawai Swasta Pedagang/ Wirausaha

Petani Lain-lain

Saya menyetujui mengisi kuesioner secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus,.....2017

(.....)

KUESIONER RESPONDEN

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 masa tenggang (≤ 140 menit) antara pengambilan sampel dan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium		
2.	Puaskah anda dengan kelengkapan fasilitas ruang tunggu yang diberikan saat menunggu pengambilan sampel dan hasil pemeriksaan laboratorium		
3.	Puaskah anda dengan bukti ekspertisi yang sah dengan adanya tanda tangan dokter spesialis patologi klinik pada lembar hasil pemeriksaan laboratorium		
4.	Puaskah anda dengan tidak adanya kesalahan dalam penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium		
5.	Puaskah anda dengan pelayanan pada saat pengambilan sampel darah		

Lampiran 9: Data pasien waktu tunggu pelayanan laboratorium

Data Pasien Waktu Tunggu Pelayanan Laboratorium

No.	Nama Pasien	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
1	Sri Sundari	08.07	10.14	127
2	Andy Agung	08.50	10.30	100
3	Bambang M.	09.10	11.11	131
4	Noor Khalis	09.00	11.11	131
5	Anantha P.	09.05	11.18	133
6	M. Zamroni	09.05	11.20	145
7	Sutarjo	09.08	11.20	142
8	Nur Suhid	09.08	11.28	140
9	Laeli Maskiyad	09.10	11.28	138
10	Sukaesih	09.15	11.28	133
11	Tukini	09.15	11.30	135
12	Sutomo	09.25	10.32	67
13	Hadi Waluyo	09.30	11.05	95
14	Supeni	09.40	10.44	64
15	Djumiyati	09.45	10.45	60
16	Choirul Shaleh	09.50	11.05	75
17	Prinata	09.50	10.32	42
18	Azi Barokah	10.00	10.25	25
19	Syiaruddin A.	10.00	11.20	80

No.	Nama Pasien	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
20	Suparjo	10.05	11.02	57
21	Sulistyo Rini	10.05	11.04	59
22	Zaenal arif	10.25	11.45	80
23	Supiyani	10.25	11.45	80
24	Sukini	10.45	11.45	60
25	Endang T.	10.45	12.11	76
26	Sulasmi	10.40	11.37	57
27	Samsuri	11.10	12.17	67
28	Suaidi	07.55	10.05	130
29	Munari	07.55	09.56	121
30	Machbub S.	08.00	10.44	164
31	Oktavia	08.15	08.46	31
32	Sri Darwati	08.20	10.09	109
33	Sumiyati	08.35	09.55	85
34	Uswatun Khasanah	08.37	09.54	77
35	Mastono	08.38	10.11	93
36	Sunarti	08.55	10.10	75
37	Karyono	08.10	10.08	118
38	Tarmuji	09.15	10.46	91
39	Suprihatin	09.15	10.46	91
40	Muklisin	09.16	10.47	91

No.	Nama Pasien	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
41	Joko Mintoro	09.17	10.46	89
42	Rochsita	09.18	10.45	87
43	Suwarti	09.18	10.45	87
44	Saroni	09.18	10.44	86
45	Sri Mulyani	09.30	10.40	70
46	Subechan	09.30	10.41	71
47	Sumami	09.32	10.18	46
48	Tambah	09.40	10.17	37
49	Kukoh	09.40	10.40	60
50	Siti Khloifah	09.45	10.41	56
51	Siti Maryuni	09.55	10.42	47
52	Tisnoto	09.50	10.43	53
53	Subadi	10.00	10.43	43
54	Rusmiyati	10.10	11.15	65
55	Muchtaroh	10.20	11.15	55
56	Sumino	10.45	11.16	31
57	Solikah	10.45	11.16	31
58	Suri'ah	10.50	11.46	56
59	Sri Rumi Atun	12.00	12.56	56
60	Mukayan	08.30	10.22	112
61	Wagiman	08.33	10.21	108
62	Titi Fitriani	08.38	09.30	52

No.	Nama Pasien	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
63	Sumadi	08.40	10.21	101
64	Achmad Sawir	08.40	10.21	101
65	Suliyono	08.42	10.20	98
66	Ahmad Yusuf	08.43	10.22	99
67	Arif Umar	08.44	10.08	84
68	Yoga Nur	08.45	10.20	95
69	Munzaenah	08.46	10.22	96
70	Jumiatun	08.48	10.23	95
71	Susila Rahayu	08.51	10.22	91
72	Nafiah	09.05	10.33	88
73	Ali Rochim	09.37	11.21	104
74	Boechaeri	09.43	10.25	42
75	Kumasih	09.46	10.25	35
76	Soeroso	09.50	10.24	34
77	Nety Sri	09.55	10.40	45
78	Umi Kalsum	09.55	10.43	48
79	Abdul Kodir	10.00	10.43	43
80	M. Romadhon	10.05	11.09	64
81	Gufron	10.13	11.00	47
82	Zaenal M.	10.05	10.44	39
83	Suparti	10.10	10.44	34
84	Soeratmi	10.15	12.20	125

No.	Nama Pasien	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
85	Warsito	10.20	12.20	120
86	Istiamah	10.25	10.55	30
87	Tjutjuk Suyanti	10.45	12.17	92
88	Dwi Putraningsih	10.50	12.18	88
89	Siti Fatimah	11.10	12.14	64
90	Sirwondo	11.12	12.14	62
91	Emma Maskonah	11.15	12.14	58
92	Mashudari	14.00	15.10	70
93	Sudjiati	14.00	15.10	70
94	Sukilah	14.05	15.25	80
95	Sutrisno	14.05	15.25	80
96	Bambang S.	07.55	09.44	109
97	Sri Karjati	08.35	09.45	70
98	Nur Masraf	08.45	09.52	67
99	Sihabul Minan	09.02	11.44	162
100	Mundjainah	09.05	11.34	148
101	Masikan	09.07	11.37	150
102	Sulastri	09.10	11.16	126
103	Sarmi'ah	09.30	11.16	106
104	Larso S	09.32	11.41	129
105	Turisah	09.35	11.48	133
106	Manisih	09.45	12.01	136

No.	Nama Pasien	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
107	Mosuyah	09.45	12.01	136
108	Masamah	09.47	12.05	138
109	T. Kasim	09.50	12.10	140
110	Nur Syufiq	10.00	12.29	149
111	Sumiah	10.00	12.20	140
112	Purdanah	10.05	12.04	119
113	Sumijah	10.05	12.15	130
114	Solikhah	10.10	12.10	120
115	Karsim	10.10	12.09	139
116	Maerijan	10.12	12.10	138
117	Sri Puji H.	10.15	12.12	117
118	M. Bahtiar	10.20	11.54	94
119	Sri Wahyuni	10.20	12.12	112
120	Subowo	10.20	12.13	113
121	Ruqiyah	10.25	12.13	108
122	Amaliah	10.30	12.50	140
123	Endang Sri R.	10.30	12.50	140
124	Sunipah	10.35	12.50	135
125	Kumisih	10.40	12.51	131
126	Muslipah	10.45	12.51	126
127	Ari Ahmadi	10.50	11.55	65
128	Irwan B	10.55	13.01	126

No.	Nama Pasien	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
129	Shofiyah	10.50	12.51	121
130	Kawir	10.55	13.15	140
131	Cucuk Djuwariyah	10.55	13.12	137
132	Suhartini	10.57	13.04	127
133	Suhastuti	11.10	13.03	113
134	Titik Rubiyatun	11.10	13.04	114
135	Samuji	11.15	13.10	105
136	Sumijan	11.20	13.05	105
137	Rubiatun	11.20	13.05	105
138	Eko Waluyo	11.45	13.00	75
139	Bambang Mayosetyo	11.50	13.10	80
140	Sabariyati	12.05	13.15	70
141	Pandi	12.15	13.30	65
142	Komariyah	12.25	13.40	75
143	Tjutjuk Suyanti	07.35	10.00	145
144	Nafisatur	07.55	10.10	125
145	Kusmiyati	08.30	10.28	118
146	Sumiran	08.30	10.40	130
147	Hanggoro R.	08.35	10.40	130
148	Kartono	09.35	11.10	95
149	Ngatiyono	09.35	11.43	128

No.	Nama Pasien	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
150	Supiah	09.45	11.43	78
151	Moch Asfar	09.50	11.31	101
152	Sukanah	09.55	11.33	98
153	Supriyanto	10.18	11.43	75
154	Rukamah	10.20	11.43	73
155	Sri Haryati	10.25	11.41	76
156	Sumarti	10.25	11.41	76
157	S. Khumaidah	10.25	11.12	37
158	Ninik T.	10.45	11.20	35
159	Tasrip	10.45	11.22	37
160	Hadi	10.45	11.50	65
161	Karsipah	11.02	13.01	119
162	Rohmah	11.05	12.07	62
163	Fathonah	11.15	12.27	72
164	Purnomo	11.20	12.10	50
165	M. Fakih	11.30	12.30	60
166	M. Fattah	11.50	13.02	72
167	Sridiyah	12.15	13.10	55
168	Tumini	12.55	13.35	40
169	Pajjiyo	07.30	09.28	118
170	Sudianto	07.40	09.48	128
171	Aslikah	08.10	09.48	98

No.	Nama Pasien	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
172	Sri Prastiyani	08.25	09.47	82
173	Muslikatun	09.10	09.43	33
174	Evi Lestari	09.10	09.43	33
175	Frisha Dayati	09.15	09.43	28
176	Tri Wardi	09.20	11.11	111
177	Agan Gratuti	10.40	11.32	52
178	Ani Widiastuti	12.13	12.56	43
179	Titik Muqotikah	08.30	09.36	66
180	Atminah	08.45	11.33	168
181	Sardjono	08.55	10.35	100
182	Hudlori	08.46	10.48	122
183	M. Munun	09.02	10.38	96
184	Munziyah	09.05	10.41	96
185	Sri Kustini	09.10	10.46	96
186	Badiyah	09.10	10.38	88
187	Noor Wan	09.25	11.10	105
188	Soekiyono	09.30	11.45	135
189	Murwoto	09.40	10.35	55
190	Aida N.	10.30	11.47	77
191	Mariyem	10.45	11.51	66
192	Wiwik Soleh	10.47	11.58	71
193	Sutiah	10.55	12.02	67

No.	Nama Pasien	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
194	Kayati	10.57	11.59	62
195	Sumiyati	11.15	12.02	47
196	Sudarmi	11.16	11.59	43
197	Kasni	11.18	12.31	73
198	Asnan	11.20	12.31	71
199	Siti Anisah	11.25	12.52	87
200	Safrodi	11.30	12.44	74
201	Tukiyah	11.35	13.01	86
202	Suwarti	11.40	13.14	94
203	Sutardi	11.50	13.02	72
204	Nining Hadiningrum	11.55	12.43	48
205	Matoyah	12.50	13.31	41
206	Puspo Warno	12.50	13.31	41
207	Oesman Haeda	07.50	10.31	161
208	Martin	07.55	09.46	111
209	Yahya	08.25	11.06	161
210	Siti Maidah	08.32	11.05	153
211	M. Munir	09.00	10.27	87
212	Sujinah	09.00	11.13	133
213	Kasiyem	09.05	11.51	106
214	Sri Kayati	09.20	11.27	127

No.	Nama Pasien	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
215	Arif Iman	09.30	11.18	108
216	Rukasih	09.45	11.36	111
217	Masadi	09.57	11.35	118
218	Hastuti	09.59	11.36	97
219	Sugeng	10.00	12.09	129
220	Purwantiono	10.05	12.03	118
221	Sutinah	10.05	11.58	113
222	Teguh Pramono	10.10	11.58	108
223	Siti Aminah	10.10	11.58	111
224	Istiana	10.11	12.21	130
225	Titik Astuti	10.11	11.37	86
226	Muntiah	10.12	12.27	135
227	Sri Suharti	10.15	12.10	115
228	Erni Laela .S.	10.15	12.18	123
229	Dewi M.	10.16	12.14	118
230	Noor Yati	10.25	12.07	102
231	Sukartinah	10.28	12.24	116
232	Fitriani	10.30	12.23	113
233	M. Ali	10.30	11.17	47
234	Sumardi	10.32	12.21	109
235	Peny Emiwarti	10.35	12.10	95
236	Jamiah	10.40	12.18	98

No.	Nama Pasien	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
237	Rukamto	10.43	12.18	95
238	Sunarwi	10.47	12.16	89
239	Suparno	10.50	12.15	85
240	Guntur Trianto	10.50	12.16	86
241	Reyatiah	11.05	12.12	67
242	Asma K.	11.10	13.17	127
243	Suyanti	11.10	13.13	123
244	Suparti	11.15	13.12	117
245	Ngatmi	11.27	13.14	107
246	Ngasiman	11.32	13.11	99
247	Wagimin	11.35	13.13	98
248	Kusnadi	11.35	13.13	98
249	Suriah	12.40	13.37	57
250	Hadi S	12.50	13.41	51
251	Jingga	12.55	13.52	57
252	Musripah	07.45	10.08	133
253	Anif Afriandi	08.00	09.55	55
254	Kadarwati	09.00	11.20	140
255	M. Yunus	09.15	10.22	67
256	Rebi Sultini	09.30	11.23	113
257	Eny Djuarsih	09.45	12.03	138
258	Jaidun	09.45	12.04	139

No.	Nama Pasien	Waktu Pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total Waktu (Menit)
259	Ali Muhtadi	09.47	12.06	139
260	Bambang D.H.	09.50	12.17	147
261	Martiah	09.55	12.25	145
262	Nuryadi	09.55	12.15	140
263	Santosa	10.10	12.25	135
264	Yuni Amiarsih	10.05	12.25	135
265	Sri Nuida	10.20	12.37	137
266	Suhartini	10.25	12.40	135
267	Endang Sri W.	10.30	12.57	147
268	Kumyati	10.35	12.54	139
269	Suwarni	10.40	12.54	134
270	Pariyanah	11.00	12.23	83
271	Yuliantini	11.00	13.04	124
272	Noor Choliq	11.10	12.54	104
273	Sudarsih	11.12	12.54	102
Rata-rata Waktu Tunggu				94 Menit

Lampiran 10: Data perhitungan X_1

Rumus Perhitungan Waktu Tunggu

N = Jumlah kumulatif waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium pasien yang

disurvei dalam satu bulan

D = Jumlah pasien yang dioperiksa di laboratorium yang disurvei dalam bulan

tersebut

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

$$X_1 = \frac{25770}{273} = 94 \text{ menit}$$

Lampiran 11: Data pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Data Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak Ada Ekspertisi
1	Sri Sundari	Ada	
2	Andy Agung	Ada	
3	Bambang M.	Ada	
4	Noor Khalis	Ada	
5	Anantha P.	Ada	
6	M. Zamroni	Ada	
7	Sutarjo	Ada	
8	Nur Suhid	Ada	
9	Laeli Maskiyad	Ada	
10	Sukaesih	Ada	
11	Tukini	Ada	
12	Sutomo	Ada	
13	Hadi Waluyo	Ada	
14	Supeni	Ada	
15	Djumiyati	Ada	
16	Choirul Shaleh	Ada	
17	Prinata	Ada	
18	Azi Barokah	Ada	
19	Syiaruddin A.	Ada	
20	Suparjo	Ada	
21	Sulistyo Rini	Ada	
22	Zaenal arif	Ada	
23	Supiyani	Ada	
24	Sukini	Ada	
25	Endang T.	Ada	
26	Sulasmi	Ada	
27	Samsuri	Ada	
28	Suaidi	Ada	
29	Munari	Ada	
30	Machbub S.	Ada	
31	Oktavia/ Mundrikah	Ada	
32	Sri Darwati	Ada	
33	Sumiyati/ Suyitno	Ada	
34	Uswatun Khasanah	Ada	
35	Mastono	Ada	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak Ada Ekspertisi
36	Sunarti	Ada	
37	Karyono	Ada	
38	Tarmuji	Ada	
39	Suprihatin	Ada	
40	Muklisin	Ada	
41	Joko Mintoro	Ada	
42	Rochsita	Ada	
43	Suwarti	Ada	
44	Saroni	Ada	
45	Sri Mulyani	Ada	
46	Subechan	Ada	
47	Sumami	Ada	
48	Tambah	Ada	
49	Kukoh	Ada	
50	Siti Khloifah	Ada	
51	Siti Maryuni	Ada	
52	Tisnoto	Ada	
53	Subadi	Ada	
54	Rusmiyati	Ada	
55	Muchtaroh	Ada	
56	Sumino	Ada	
57	Solikah	Ada	
58	Suri'ah	Ada	
59	Sri Rumi Atun	Ada	
60	Mukayan	Ada	
61	Wagiman	Ada	
62	Titi Fitriani	Ada	
63	Sumadi	Ada	
64	Achmad Sawir	Ada	
65	Suliyono	Ada	
66	Ahmad Yusuf	Ada	
67	Arif Umar/ Musyarofah	Ada	
68	Yoga Nur	Ada	
69	Munzaenah	Ada	
70	Jumiatus	Ada	
71	Susila Rahayu	Ada	
72	Nafiah	Ada	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak Ada Ekspertisi
73	Ali Rochim	Ada	
74	Boechaeri	Ada	
75	Kumasih	Ada	
76	Soerooso	Ada	
77	Nety Sri	Ada	
78	Umi Kalsum	Ada	
79	Abdul Kodir	Ada	
80	M. Romadhon	Ada	
81	Gufron	Ada	
82	Zaenal M.	Ada	
83	Suparti	Ada	
84	Soeratmi	Ada	
85	Warsito	Ada	
86	Istiamah	Ada	
87	Tjutjuk Suyanti	Ada	
88	Dwi Putraningsih	Ada	
89	Siti Fatimah	Ada	
90	Sirwondo	Ada	
91	Emma Maskonah	Ada	
92	Mashudari	Ada	
93	Sudjiati	Ada	
94	Sukilah	Ada	
95	Sutrisno	Ada	
96	Bambang S.	Ada	
97	Sri Karjati	Ada	
98	Nur Masraf	Ada	
99	Sihabul Minan	Ada	
100	Mundjainah/ Solikati	Ada	
101	Masikan	Ada	
102	Sulastri/ Jujuk	Ada	
103	Sarmi'ah/ Sri Wahyuningsih	Ada	
104	Larso S	Ada	
105	Turisah	Ada	
106	Manisih	Ada	
107	Mosuyah	Ada	
108	Masamah	Ada	
109	T. Kasim	Ada	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak Ada Ekspertisi
110	Nur Syufiq	Ada	
111	Sumiah	Ada	
112	Purdanah	Ada	
113	Sumijah	Ada	
114	Solikhah	Ada	
115	Karsim	Ada	
116	Maerijan	Ada	
117	Sri Puji H.	Ada	
118	M. Bahtiar	Ada	
119	Sri Wahyuni	Ada	
120	Subowo	Ada	
121	Ruqiyah	Ada	
122	Amaliah	Ada	
123	Endang Sri R.	Ada	
124	Sunipah	Ada	
125	Kumisih	Ada	
126	Muslipah	Ada	
127	Ari Ahmadi	Ada	
128	Irwan B	Ada	
129	Shofiyah	Ada	
130	Kawir	Ada	
131	Cucuk Djuwariyah	Ada	
132	Suhartini	Ada	
133	Suhastuti	Ada	
134	Titik Rubiyatun	Ada	
135	Samuji	Ada	
136	Sumijan	Ada	
137	Rubiatus	Ada	
138	Eko Waluyo	Ada	
139	Bambang Mayosetyo	Ada	
140	Sabariyati	Ada	
141	Pandi	Ada	
142	Komariyah	Ada	
143	Tjutjuk Suyanti	Ada	
144	Nafisatun	Ada	
145	Kusmiyati/ Silvia Hariyanti	Ada	
146	Sumiran	Ada	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak Ada Ekspertisi
147	Hanggoro R.	Ada	
148	Kartono	Ada	
149	Ngatiyono	Ada	
150	Supiah	Ada	
151	Moch Asfar	Ada	
152	Sukanah	Ada	
153	Supriyanto	Ada	
154	Rukamah	Ada	
155	Sri Haryati	Ada	
156	Sumarti	Ada	
157	S. Khumaidah	Ada	
158	Ninik T.	Ada	
159	Tasrip	Ada	
160	Hadi	Ada	
161	Kasipah	Ada	
162	Rohmah	Ada	
163	Fathonah	Ada	
164	Purnomo	Ada	
165	M. Fakih	Ada	
166	M. Fattah	Ada	
167	Sridiyah	Ada	
168	Tumini	Ada	
169	Pajijo	Ada	
170	Sudianto	Ada	
171	Aslikah	Ada	
172	Sri Prastiyani	Ada	
173	Muslikatun	Ada	
174	Evi Lestari	Ada	
175	Frisha Dayati	Ada	
176	Tri Wardi	Ada	
177	Agan Gratuti	Ada	
178	Ani Widiastuti	Ada	
179	Titik Muqotikah	Ada	
180	Atminah	Ada	
181	Sardjono	Ada	
182	Hudlori	Ada	
183	M. Munun	Ada	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak Ada Ekspertisi
184	Munziyah	Ada	
185	Sri Kustini	Ada	
186	Badiah	Ada	
187	Noor Wan	Ada	
188	Soekiyono	Ada	
189	Murwoto	Ada	
190	Aida N.	Ada	
191	Mariyem	Ada	
192	Wiwik Soleh	Ada	
193	Sutiah	Ada	
194	Kayati	Ada	
195	Sumiyati	Ada	
196	Sudarmi	Ada	
197	Kasni	Ada	
198	Asnan	Ada	
199	Siti Anisah	Ada	
200	Safrodi	Ada	
201	Tukiyah	Ada	
202	Suwarti	Ada	
203	Sutardi	Ada	
204	Nining Hadiningrum	Ada	
205	Matoyah	Ada	
206	Puspo Warno	Ada	
207	Oesman Haeda	Ada	
208	Martin	Ada	
209	Yahya	Ada	
210	Siti Maidah	Ada	
211	M. Munir	Ada	
212	Sujinah	Ada	
213	Kasiyem	Ada	
214	Sri Kayati/ Ice Susilowati	Ada	
215	Arif Iman	Ada	
216	Rukasih	Ada	
217	Masadi	Ada	
218	Hastuti	Ada	
219	Sugeng	Ada	
220	Purwantiono	Ada	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak Ada Ekspertisi
221	Sutinah	Ada	
222	Teguh Pramono	Ada	
223	Siti Aminah	Ada	
224	Istiana	Ada	
225	Titik Astuti	Ada	
226	Muntiah	Ada	
227	Sri Suharti	Ada	
228	Erni Laela .S.	Ada	
229	Dewi M.	Ada	
230	Noor Yati	Ada	
231	Sukartinah	Ada	
232	Fitriani	Ada	
233	M. Ali	Ada	
234	Sumardi	Ada	
235	Peny Emiwarti	Ada	
236	Jamiah	Ada	
237	Rukamto	Ada	
238	Sunarwi	Ada	
239	Suparno	Ada	
240	Guntur Trianto	Ada	
241	Reyatiah	Ada	
242	Asma K.	Ada	
243	Suyanti	Ada	
244	Suparti	Ada	
245	Ngatmi	Ada	
246	Ngasiman	Ada	
247	Wagimin	Ada	
248	Kusnadi	Ada	
249	Suriah	Ada	
250	Hadi S	Ada	
251	Jingga	Ada	
252	Musripah	Ada	
253	Anif Afristiandi	Ada	
254	Kadarwati	Ada	
255	M. Yunus	Ada	
256	Rebi Sultini/ Dwi Mulyanto	Ada	
257	Eny Djuarsih	Ada	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak Ada Ekspertisi
258	Jaidun	Ada	
259	Ali Muhtadi	Ada	
260	Bambang D.H.	Ada	
261	Martiah	Ada	
262	Nuryadi	Ada	
263	Santosa	Ada	
264	Yuni Amiarsih	Ada	
265	Sri Nuida	Ada	
266	Suhartini	Ada	
267	Endang Sri W.	Ada	
268	Kumyati	Ada	
269	Suwarni	Ada	
270	Pariyanah	Ada	
271	Yuliantini	Ada	
272	Noor Choliq	Ada	
273	Sudarsih	Ada	

Lampiran 12: Data perhitungan X₂

Rumus 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.

$$X_2 = \frac{\text{Jumlah hasil lab yang diverifikasi hasilnya oleh dokter sp.PK dalam 1 bulan (N)}}{\text{Jumlah seluruh pemeriksaan laboratorium dalam 1 bulan (D)}} \times 100\%$$

$$X_2 = \frac{273}{273} \times 100\% = 100\%$$

Lampiran 13: Data tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

Data Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Kesalahan	Tidak Ada Kesalahan
1	Sri Sundari		Tidak Ada
2	Andy Agung		Tidak Ada
3	Bambang M.		Tidak Ada
4	Noor Khalis		Tidak Ada
5	Anantha P.		Tidak Ada
6	M. Zamroni		Tidak Ada
7	Sutarjo		Tidak Ada
8	Nur Suhid		Tidak Ada
9	Laeli Maskiyad		Tidak Ada
10	Sukaesih		Tidak Ada
11	Tukini		Tidak Ada
12	Sutomo		Tidak Ada
13	Hadi Waluyo		Tidak Ada
14	Supeni		Tidak Ada
15	Djumiyati		Tidak Ada
16	Choirul Shaleh		Tidak Ada
17	Prinata		Tidak Ada
18	Azi Barokah		Tidak Ada
19	Syiaruddin A.		Tidak Ada
20	Suparjo		Tidak Ada
21	Sulistyo Rini		Tidak Ada
22	Zaenal arif		Tidak Ada
23	Supiyani		Tidak Ada
24	Sukini		Tidak Ada
25	Endang T.		Tidak Ada
26	Sulasmi		Tidak Ada
27	Samsuri		Tidak Ada
28	Suaidi		Tidak Ada
29	Munari		Tidak Ada
30	Machbub S.		Tidak Ada
31	Oktavia/ Mundrikah		Tidak Ada
32	Sri Darwati		Tidak Ada
33	Sumiyati/ Suyitno		Tidak Ada

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Kesalahan	Tidak Ada Kesalahan
34	Uswatun Khasanah		Tidak Ada
35	Mastono		Tidak Ada
36	Sunarti		Tidak Ada
37	Karyono		Tidak Ada
38	Tarmuji		Tidak Ada
39	Suprihatin		Tidak Ada
40	Muklisin		Tidak Ada
41	Joko Mintoro		Tidak Ada
42	Rochsita		Tidak Ada
43	Suwarti		Tidak Ada
44	Saroni		Tidak Ada
45	Sri Mulyani		Tidak Ada
46	Subechan		Tidak Ada
47	Sumami		Tidak Ada
48	Tambah		Tidak Ada
49	Kukoh		Tidak Ada
50	Siti Khloifah		Tidak Ada
51	Siti Maryuni		Tidak Ada
52	Tisnoto		Tidak Ada
53	Subadi		Tidak Ada
54	Rusmiyati		Tidak Ada
55	Muchtaroh		Tidak Ada
56	Sumino		Tidak Ada
57	Solikah		Tidak Ada
58	Suri'ah		Tidak Ada
59	Sri Rumi Atun		Tidak Ada
60	Mukayan		Tidak Ada
61	Wagiman		Tidak Ada
62	Titi Fitriani		Tidak Ada
63	Sumadi		Tidak Ada
64	Achmad Sawir		Tidak Ada
65	Suliyono		Tidak Ada
66	Ahmad Yusuf		Tidak Ada
67	Arif Umar/ Musyarofah		Tidak Ada
68	Yoga Nur		Tidak Ada
69	Munzaenah		Tidak Ada
70	Jumiatun		Tidak Ada

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Kesalahan	Tidak Ada Kesalahan
71	Susila Rahayu		Tidak Ada
72	Nafiah		Tidak Ada
73	Ali Rochim		Tidak Ada
74	Boechaeri		Tidak Ada
75	Kumasih		Tidak Ada
76	Soerooso		Tidak Ada
77	Nety Sri		Tidak Ada
78	Umi Kalsum		Tidak Ada
79	Abdul Kodir		Tidak Ada
80	M. Romadhon		Tidak Ada
81	Gufron		Tidak Ada
82	Zaenal M.		Tidak Ada
83	Suparti		Tidak Ada
84	Soeratmi		Tidak Ada
85	Warsito		Tidak Ada
86	Istiamah		Tidak Ada
87	Tjutjuk Suyanti		Tidak Ada
88	Dwi Putraningsih		Tidak Ada
89	Siti Fatimah		Tidak Ada
90	Sirwondo		Tidak Ada
91	Emma Maskonah		Tidak Ada
92	Mashudari		Tidak Ada
93	Sudjiati		Tidak Ada
94	Sukilah		Tidak Ada
95	Sutrisno		Tidak Ada
96	Bambang S.		Tidak Ada
97	Sri Karjati		Tidak Ada
98	Nur Masraf		Tidak Ada
99	Sihabul Minan		Tidak Ada
100	Mundjainah/ Solikati		Tidak Ada
101	Masikan		Tidak Ada
102	Sulastri/ Jujuk		Tidak Ada
103	Sarmi'ah/ Sri Wahyuningsih		Tidak Ada
104	Larso S		Tidak Ada
105	Turisah		Tidak Ada
106	Manisih		Tidak Ada
107	Mosyuyah		Tidak Ada

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Kesalahan	Tidak Ada Kesalahan
108	Masamah		Tidak Ada
109	T. Kasim		Tidak Ada
110	Nur Syufiq		Tidak Ada
111	Sumiah		Tidak Ada
112	Purdanah		Tidak Ada
113	Sumijah		Tidak Ada
114	Solikhah		Tidak Ada
115	Karsim		Tidak Ada
116	Maerijan		Tidak Ada
117	Sri Puji H.		Tidak Ada
118	M. Bahtiar		Tidak Ada
119	Sri Wahyuni		Tidak Ada
120	Subowo		Tidak Ada
121	Ruqiyah		Tidak Ada
122	Amaliah		Tidak Ada
123	Endang Sri R.		Tidak Ada
124	Sunipah		Tidak Ada
125	Kumisih		Tidak Ada
126	Muslipah		Tidak Ada
127	Ari Ahmadi		Tidak Ada
128	Irwan B		Tidak Ada
129	Shofiyah		Tidak Ada
130	Kawir		Tidak Ada
131	Cucuk Djuwariyah		Tidak Ada
132	Suhartini		Tidak Ada
133	Suhastuti		Tidak Ada
134	Titik Rubiyatun		Tidak Ada
135	Samuji		Tidak Ada
136	Sumijan		Tidak Ada
137	Rubiatun		Tidak Ada
138	Eko Waluyo		Tidak Ada
139	Bambang Mayosetyo		Tidak Ada
140	Sabariyati		Tidak Ada
141	Pandi		Tidak Ada
142	Komariyah		Tidak Ada
143	Tjutjuk Suyanti		Tidak Ada
144	Nafisatun		Tidak Ada

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Kesalahan	Tidak Ada Kesalahan
145	Kusmiyati/ Silvia Hariyanti		Tidak Ada
146	Sumiran		Tidak Ada
147	Hanggoro R.		Tidak Ada
148	Kartono		Tidak Ada
149	Ngatiyono		Tidak Ada
150	Supiah		Tidak Ada
151	Moch Asfar		Tidak Ada
152	Sukanah		Tidak Ada
153	Supriyanto		Tidak Ada
154	Rukamah		Tidak Ada
155	Sri Haryati		Tidak Ada
156	Sumarti		Tidak Ada
157	S. Khumaidah		Tidak Ada
158	Ninik T.		Tidak Ada
159	Tasrip		Tidak Ada
160	Hadi		Tidak Ada
161	Kasipah		Tidak Ada
162	Rohmah		Tidak Ada
163	Fathonah		Tidak Ada
164	Purnomo		Tidak Ada
165	M. Fakih		Tidak Ada
166	M. Fattah		Tidak Ada
167	Sridiyah		Tidak Ada
168	Tumini		Tidak Ada
169	Pajiyo		Tidak Ada
170	Sudianto		Tidak Ada
171	Aslikah		Tidak Ada
172	Sri Prastiyani		Tidak Ada
173	Muslikatun		Tidak Ada
174	Evi Lestari		Tidak Ada
175	Frisha Dayati		Tidak Ada
176	Tri Wardi		Tidak Ada
177	Agan Gratuti		Tidak Ada
178	Ani Widiastuti		Tidak Ada
179	Titik Muqotikah		Tidak Ada
180	Atminah		Tidak Ada
181	Sardjono		Tidak Ada

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Kesalahan	Tidak Ada Kesalahan
182	Hudlori		Tidak Ada
183	M. Munun		Tidak Ada
184	Munziyah		Tidak Ada
185	Sri Kustini		Tidak Ada
186	Badiyah		Tidak Ada
187	Noor Wan		Tidak Ada
188	Soekiyono		Tidak Ada
189	Murwoto		Tidak Ada
190	Aida N.		Tidak Ada
191	Mariyem		Tidak Ada
192	Wiwik Soleh		Tidak Ada
193	Sutiah		Tidak Ada
194	Kayati		Tidak Ada
195	Sumiyati		Tidak Ada
196	Sudarmi		Tidak Ada
197	Kasni		Tidak Ada
198	Asnan		Tidak Ada
199	Siti Anisah		Tidak Ada
200	Safrodi		Tidak Ada
201	Tukiyah		Tidak Ada
202	Suwarti		Tidak Ada
203	Sutardi		Tidak Ada
204	Nining Hadiningrum		Tidak Ada
205	Matoyah		Tidak Ada
206	Puspo Warno		Tidak Ada
207	Oesman Haeda		Tidak Ada
208	Martin		Tidak Ada
209	Yahya		Tidak Ada
210	Siti Maidah		Tidak Ada
211	M. Munir		Tidak Ada
212	Sujinah		Tidak Ada
213	Kasiyem		Tidak Ada
214	Sri Kayati/ Ice Susilowati		Tidak Ada
215	Arif Iman		Tidak Ada
216	Rukasih		Tidak Ada
217	Masadi		Tidak Ada
218	Hastuti		Tidak Ada

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Kesalahan	Tidak Ada Kesalahan
219	Sugeng		Tidak Ada
220	Purwantiono		Tidak Ada
221	Sutinah		Tidak Ada
222	Teguh Pramono		Tidak Ada
223	Siti Aminah		Tidak Ada
224	Istiana		Tidak Ada
225	Titik Astuti		Tidak Ada
226	Muntiah		Tidak Ada
227	Sri Suharti		Tidak Ada
228	Erni Laela .S.		Tidak Ada
229	Dewi M.		Tidak Ada
230	Noor Yati		Tidak Ada
231	Sukartinah		Tidak Ada
232	Fitriani		Tidak Ada
233	M. Ali		Tidak Ada
234	Sumardi		Tidak Ada
235	Peny Emiwarti		Tidak Ada
236	Jamiah		Tidak Ada
237	Rukamto		Tidak Ada
238	Sunarwi		Tidak Ada
239	Suparno		Tidak Ada
240	Guntur Trianto		Tidak Ada
241	Reyatiah		Tidak Ada
242	Asma K.		Tidak Ada
243	Suyanti		Tidak Ada
244	Suparti		Tidak Ada
245	Ngatmi		Tidak Ada
246	Ngasiman		Tidak Ada
247	Wagimin		Tidak Ada
248	Kusnadi		Tidak Ada
249	Suriah		Tidak Ada
250	Hadi S		Tidak Ada
251	Jingga		Tidak Ada
252	Musripah		Tidak Ada
253	Anif Afristiandi		Tidak Ada
254	Kadarwati		Tidak Ada
255	M. Yunus		Tidak Ada

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Ada Kesalahan	Tidak Ada Kesalahan
256	Rebi Sultini/ Dwi Mulyanto		Tidak Ada
257	Eny Djuarsih		Tidak Ada
258	Jaidun		Tidak Ada
259	Ali Muhtadi		Tidak Ada
260	Bambang D.H.		Tidak Ada
261	Martiah		Tidak Ada
262	Nuryadi		Tidak Ada
263	Santosa		Tidak Ada
264	Yuni Amiarsih		Tidak Ada
265	Sri Nuida		Tidak Ada
266	Suhartini		Tidak Ada
267	Endang Sri W.		Tidak Ada
268	Kumyati		Tidak Ada
269	Suwarni		Tidak Ada
270	Pariyanah		Tidak Ada
271	Yuliantini		Tidak Ada
272	Noor Choliq		Tidak Ada
273	Sudarsih		Tidak Ada

Lampiran 14: Data perhitungan X₃

Rumus Perhitungan Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil

N = Jumlah seluruh pasien yang diperiksa laboratorium dalam satu bulan
dikurangi jumlah penyerahan hasil laboratorium salah orang dalam satu
bulan

D = Jumlah pasien yang diperiksa di laboratorium dalam bulan tersebut

$$X_3 = \frac{\text{Jml seluruh pasien yg diperiksa lab dlm 1 bln} - \text{Jml kesalahan penyerahan hasil lab dlm 1 bln (N)}}{\text{Jml pasien yang diperiksa di lab tersebut dlm 1 bln (D)}} \times 100\%$$

$$X_3 = \frac{273-0}{273} \times 100\% = 100\%$$

Lampiran 15: Data kepuasan pelanggan

Kepuasan Pelanggan

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
1	Sri Sundari	P		P		P		P		P	
2	Andy Agung	P		P		P		P		P	
3	Bambang M.	P			TP	P		P		P	
4	Noor Khalis	P			TP	P		P		P	
5	Anantha P.	P		P		P		P		P	
6	M. Zamroni	P		P		P		P		P	
7	Sutarjo	P		P		P		P		P	
8	Nur Suhid	P			TP	P		P		P	
9	Laeli Maskiyad	P		P		P		P		P	
10	Sukaesih	P		P		P		P		P	
11	Tukini	P			TP	P		P		P	
12	Sutomo	P		P		P		P			TP
13	Hadi Waluyo	P			TP	P		P		P	
14	Supeni	P		P		P		P		P	
15	Djumiyati	P		P		P		P		P	
16	Choirul Shaleh	P		P		P		P		P	
17	Prinata	P			TP	P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
18	Azi Barokah	P		P		P		P		P	
19	Syiaruddin A.	P		P		P		P		P	
20	Suparjo	P		P		P		P		P	
21	Sulistyo Rini	P			TP	P		P		P	
22	Zaenal arif	P		P		P		P		P	
23	Supiyani	P			TP	P		P		P	
24	Sukini	P		P		P		P			TP
25	Endang T.	P		P		P		P		P	
26	Sulasmi	P		P		P		P		P	
27	Samsuri	P		P		P		P		P	
28	Suaidi		TP	P		P		P		P	
29	Munari	P			TP	P		P		P	
30	Machbub S.		TP	P		P		P		P	
31	Oktavia/ Mundrikah	P		P		P		P		P	
32	Sri Darwati	P		P		P		P		P	
33	Sumiyati/ Suyitno	P		P		P		P		P	
34	Uswatun Khasanah	P		P		P		P		P	
35	Mastono	P		P		P		P		P	
36	Sunarti	P		P		P		P		P	
37	Karyono	P		P		P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
38	Tarmuji	P		P		P		P			TP
39	Suprihatin	P			TP	P		P		P	
40	Muklisin	P		P		P		P		P	
41	Joko Mintoro	P		P		P		P		P	
42	Rochsita	P			TP	P		P		P	
43	Suwarti	P		P		P		P		P	
44	Saroni	P		P		P		P		P	
45	Sri Mulyani	P			TP	P		P		P	
46	Subechan	P		P		P		P		P	
47	Sumami	P		P		P		P		P	
48	Tambah	P		P		P		P		P	
49	Kukoh	P		P		P		P		P	
50	Siti Khloifah	P			TP	P		P		P	
51	Siti Maryuni	P		P		P		P		P	
52	Tisnoto	P		P		P		P		P	
53	Subadi	P		P		P		P			TP
54	Rusmiyati	P		P		P		P		P	
55	Muchtaroh	P		P		P		P		P	
56	Sumino	P		P		P		P		P	
57	Solikah	P		P		P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
58	Suri'ah	P		P		P		P		P	
59	Sri Rumi Atun	P		P		P		P		P	
60	Mukayan	P			TP	P		P		P	
61	Wagiman	P		P		P		P		P	
62	Titi Fitriani	P		P		P		P		P	
63	Sumadi	P		P		P		P		P	
64	Achmad Sawir	P		P		P		P		P	
65	Suliyono	P		P		P		P		P	
66	Ahmad Yusuf	P		P		P		P		P	
67	Arif Umar/ Musyarofah	P		P		P		P		P	
68	Yoga Nur	P		P		P		P		P	
69	Munzaenah	P		P		P		P		P	
70	Jumiatun	P		P		P		P		P	
71	Susila Rahayu	P		P		P		P		P	
72	Nafiah	P		P		P		P		P	
73	Ali Rochim	P		P		P		P		P	
74	Boechaeri	P		P		P		P		P	
75	Kumasih	P		P		P		P		P	
76	Soeroso	P		P		P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
77	Nety Sri	P		P		P		P		P	
78	Umi Kalsum	P		P		P		P		P	
79	Abdul Kadir	P		P		P		P		P	
80	M. Romadhon	P		P		P		P		P	
81	Gufron	P			TP	P		P		P	
82	Zaenal M.	P		P		P		P		P	
83	Suparti	P		P		P		P		P	
84	Soeratmi	P			TP	P		P		P	
85	Warsito	P		P		P		P		P	
86	Istiamah	P		P		P		P		P	
87	Tjutjuk Suyanti		TP	P		P		P			TP
88	Dwi Putraningsih	P		P		P		P		P	
89	Siti Fatimah	P			TP	P		P		P	
90	Sirwondo	P		P		P		P		P	
91	Emma Maskonah	P		P		P		P		P	
92	Mashudari	P		P		P		P		P	
93	Sudjiati	P		P		P		P		P	
94	Sukilah	P		P		P		P		P	
95	Sutrisno	P		P		P		P		P	
96	Bambang S.	P		P		P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
97	Sri Karjati	P		P		P		P		P	
98	Nur Masraf	P		P		P		P		P	
99	Sihabul Minan		TP	P		P		P		P	
100	Mundjainah/ Solikati	P		P		P		P		P	
101	Masikan		TP	P		P		P		P	
102	Sulastri/ Jujuk	P		P		P		P		P	
103	Sarmi'ah/ Sri Wahyuningsih	P		P		P		P		P	
104	Larso S	P		P		P		P		P	
105	Turisah	P		P		P		P		P	
106	Manisih	P		P		P		P		P	
107	Mosyuyah	P		P		P		P		P	
108	Masamah	P		P		P		P		P	
109	T. Kasim	P		P		P		P		P	
110	Nur Syufiq		TP	P		P		P		P	
111	Sumiah	P		P		P		P		P	
112	Purdanah	P		P		P		P		P	
113	Sumijah	P			TP	P		P		P	
114	Solikhah	P		P		P		P		P	
115	Karsim	P		P		P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
116	Maerijan	P		P		P		P		P	
117	Sri Puji H.	P		P		P		P		P	
118	M. Bahtiar	P		P		P		P		P	
119	Sri Wahyuni	P		P		P		P		P	
120	Subowo	P			TP	P		P		P	
121	Ruqiyah	P		P		P		P		P	
122	Amaliah	P		P		P		P		P	
123	Endang Sri R.	P		P		P		P		P	
124	Sunipah	P		P		P		P		P	
125	Kumisih	P		P		P		P		P	
126	Muslipah	P		P		P		P		P	
127	Ari Ahmadi	P		P		P		P		P	
128	Irwan B	P		P		P		P		P	
129	Shofiyah	P		P		P		P		P	
130	Kawir	P		P		P		P		P	
131	Cucuk Djuwariyah	P			TP	P		P		P	
132	Suhartini	P		P		P		P		P	
133	Suhastuti	P		P		P		P		P	
134	Titik Rubiyatun	P		P		P		P		P	
135	Samuji	P		P		P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
136	Sumijan	P		P		P		P		P	
137	Rubiatun	P		P		P		P		P	
138	Eko Waluyo	P		P		P		P		P	
139	Bambang Mayosetyo	P		P		P		P		P	
140	Sabariyati	P		P		P		P		P	
141	Pandi	P		P		P		P		P	
142	Komariyah	P		P		P		P		P	
143	Tjutjuk Suyanti	P		P		P		P		P	
144	Nafisatun	P		P		P		P		P	
145	Kusmiyati/ Silvia Hariyanti	P		P		P		P		P	
146	Sumiran	P		P		P		P		P	
147	Hanggoro R.	P		P		P		P		P	
148	Kartono	P		P		P		P		P	
149	Ngatiyono	P		P		P		P		P	
150	Supiah	P		P		P		P		TP	
151	Moch Asfar	P		P		P		P		P	
152	Sukanah	P		P		P		P		P	
153	Supriyanto	P		P		P		P		P	
154	Rukamah	P		P		P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
155	Sri Haryati	P		P		P		P		P	
156	Sumarti	P		P		P		P		P	
157	S. Khumaidah	P		P		P		P		P	
158	Ninik T.	P		P		P		P		P	
159	Tasrip	P		P		P		P		P	
160	Hadi	P			TP	P		P		P	
161	Kasipah	P		P		P		P		P	
162	Rohmah	P		P		P		P		P	
163	Fathonah	P		P		P		P		P	
164	Purnomo	P		P		P		P		P	
165	M. Fakih	P		P		P		P		P	
166	M. Fattah	P		P		P		P		P	
167	Sridiyah	P		P		P		P		P	
168	Tumini	P		P		P		P		P	
169	Pajiyo	P		P		P		P		P	
170	Sudianto	P		P		P		P		P	
171	Aslikah	P		P		P		P		P	
172	Sri Prastiyani	P		P		P		P		P	
173	Muslikatun	P		P		P		P		P	
174	Evi Lestari	P		P		P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
175	Frisha Dayati	P		P		P		P		P	
176	Tri Wardi	P		P		P		P		P	
177	Agan Gratuti	P		P		P		P		P	
178	Ani Widiastuti	P		P		P		P		P	
179	Titik Muqotikah	P		P		P		P		P	
180	Atminah		TP	P		P		P		P	
181	Sardjono	P		P		P		P		P	
182	Hudlori	P		P		P		P		P	
183	M. Munun	P		P		P		P		P	
184	Munziyah	P		P		P		P		P	
185	Sri Kustini	P		P		P		P		P	
186	Badiah	P		P		P		P		P	
187	Noor Wan	P		P		P		P		P	
188	Soekiyono	P			TP	P		P		P	
189	Murwoto	P		P		P		P		P	
190	Aida N.	P		P		P		P		P	
191	Mariyem	P		P		P		P		P	
192	Wiwik Soleh	P		P		P		P		P	
193	Sutiah	P		P		P		P		P	
194	Kayati	P		P		P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
195	Sumiyati	P		P		P		P		P	
196	Sudarmi	P		P		P		P		P	
197	Kasni	P		P		P		P		P	
198	Asnan	P		P		P		P		P	
199	Siti Anisah	P			TP	P		P		P	
200	Safrodi	P		P		P		P		P	
201	Tukiyah	P		P		P		P		P	
202	Suwarti	P		P		P		P		P	
203	Sutardi	P		P		P		P		P	
204	Nining Hadiningrum	P		P		P		P		P	
205	Matoyah	P		P		P		P		P	
206	Puspo Warno	P		P		P		P		P	
207	Oesman Haeda		TP	P		P		P		P	
208	Martin	P		P		P		P		P	
209	Yahya		TP	P		P		P		P	
210	Siti Maidah	P		P		P		P		P	
211	M. Munir	P			TP	P		P		P	
212	Sujinah	P		P		P		P		P	
213	Kasiyem	P		P		P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
214	Sri Kayati/ Ice Susilowati	P		P		P		P		P	
215	Arif Iman	P		P		P		P		P	
216	Rukasih	P		P		P		P		P	
217	Masadi	P		P		P		P		P	
218	Hastuti	P		P		P		P		P	
219	Sugeng	P		P		P		P		P	
220	Purwantiono	P		P		P		P		P	
221	Sutinah	P		P		P		P		P	
222	Teguh Pramono	P		P		P		P		P	
223	Siti Aminah	P		P		P		P		P	
224	Istiana	P		P		P		P		P	
225	Titik Astuti	P		P		P		P		P	
226	Muntiah	P		P		P		P		P	
227	Sri Suharti	P		P		P		P		P	
228	Erni Laela .S.	P		P		P		P		P	
229	Dewi M.	P		P		P		P		P	
230	Noor Yati	P		P		P		P		P	
231	Sukartinah	P		P		P		P		P	
232	Fitriani	P			TP	P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
233	M. Ali	P		P		P		P		P	
234	Sumardi	P		P		P		P		P	
235	Peny Emiwarti	P		P		P		P		P	
236	Jamiah	P		P		P		P		P	
237	Rukamto	P		P		P		P		P	
238	Sunarwi	P		P		P		P		P	
239	Suparno	P		P		P		P		P	
240	Guntur Trianto	P		P		P		P		P	
241	Reyatiah	P			TP	P		P		P	
242	Asma K.	P		P		P		P		P	
243	Suyanti	P		P		P		P		P	
244	Suparti	P		P		P		P		P	
245	Ngatmi	P		P		P		P		P	
246	Ngasiman	P		P		P		P		P	
247	Wagimin	P		P		P		P		P	
248	Kusnadi	P		P		P		P		P	
249	Suriah	P		P		P		P		P	
250	Hadi S	P		P		P		P		P	
251	Jingga	P		P		P		P		P	
252	Musripah	P		P		P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
253	Anif Afristiandi	P		P		P		P		P	
254	Kadarwati	P		P		P		P		P	
255	M. Yunus	P		P		P		P			TP
256	Rebi Sultini/ Dwi Mulyanto	P		P		P		P		P	
257	Eny Djuarsih	P			TP	P		P		P	
258	Jaidun	P		P		P		P		P	
259	Ali Muhtadi	P		P		P		P		P	
260	Bambang D.H.	P		P		P		P		P	
261	Martiah	P		P		P		P		P	
262	Nuryadi	P		P		P		P		P	
263	Santosa	P		P		P		P		P	
264	Yuni Amiarsih	P		P		P		P		P	
265	Sri Nuida	P		P		P		P		P	
266	Suhartini	P		P		P		P		P	
267	Endang Sri W.	P		P		P		P		P	
268	Kumyati	P		P		P		P		P	
269	Suwarni	P		P		P		P		P	
270	Pariyanah	P		P		P		P		P	
271	Yuliantini	P		P		P		P		P	

No.	Nama Pasien / Mewakili Pasien	Pertanyaan Kuesioner									
		Pertanyaan 1		Pertanyaan 2		Pertanyaan 3		Pertanyaan 4		Pertanyaan 5	
		Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas	Puas	Tidak Puas
272	Noor Choliq	P		P		P		P		P	
273	Sudarsih	P		P		P		P		P	
	TOTAL	264	9	246	27	273	0	273	0	266	7

Lampiran 16: Data perhitungan kepuasan pelanggan

Rumus Perhitungan Kepuasan Pelanggan

Persen kumulatif = puas untuk pertanyaan 1 + puas untuk pertanyaan 2+ puas untuk pertanyaan 3+ puas untuk pertanyaan 4+ puas untuk pertanyaan 5

$$= 96,7 \% + 90,1 \% + 100\% + 100\% + 97,4\% = 484,2 \%$$

$$X_4 = \frac{\text{Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang di survei} (\%)}{\text{Jumlah item pertanyaan}}$$

$$X_4 = \frac{96,7 \% + 90,1 \% + 100\% + 100\% + 97,4\%}{5}$$

$$X_4 = \frac{484,2\%}{5} = 96,8\%$$

Lampiran 17: Foto kegiatan penelitian







