

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
PATOLOGI KLINIK PADA PASIEN RAWAT JALAN
DI RSUD Dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO
WONOGIRI TAHUN 2017**

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan



Oleh :
Wahyuningtyas Cahyaningrum
NIM : 06130173N

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir:

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD Dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI TAHUN 2017

Oleh :
Wahyuningtyas Cahyaningrum
NIM : 06130173N

Surakarta, 20 Juli 2017

Menyetujui Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

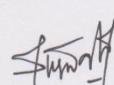
Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S., M.Si.

NIS: 01.83.001

Pembimbing Pendamping



Yuli Suswati SE., MM

NIP:

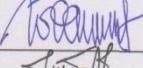
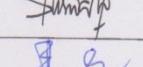
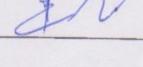
LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir:

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATHOLOGI KLINIK PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI TAHUN 2017

Oleh:
Wahyuningtyas Cahyaningrum
06130173N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 21 Juli 2017

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Y. Kristanto, SE., MM.		07 AUG 2017
Dr. Widi Hariyanti, SE., M.Si.		31/7/17
Yuli Suswati, SE., MM.		29/7/17
Dra. Elina Endang S., M.Si.		29/7/17

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Sejahtera



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

NIDN. 0029094802

Ketua Program Studi
D-IV Analis Kesehatan

Tri Mulyowati, SKM., M.Sc

NIS. 01.2011.153

MOTTO

1. Sebab Allah memberikan kepada kita bukan roh ketakutan, melainkan roh yang membangkitkan kekuatan, kasih dan ketertiban. (2 Timotius 1:7)
 2. Apa yang tak pernah dilihat mata, dan tak pernah didengar oleh telinga, dan tak pernah timbul di dalam hati manusia: semua disediakan Allah untuk mereka yang mengasihi Dia. (1 Korintus 2:9)
 3. Tidak ada yang membuatmu lebih nyaman selain jujur terhadap diri sendiri
 4. Jika kita hanya fokus pada hasil, kita tidak akan mendapat perubahan; tetapi jika kita fokus kepada perubahan, maka kita pasti akan mendapatkan hasil.
- (Pdt. Wahyu Imanuel)

PERSEMBAHAN

Tugas akhir untuk memenuhi syarat sebagai Sarjana Sains Terapan saya mempersembahkan dengan penuh kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberi kekuatan dan senantiasa menyertai dalam segala perkara yang kulalui
2. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan dan memenuhi segala kebutuhan
3. Gembala sidang dan Teman – teman NEC GGP Pondok Daun yang telah memberikan semangat, motivasi dan dukungan doa kepada saya
4. Teman dan Sahabat seperjuangan Prodi D-IV Analis Kesehatan

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul **“EVALUASI KUALIATAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI TAHUN 2017”** ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepenuhnya saya tidak ada karya atau pendapat yang pernah dituliskan ataupun diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertuliskan dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Jika tugas akhir ini adalah penjiplakan dari peneliti / karya ilmiah / tugas akhir orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis ataupun hukum.

Surakarta, 21 Juli 2017



Wahyuningtyas C.
NIM. 06130173N

KATA PENGANTAR

Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi untuk memenuhi persyaratan guna menyelesaikan program pendidikan di Universitas Setia Budi, Surakarta. Skripsi yang berjudul "**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD DR. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO WONOGIRI TAHUN 2017**". Semoga skripsi ini dapat berguna bagi dunia pendidikan, khususnya di Universitas Setia Budi, Surakarta.

Penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga dapat berjalan sesuai dengan baik sesuai yang telah direncanakan, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr.Ir. Djoni Taringan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof.dr.Marsetyawan, M.Sc.,Ph.D., selalu Dekan fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Dra. Elina Endang S., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberi bimbingan dan pengarah selama pembuatan skripsi ini.
4. Yuli Suswati SE.,MM., selalu Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu tim penguji skripsi yang telah menguji skripsi, memberikan saran – saran dan masukan kepada penulis.

6. Bapak dan ibu dosen, semua staf karyawan dan karyawati Universitas Setia Budi, Surakarta.
7. Bapak, Ibu dan Kakak yang telah memberikan dukungan semangat serta doa restu kepada saya, sehingga dapat menyelesaikan pendidikan D-IV Analis Kesehatan di Universitas Setia Budi, Surakarta.
8. Rekan – rekan mahasiswa Program Studi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta yang memberi dukungan 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
PERSEMAHAN.....	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. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Rumah Sakit	7
1. Pengertian Rumah Sakit	7
2. Klasifikasi Rumah Sakit	8
3. Profil Rumah Sakit	10
B. Laboratorium	14
1. Pemeriksaan Hematologi.....	16
2. Pemeriksaan Kimia Klinik	16
3. Pemeriksaan Mikrobiologi Klinik	17
4. Pemeriksaan Parasitologi Klinik	17
5. Pemeriksaan Patologi Anatomi	18

C. Kualitas Mutu Pelayanan.....	19
D. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik	21
1. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium	23
2. Pelaksana Ekspertisi Hasil Laboratorium.....	23
3. Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen.....	24
4. Kepuasan Pelanggan	24
E. Kerangka Pikir Penelitian.....	25
F. Landasan Teori	26
G. Keterangan Empirik.....	27
 BAB III. METODE PENELITIAN.....	28
A. Rancangan Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel.....	28
C. Waktu dan Tempat Penelitian	29
D. Bahan dan Alat.....	29
E. Variabel Penelitian	30
1. Definisi Operasional Variabel	30
2. Pengukuran Variabel	31
F. Prosedur Penelitian	32
1. Teknik Pengambilan Sampel	32
2. Cara Pengumpulan Data	33
3. Cara Analisis Data	33
G. Teknik Analisis Data	33
H. Alur Jalannya Penelitian.....	35
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	36
A. Deskripsi Karakteristik Responden	36
1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	37
2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Status Responden.....	37
3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	38
4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
B. Hasil Analisis Data	40
1. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium	40
2. Pelaksana Ekspertisi Hasil Laboratorium	41
3. Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen	41
4. Kepuasan Pelanggan	42
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran	51
 DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. Kerangka Penelitian	25
Gambar 2. Alur Jalannya Penelitian.....	35

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Indikator Penelitian	31
Tabel 2. Jumlah dan Presentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 3. Jumlah dan Presentase Responden Berdasarkan Status Responden	37
Tabel 4. Jumlah dan Presentase Responden Berdasarkan Pendidikan	38
Tabel 5. Jumlah dan Presentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel 6. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium	40
Tabel 7. Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium	41
Tabel 8. Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen Pemeriksaan	41
Tabel 9. Pertanyaan 1	42
Tabel 10. Pertanyaan 2	43
Tabel 11. Pertanyaan 3	44
Tabel 12. Pertanyaan 4	44
Tabel 13. Pertanyaan 5	45
Tabel 14. Pertanyaan 6	45
Tabel 15. Pertanyaan 7	46
Tabel 16. Pertanyaan 8	46
Tabel 17. Pertanyaan 9	47
Tabel 18. Pertanyaan 10	47
Tabel 19. Jumlah Kumulatif dan Presentase Jawaban Responden	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Pengantar Ijin Penelitian KESBANGPOL.....	54
Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso	55
Lampiran 3. Surat Rekomendasi KESBANGPOL Wonogiri	56
Lampiran 4. Surat Ijin Penelitian	57
Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian	58
Lampiran 6. SPM Rumah Sakit Kemenkes Tahun 2012	59
Lampiran 7. Perhitungan Sampel dan Karakteristik Responden	61
Lampiran 8. Kuesioner Penelitian.....	63
Lampiran 9. Data Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium.....	66
Lampiran 10. Perhitungan Waktu Tunggu.....	80
Lampiran 11. Data Pelaksan Eksperksi Hasil Pemeriksaan Laboratorium.....	81
Lampiran 12. Perhitungan Pelaksana Eksperksi.....	89
Lampiran 13. Data Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen	90
Lampiran 14. Perhitungan Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen	98
Lampiran 15. Data Kepuasan Pelanggan	99
Lampiran 16. Perhitungan Kepuasan Pelanggan	114
Lampiran 17. Foto Bukti Penelitian	115

INTISARI

Cahyaningrum W. 2017. Evaluasi Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri Tahun 2017. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Dewasa ini kualitas pelayanan rumah sakit harus semakin ditingkatkan karena adanya perubahan-perubahan endemik penyakit, perubahan struktur organisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta sosio-ekonomi masyarakat. Pemeriksaan laboratorium patologi klinik merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit, dimana laboratorium klinik sangat bermanfaat dalam membantu menegakkan suatu diagnosa. Tujuan penelitian ini guna mengetahui kesesuaian pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes RI tahun 2012.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan teknik pengambilan sampel secara *cross sectional*. Total seluruh sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 3574 dan berdasarkan rumus Isaac dan Michael total sampel yang di survey dalam satu bulan adalah 317 responden. Responden pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Instalasi Laboratorium RSUD dr. Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri dengan kriteria eksklusi dan inklusi yang telah ditetapkan.

Hasil yang didapatkan dari analisis data dapat disimpulkan bahwa pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dengan dimensi waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium patologi klinik, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak ada kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, dan kepuasan pelanggan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes RI tahun 2012.

Kunci: Evaluasi, Laboratorium Patologi Klinik, Standar Pelayanan Minimum

ABSTRACT

Cahyaningrum W.2017. Evaluation of Services Quality of Clinical Pathology Laboratory for Outpatients in dr. SoediranMangunSumarsoWonogiri, Year 2017. Study Program D-IV of Health Analyst Department, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.

Today the quality of hospital services should be further enhanced due to changes in endemic diseases, changes in organizational structure, the development of science and technology, and socio-economic aspect of the society. Clinical pathology laboratory examination is one of the health services in the hospital, which is very useful in helping to establish a diagnosis. The purpose of this study is to determine the suitability of clinical pathology laboratory services in RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri with Hospital's Minimum Service Standard of Indonesian Ministry of Health 2012.

This research is a descriptive research with cross sectional sampling technique. The total samples used in this study are 3574 and according to the formula of Isaac and Michael, the total samples surveyed in one month are 317 respondents. Respondents in this study are outpatients who take laboratory examination at the Laboratory Installation of RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri with specified exclusion and inclusion criteria.

Results obtained from the data analysis can be concluded that clinical pathology laboratory service in RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri regarding the dimension of waiting time waiting time of the clinical pathology laboratory service result, the expertise implementation of the laboratory examination result, the absence of exchanged laboratory examination specimen, and the customer satisfaction, is in accordance with Hospital's Minimum Service Standard of Indonesian Ministry of Health 2012.

Keywords: Evaluation, Laboratory Clinical Pathology, Minimum Service Standards

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam upaya mempercepat derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Mutu pelayanan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitasi telah sungguh-sungguh dan terus menerus ditingkatkan oleh pemerintah. Dewasa ini mutu pelayanan semakin dituntut karena adanya perubahan-perubahan endemik penyakit, perubahan struktur organisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta sosio-ekonomi masyarakat (Sutopo, 2012).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah salah satu tolok ukur kepuasan pasien yang berefek terhadap keinginan pasien untuk kembali ke institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Pemeriksaan laboratorium patologi klinik merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit, dimana laboratorium klinik sangat bermanfaat dalam membantu menegakkan suatu diagnosa. Keluhan yang biasanya di sampaikan pasien pada pelayanan laboratorium adalah waktu tunggu hasil pemeriksaan yang lama, adanya kesjadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, dan cara pengambilan sampel yang dilakukan oleh plebotomis yang tidak memuaskan.

Pengkajian kembali tentang evaluasi pelayanan laboratorium klinik pada rumah sakit perlu dilakukan dengan dimensi waktu tunggu hasil pelayanan

laboratorium, pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, dan kepuasan pasien agar sesuai dengan standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2012).

Kepuasan pasien yang tinggi merupakan bukti bahwa pelayanan yang diberikan bermutu tinggi, maka dari itu kepuasan pasien dapat digunakan sebagai tolok ukur kualitas pelayanan. Menanyakan pendapat pasien tentang perhatian dan perawatan yang telah mereka dapatkan merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan telah memenuhi apa yang pasien butuhkan (Alrubae & Alkaa'ida, 2011).

Beberapa peneliti terdahulu yang melakukan penelitian tentang evaluasi kualitas mutu pelayanan memproleh hasil sebagai berikut:

1. Sutopo (2012) yang berjudul “Studi Evaluasi Kepuasan Pelayanan Informasi RSUD dr. Raden Soedjati Soemadiarjo Kabupaten Grobogan tahun 2012” menyatakan layanan laboratorium rutin maupun khusus sekitar 64-76% tersedia secara memadai namun 10-16% menyatakan kurang dan tidak memadai. Koordinasi dan kerja sama antar unit dalam melayani pasien masih 18% kurang berjalan dengan baik, untuk meningkatkan rasa kepuasan pasien rumah sakit perlu memberikan perhatian mengenai kualitas pelayanan kesehatan.
2. Salmiah (2015) yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Patologi Klinik pada Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Moewardi mendapatkan hasil studi pelaksana pelayanan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi

klinik, tingkat penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik, dan pelayanan laboratorium patologi klinik sesuai dengan Standar Mutu Pelayanan Minimal Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008, namun untuk waktu tunggu hasil pemeriksaan belum sesuai dengan standar mutu pelayanan.

3. Firdaus (2015) yang berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul” memperoleh hasil bahwa pasien peserta BPJS tidak merasa puas terhadap pelayanan medis karena waktu tunggu atau antrian yang terlalu lama.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan, peneliti ini tertarik dengan penelitian yang berjudul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri Tahun 2017”. Penelitian ini penting dilakukan karena evaluasi pelayanan di instansi kesehatan harus dilakukan untuk memantau perkembangan pelayanan, selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pasien.

B. Perumusan Masalah

Penelitian tentang evaluasi kualitas pelayanan laboratorium patologi klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri Tahun 2017 ini didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah waktu tunggu pelayanan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012 ?
2. Apakah pelaksana pelayanan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012 ?
3. Apakah tingkat kesalahan tertukarnya spesimen pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012 ?
4. Apakah pelayanan laboratorium klinik memberikan kepuasan pada Pasien Rawat Jalan di Laboratorium patologi klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012 ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Kesesuaian waktu tunggu pelayanan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

2. Kesesuaian pelayanan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
3. Kesesuaian tingkat kesalahan tertukarnya spesimen pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012
4. Kesesuaian pelayanan laboratorium klinik memberikan rasa kepuasan pada Pasien Rawat Jalan di Laboratorium patologi klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat secara:

1. Praktis: Penelitian ini dapat digunakan sebagai wacana atau masukan untuk instalasi laboratorium klinik dalam meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium klinik.
2. Teoritis: Sebagai referensi dan masukan bagi pihak-pihak yang memerlukan informasi, dan wawasan untuk penelitian tentang evaluasi kualitas mutu pelayanan laboratorium klinik di rumah sakit, serta menambah pengetahuan yang berhubungan dengan evaluasi pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi waktu tunggu pelayanan hasil pemeriksaan laboratorium klinik,

pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, dan kepuasan pelanggan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Rumah Sakit

1. Pengertian Rumah Sakit

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Rumah sakit berfungsi sebagai penyelenggara pemulihan kesehatan dan pemulihan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan rumah sakit, pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan tingkat ketiga sesuai kebutuhan medis, penyelenggaraan tingkat pendidikan serta pelatihan sumber daya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan (Undang-undang RI no.44, 2009).

Rumah sakit sebagai salah satu fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang merupakan bagian dari sumber daya kesehatan yang sangat diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan upaya kesehatan. Karakteristik dan organisasi penyelenggaraan pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat kompleks, berbagai jenis tenaga kesehatan dengan beragam perangkat keilmuan yang berinteraksi satu sama lain. Teknologi kedokteran dan ilmu pengetahuan yang berkembang sangat pesat perlu diikuti oleh tenaga kesehatan dalam pemberian pelayanan yang bermutu standar, membuat permasalahan di rumah sakit semakin kompleks. Menurut hakekatnya rumah sakit berfungsi sebagai tempat

penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Fungsi yang dimaksud memiliki makna tanggung jawab yang seyogyanya merupakan tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan taraf kesejahteraan masyarakat (Kepmenkes RI No. 129).

2. Klasifikasi Rumah Sakit

Klasifikasi rumah sakit menurut Permenkes RI No 340 tahun 2010 tetapkan berdasarkan pelayanan, sumber daya manusia, peralatan, sarana dan prasarana, serta administrasi dan manajemen. Berikut merupakan klasifikasi rumah sakit umum:

- a. Rumah Sakit Umum Kelas A: Rumah sakit umum yang memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medik minimal 4 (empat) pelayanan medik spesialis dasar (pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan girekologi), 5 (lima) pelayanan spesialis penunjang medik (pelayanan anastesiologi, radiologi, rehabilitasi medik, Patologi klinik dan patologi anatomi), 12 (dua belas) pelayanan medik 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 13 (tiga belas) pelayanan medik subspesialis (bedah, penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan girekologi, mata, telinga hidung tenggorokan, syaraf, jantung dan pembuluh darah, kulit dan kelamin, kedokteran jiwa, paru, orthopedi dan gigi mulut).
- b. Rumah Sakit Umum Kelas B: Rumah sakit umum yang memiliki fasilitas pelayanan medik minimal 4 (empat) pelayanan medik spesialis dasar

mencakup: pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan ginekologi, 4 (empat) pelayanan spesialis penunjang medik meliputi: pelayanan anastesiologi, radiologi, rehabilitasi medik dan patologi klinik, 8 (delapan) dari 13 (tiga belas) pelayanan medik spesialis lain yang mencakup: mata, telinga hidung tenggorokan, syaraf, jantung dan pembuluh darah, kulit dan kelamin, kedokteran jiwa, paru, orthopedi, urologi, bedah syaraf, bedah plastik dan kedokteran forensik serta minimal 2 (dua) dari 4 (empat) pelayanan medik subspesialis yang mencakup bedah, penyakit dalam, kesehatan anak, obstetri dan ginekologi.

- c. Rumah Sakit Umum Kelas C: Rumah sakit yang memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan medik minimal 4 (empat) pelayanan medik spesialis dasar yang mencakup pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan ginekologi, 4 (empat) pelayanan spesialis penunjang medik yang meliputi pelayanan anastesiologi, radiologi, rehabilitasi medik dan patologi klinik.
- d. Rumah Sakit Umum Kelas D: Rumah sakit yang memiliki fasilitas dan kemampuan pelayanan penunjang medik minimal 2 (dua) dari 4 (empat) penunjang medik spesialis dasar yang terdiri dari pelayanan penyakit dalam, kesehatan anak, bedah, obstetri dan ginekologi.

Undang – undang RI No. 44 tahun 2009 menetapkan rumah sakit dapat digolongkan berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaan. Terdapat dua penggolongan rumah sakit berdasarkan jenis pelayanannya yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang

memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit, sedangkan rumah sakit khusus merupakan rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu menurut disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekususan lainnya. Penggolongan rumah sakit berdasarkan penyelenggaranya ada dua, yaitu rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta. Rumah sakit pemerintah adalah rumah sakit yang dibangun dan dikelola oleh pemerintah dan pemerintah daerah, sedangkan rumah sakit swasta merupakan rumah sakit yang dikelola dan dimiliki oleh yang sudah disahkan sebagai badan hukum, badan hukum lain yang bersifat sosial.

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, memiliki peran yang sangat penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat, maka dari itu rumah sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat melingkupi seluruh lapisan masyarakat (Kepmenkes RI No.129 tahun 2008).

3. Profil RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri

a. Sejarah

Sejarah berdirinya **RSUD Wonogiri** secara singkat dapat diuraikan, bahwa sebelum dikelola oleh Pemerintah Kabupaten yang dulu disebut Pemerintah Swatantra, RSUD Wonogiri adalah milik Zending dan berlokasi di Kampung Sanggrahan, Kabupaten Giripurwo, Kecamatan Wonogiri. Pada akhir tahun 1942 Parentah Kraton Mangkunegaran secara *de facto* ikut mengelola

keberadaan rumah sakit hingga akhir tahun 1950, yang selanjutnya pengelolaan dilimpahkan kepada Pemerintah Daerah Swatantra Tingkat II Wonogiri.

Lokasi di Kampung Sanggrahan dalam jangka panjang tidak memenuhi persyaratan untuk pengembangan rumah sakit, berdasarkan hasil keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Gotong Royong (DPRGR) dan Bupati Kepala Daerah Swatantra Tingkat II Wonogiri tahun 1955, diputuskan mencari alternatif baru untuk lokasi rumah sakit. Pada tahun itu juga, lokasi untuk rumah sakit telah diperoleh yaitu di Kampung Joho Lor, Kelurahan Giriwono, Kecamatan Wonogiri atau di Jalan Achmad Yani Nomor 40 Wonogiri hingga sekarang.

b. Visi

Visi RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso adalah Rumah Sakit Unggulan yang Berdaya saing dan Diminati Masyarakat.

c. Misi

Sedangkan misi yang menunjang Visi tersebut adalah :

1. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan lengkap dan paripurna (preventif, promotif, kuratif dan rehabilitative) yang berkualitas tinggi, berstandar internasional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan demi mewujudkan Wonogiri sehat;
2. Mengelola keuangan secara rasional dan proporsional dalam rangka efektifitas dan efisiensi dengan penerapan sistem akuntabilitas publik yang bisa dipertanggungjawabkan secara profesional.

d. Motto

Motto pelayanan kami yaitu: **” Kami Melayani Dengan Sepenuh Hati “**

e. Nilai

Nilai-nilai yang ditanamkan pada karyawan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah **MITRA HATI**, yang merupakan akronim dari:

1. **M**engelola rumah sakit dengan niat ikhlas dan bertanggungjawab.
2. **I**ngat, pasien datang untuk sembuh.
3. **T**anamkan kepercayaan pasien kepada setiap pelayanan.
4. **R**asakan setiap langkah pelayanan mampu mengatasi beban penderitaan.
5. **A**gar kesembuhan cepat didapat, **H**anya satu tekad kita bersama.
6. **A**ntusias menjadi kunci keberhasilan.
7. **T**eguhkan pendirian, kedepankan pengabdian.
8. **I**badah sebagai dasar pelayanan.

Nilai dasar **MITRA HATI** mengandung pengertian : semua niat (hati) kita abdiakan kepada rumah sakit sebagai mitra pengabdian kita sampai akhir hayat untuk melayani semua lapisan masyarakat. Oleh karena itu tidak ada jarak antara pasien yang dilayani dengan semua karyawan rumah sakit termasuk dokter, perawat dan jajaran manajemen, semuanya bagaikan mitra yang terpaut dalam satu hati untuk sembuh. Dua kata yang tepat untuk meletakkan nilai dasar pelayanan adalah **MITRA HATI**. Kita sering bersentuhan dengan kutup negatif dan kutup positif, namun kita akan menjadikan dua kutup itu bersinergi melahirkan yang terbaik bagi masyarakat. Kepuasan akan didapat tanpa mengorbankan harga diri masing-

masing. Setiap menjalankan tugas kita harus bermitra dengan hati atau dengan filosofi Jawa: “tepakno awakmu dhewe”.

f. Akreditasi

Tahun 1998 RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kab.Wonogiri mengajukan penilaian mutu lima bidang pelayanan yang kemudian tahun 2001 disempurnakan dengan mengajukan penilaian mutu 16 bidang pelayanan yang disetujui oleh Departemen Kesehatan yakni:

1. Pelayanan Administrasi dan Manajemen
2. Pelayanan Medis
3. Pelayanan Gawat Darurat
4. Pelayanan Keperawatan
5. Pelayanan Rekam Medik
6. Pelayanan Farmasi
7. Pelayanan Keselamatan Kerja, Kebakaran, dan Kewaspadaan Bencana
8. Pelayanan Radiologi
9. Pelayanan Laboratorium
10. Pelayanan Kamar Operasi
11. Pelayanan Pengendalian Infeksi Nosokomial
12. Pelayanan Perinat Resiko Tinggi
13. Pelayanan Rehabilitasi Medik
14. Pelayanan Gizi
15. Pelayanan Intensif
16. Pelayanan Darah

Hasil penilaian 16 Bidang Pelayanan sebagai standar mutu oleh Departemen Kesehatan tidak membuat RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kab. Wonogiri berpuas diri, sehingga tahun 2012 RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kab. Wonogiri. Terakreditasi 16 Bidang Pelayanan. Keberhasilan ini merupakan kerja keras tanpa kenal lelah oleh segenap keluarga besar RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kab. Wonogiri. Upaya ini merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien dan masyarakat Wonogiri dan sekitarnya. Keinginan terhadap perbaikan mutu pelayanan merupakan kebutuhan mutlak bagi institusi pelayanan publik.

B. Laboratorium

Laboratorium adalah tempat untuk melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bukan berasal dari manusia bertujuan untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat (Permenkes, No.4 tahun 2002).

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar atau spesialistik. Setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan atau ketrampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melaksanakan upaya kesehatan sering di sebut dengan tenaga medis (Kemenkes, No 9 Tahun 2014).

Laboratorium klinik dapat didefinisikan sebagai laboratorium kesehatan yang memberikan pelayanan pemeriksaan specimen klinik untuk mendapatkan informasi mengenai kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Sedangkan spesimen klinik yang dimaksudkan adalah bahan yang berasal dari tubuh manusia untuk tujuan diagnostik, penelitian, pengembangan, pendidikan dan analisis lain (Kemenkes, no 41 tahun 2010).

Laboratorium klinik rumah sakit atau sering disebut Instalasi Laboratorium Klinik (ILK) adalah unit kerja di rumah sakit yang termasuk sebagai pusat pendapatan atau pusat laba rumah sakit. Instalasi ini bisa menjadi penopang kemandirian rumah sakit baik milik pemerintah maupun swasta. Sebagai usaha yang tergabung dalam rumah sakit, maka instalasi ini akan mendapatkan pasien baik dari rawat jalan maupun rawat inap rumah sakit (Mulyono, 2007).

Laboratorium patologi klinik merupakan sarana kesehatan yang memberikan pelayanan pemeriksaan dibidang Hematologi, Kimia Klinik, Mikrobiologi Klinik, Parasitologi Klinik, Imunologi Klinik, dan Urinologi yang berakitan dengan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang diagnosis penyakit, perjalanan suatu penyakit dan pemulihan kesehatan.

Laboratorium patologi klinik menjadi subsistem pelayanan kesehatan yang menempati posisi terpenting dalam diagnose invitro, dengan pengukuran dan pemeriksaan laboratorium akan didapatkan data ilmiah yang valid untuk

digunakan dalam menghadapi masalah yang diidentifikasi melalui pemeriksaan klinis dan merupakan bagian esensial dari data pasien (Ubaedillah, 2014).

Pemeriksaan laboratorium patologi klinik ada beberapa macam, yaitu:

a. Pemeriksaan Hematologi

Pemeriksaan hematologi adalah pemeriksaan untuk mengetahui kelainan dari kuantitas dan kualitas sel darah dan menguji perubahan yang terjadi pada plasma terutama pada saat pembekuan darah. Pemeriksaan pada sel darah meliputi hemoglobin, jumlah eritrosit, hematokrit, nilai rerata eritrosit, jumlah leukosit dan trombosit, hitung retikulosit, hitung eosinofil, aktifitas glucose-6-phosphate dehydrogenase (G6PD), resistensi osmotik eritrosit, pemeriksaan sel lupus erithematosus (LE) dan pemeriksaan golongan darah. Selain itu yang terpenting dalam pemeriksaan sel darah adalah morfologi sel darah yang dilengkapi dengan hitung jenis leukosit (Anonim, 2016).

b. Pemeriksaan Kimia Klinik

Pemeriksaan laboratorium berdasarkan pada reaksi kimia dengan sample darah, urin atau cairan tubuh lain. Pemeriksaan kimia darah di dalam laboratorium klinik meliputi uji fungsi hati, otot jantung, ginjal, lemak darah, gula darah, fungsi pankreas, elektrolit, dan dapat pula digunakan untuk beberapa uji kimia untuk menegakkan diagnosis anemia.

Imunologi merupakan pemeriksaan darah yang bertujuan untuk deteksi awal adanya infeksi virus, memperkirakan status imun dan pemantauan respon pasca vaksinasi. Imunologi adalah spesialisasi medis yang berkaitan dengan kekebalan dan semua aspek dari kemampuan tubuh untuk melawan infeksi

dan penyakit yang disebabkan oleh suatu organisme patogen yang biasanya adalah mikroorganisme. Uji serologis adalah pengujian yang menggunakan serum sebagai sampel, dengan prinsip utama mereaksikan antibody dengan antigen yang sesuai. Pemeriksaan yang termasuk imunnoserologi adalah Widal, Anti Dengue IgG & IgM, CRP, Rhematoid factor (RF), HBs (Hepatitis B) dan anti HBs (Anonim, 2016).

c. Pemeriksaan Mikrobiologi Klinik

Mikrobiologi klinik adalah suatu cabang Ilmu Kedokteran Medik yang memanfaatkan kompetensi di bidang Kedokteran Umum dan Mikrobiologi Kedokteran untuk bersama-sama mengklinisi terkait dengan tindakan surveilans, pencegahan dan pengobatan penyakit infeksi serta secara aktif melaksanakan tindakan pengendalian infeksi di lingkungan rumah sakit, fasilitas pelayanan kesehatan lain maupun masyarakat. Mikrobiologi klinik berfungsi untuk menjembatani *laboratory science*, khususnya yang berkaitan dengan manajemen infeksi (Wahjono, 2007).

d. Pemeriksaan Parasitologi Klinik

Pemeriksaan parasitologi bertujuan memberikan pelayanan pemeriksaan parasit dan jamur dari specimen klinik serta konsultasi baik secara langsung maupun rujukan pemeriksaan dan penasehatan pengobatan dari rumah sakit ataupun laboratorium lain. Beberapa contoh pemeriksaan parasitologi yaitu pemeriksaan *Scistosoma*, identifikasi larva cacing dan arthropoda, pemeriksaan *T.vaginalis*, pemeriksaan jamur langsung dan pemeriksaan Histoplasma (Anonim, 2016).

e. Pemeriksaan Patologi Anatomi

Patologi anatomi adalah pemeriksaan jaringan dan sel, yang umumnya melibatkan pemeriksaan visual kasar dan mikroskopik pada jaringan dengan pengecatan khusus serta imunohistokimia yang dimanfaatkan untuk memvisualisasikan protein khusus dan zat lain pada dan di sekeliling sel. Adapun tujuan dari pemeriksaan ini adalah untuk menentukan diagnose pasti, tipe histologi, grading, stadium, sehingga dokter klinis dan dokter bedah dapat menentukan terapi dan kemungkinan perjalanan penyakit (Anonim, 2016).

Laboratorium mempunyai tujuan sebagai salah satu sumber belajar dan hal ini harus menjadi perhatian utama pengelola laboratorium. Perlu dilakukan suatu manajemen pelayanan yang berfokus pada pembelajar sebagai pelanggan. Pelayanan harus memperhatikan dan menerapkan kaidah manajemen pelayanan. Proses manajemen yang bermutu hendaknya didukung oleh tujuan yang jelas dan dirancang untuk memberi dampak sebagai berikut (Salmiah, 2015):

1. Peningkatan kepuasan yang dimulai dengan mengetahui kebutuhan kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan.
2. Peningkatan mutu dengan jalan meniadakan hal-hal yang dapat memberi kesan buruk pada pembelajar sewaktu kedatangan yang pertama.
3. Peningkatan produktivitas dengan cara meningkatkan efektivitas sumber daya yang tersedia guna mendapatkan presentase nilai yang lebih tinggi.
4. Peningkatan mutu secara terus menerus

5. Peningkatan kekompakan tim manajemen dengan mengintegrasikan sebagai kelompok melalui keahlian dan ketrampilan masing-masing.
6. Peningkatan kepuasan pekerja (laboran) dengan melibatkannya dalam perumusan tujuan dan mengenali partisipasinya maupun pencapaiannya.

Manajemen kualitas pelayanan dalam perbaikannya ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu ketepatan waktu pelayanan berhubungan dengan waktu tunggu dan waktu pelayanan, akurasi pelayanan yang berkaitan dengan validitas dan reliabilitas pelayanan serta bebas dari kesalahan, kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan. Citra pelayanan sangat ditentukan oleh orang-orang yang berada digaris depan dalam melayani langsung pengguna laboratorium, tanggung jawab berkaitan dengan deskripsi tugas masing-masing dan penanganan keluhan, kelengkapan menyangkup lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung pelayanan komplementer lainnya, kemudahan mendapatkan pelayanan berhubungan dengan banyaknya petugas yang melayani, variasi model pelayanan dengan memberikan inovasi pola-pola baru dalam pelayanan dan citra pelayanan, pelayanan pribadi yang berkaitan dengan fleksibilitas, kenyamanan memperoleh pelayanan bersangkutan dengan lokasi pelayanan yang memadai (Salmiah, 2015).

C. Kualitas Mutu Pelayanan

Mutu dalam pelayanan kesehatan adalah hal yang kontroversial dan relatif, maka dari itu spesifikasi dalam dimensi mutu atau kinerja yang diterapkan dalam proses yang benar dan dikerjakan dengan baik dapat memberikan kepuasan

kepada pelanggan. Mutu itu dinamis, upaya peningkatan mutu tidak pernah berhenti namun selalu berkelanjutan sesuai dengan perkembangan iptek, tatanan nilai dan tuntutan masyarakat serta lingkungan, agar tetap eksis dalam persaingan global (Mahwati, 2009).

Kualitas mutu pelayanan haruslah sesuai dengan kriteria yang telah dipresepiskan, berikut ini merupakan kriteria kualitas pelayanan jasa yang dipresepiskan baik menurut Tjiptono 2014:

- a. *Professionalism and Skills*, pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, system operasional dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional.
- b. *Attitudes and Behavior*, pelanggan merasa bahwa karyawan jasa menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
- c. *Accessibility and Flexibility*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan, dan system operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
- d. *Reliability and Trustworthiness*, pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.

- e. *Recovery*, pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan dapat diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.
- f. *Reputation and Credibility*, pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

D. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik

Evaluasi pelayanan adalah bagian penting dalam manajemen dan merupakan persyaratan dasar untuk mengendalikan dan mempertahankan kualitas pelayanan. Evaluasi pelayanan kesehatan adalah proses yang teratur serta sistematis dalam membandingkan hasil yang dicapai dengan kriteria yang sudah ditetapkan, kemudian dilanjutkan dengan pengambilan kesimpulan. Terlaksananya kegiatan evaluasi akan menjadikan laboratorium melakukan perbaikan mutu pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Evaluasi pelayanan dapat dilaksanakan dengan mengamati hasil usaha (*performance evalution*) serta daya guna (*efisiensi*) pelayanan kesehatan. Menurut WHO penilaian (evaluasi) merupakan suatu cara yang sistematis untuk mempelajari sesuai dengan pengalaman serta menggunakan pelajaran yang dipelajari untuk memperbaiki kegiatan-kegiatan yang sedang berjalan dan

meningkatkan perencanaan yang lebih baik dengan seleksi yang seksama untuk kegiatan mendatang (Mahwati, 2009).

Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak, dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut maka dapat dilihat sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah terselenggara dan dapat memenuhi harapan pasien. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen mengenai tingkat kesukaan dan ketidaksukaannya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, maka dari itu perilaku konsumen dapat juga diartikan sebagai model perilaku pembeli (Efendi, 2013).

Laboratorium klinik harus mampu membuktikan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu dalam upaya peningkatan kepuasan pasien terhadap laboratorium klinik. Adanya pengalaman yang pernah diterima pasien atas kualitas pelayanan yang prima maka akan berdampak bagi kepuasan pada rumah sakit tersebut. Untuk mengevaluasi pelayanan laboratorium dapat diukur dengan membandingkan kualitas pelayanan di laboratorium patologi klinik berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008 namun, seiring dengan perkembangan perumahsakitan dan dengan pertimbangan saran MDG's, Akreditasi Rumah Sakit, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan dan berbagai hal terkait pelayanan rumah sakit, maka perlu menyempurnakan SPM RS tersebut sesuai dengan buku pedoman Standar Pelayanan Minimum Rumah sakit tahun 2012, yakni:

a. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium

Pemeriksaan laboratorium yang dimaksudkan adalah pelayanan pemeriksaan laboratorium rutin dan kimia darah. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium adalah tenggang waktu sejak pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi. Standar waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium adalah ≤ 120 menit. Indikator dari hasil pelayanan laboratorium adalah efektifitas, kesinambungan pelayanan, dan efisiensi (Kemenkes RI 2012).

Rumus Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium:

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

Standar ≤ 120 menit (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012).

b. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Pembacaan dan verifikasi hasil pemeriksaan laboratorium dilakukan oleh tenaga ahli untuk memastikan ketepatan diagnosis. Pelaksana ekspertisi hasil laboratorium ialah dokter spesialis patologi klinik yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan pemeriksaan laboratorium. Bukti dilakukannya ekspertisi adalah adanya tandatangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter yang diminta (Kemenkes RI 2012).

Rumus Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium:

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

Standar 100% (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012).

c. Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen Pemeriksaan Laboratorium

Kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium yang dimaksud adalah tertukarnya spesimen milik orang yang satu dengan orang lain. Orang yang bertanggung jawab dalam pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium adalah kepala instalasi laboratorium (Kemenkes RI 2012).

Rumus Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen Pemeriksaan Laboratorium:

$$X_4 = \frac{\text{jmlh seluruh spesimen lab yg diperiksa dlm 1bln} - \text{jmlh spesimen yg tertukar}}{\text{jmlh seluruh spesi men lab yg diperiksa}} \times 100\%$$

Standar 100% (Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012).

d. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan (*Satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepiskan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi maka pelanggan tidak akan puas, namun jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas (Kotler, 2008).

Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan laboratorium. Perlunya kepuasan pelanggan yakni tergambaranya presepsi pelanggan terhadap pelayanan laboratorium. Standar kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium adalah $\geq 80\%$ (Kemenkes RI 2012).

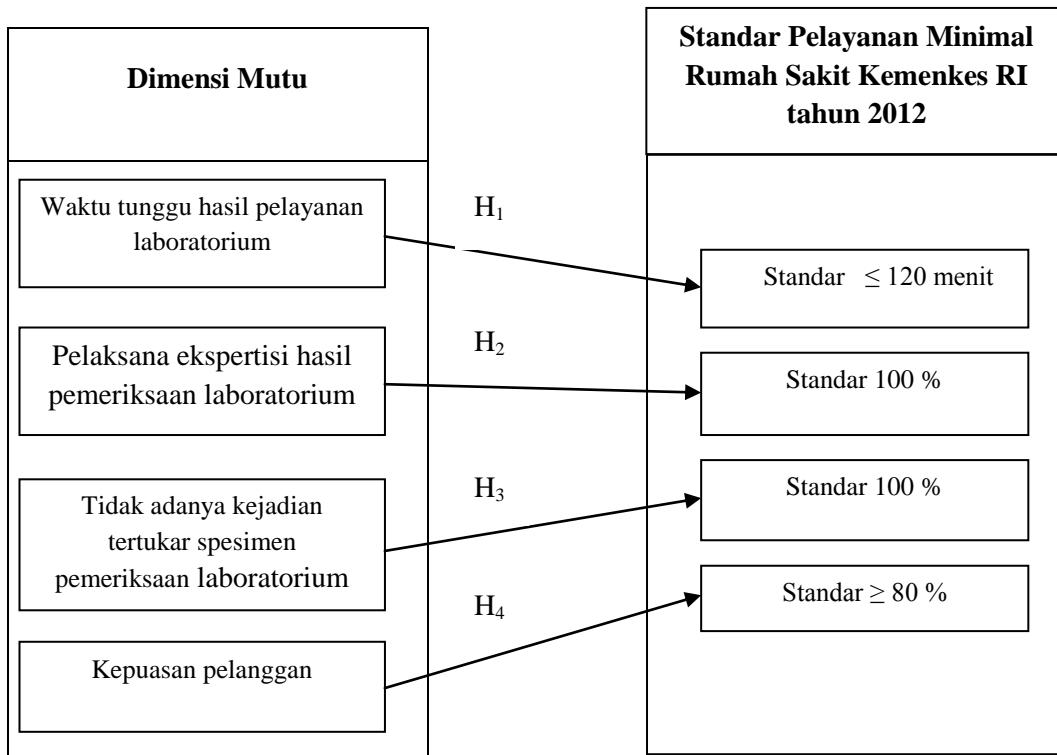
Rumus Kepuasan Pelanggan:

$$X_5 = \frac{\text{Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang di survei (N)}}{\text{Jumlah item pertanyaan}}$$

Standar $\geq 80\%$ Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012).

E. Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan pustaka, maka kerangka pikir penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Hipotesis:

- H_1 : Waktu tunggu pelayanan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes Republik Indonesia Tahun 2012
- H_2 : Pelaksana pelayanan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes Republik Indonesia Tahun 2012
- H_3 : Kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium patologi klinik sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes Republik Indonesia Tahun 2012
- H_4 : Pelayanan laboratorium patologi klinik memberikan rasa kepuasan pada pasien rawat jalan sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes Republik Indonesia Tahun 2012

F. Landasan Teori

Rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Klasifikasi rumah sakit menurut Permenkes RI No 340 tahun 2010 tetapkan berdasarkan pelayanan, sumber daya manusia, peralatan, sarana dan prasarana, serta administrasi dan manajemen.

Laboratorium adalah tempat untuk melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bukan berasal dari manusia bertujuan untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat.

Mutu dalam pelayanan kesehatan adalah hal yang kontroversial dan relative, maka dari itu spesifikasi dalam dimensi mutu atau kinerja yang diterapkan dalam proses yang benar dan dikerjakan dengan baik dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Evaluasi pelayanan adalah bagian penting dalam manajemen dan merupakan persyaratan dasar untuk mengendalikan dan mempertahankan kualitas pelayanan. Untuk mengevaluasi pelayanan laboratorium dapat diukur dengan membandingkan kualitas pelayanan di laboratorium patologi klinik berdasarkan Standar Mutu Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.

Kualitas pelayanan di laboratorium patologi klinik berdasarkan Standar Mutu Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yang digunakan dalam penelitian ini adalah waktu tunggu hasil

elayanan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, dan kepuasan pelanggan.

G. Keterangan Empirik

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

1. Waktu tunggu pelayanan hasil pemeriksaan laboratorium klinik sesuai dengan Standar mutu Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
2. Pelaksana pelayanan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium klinik sesuai dengan Standar Mutu Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
3. Tingkat kesalahan tertukarnya spesimen pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sesuai dengan Standar mutu Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012
4. Pelayanan laboratorium patologi klinik memberikan rasa kepuasan pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sesuai dengan Standar Mutu Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, merupakan jenis penelitian yang memiliki tujuan untuk membuat situasi atau kejadian, sehingga metode ini berkehendak mengadakan akumulasi data dasar belaka (Puti, 2013 diacu dalam Nazir M, 2003). Metode penelitian deskriptif yang digunakan adalah pendekatan “*Cross Sectional*” yaitu jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel hanya satu kali pada satu saat (Prasetyo&Dano, 2010) .

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan atau pendampingnya dengan data pribadi yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Instalasi Laboratorium RSUD dr. Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri.

Sampel sebagian pasien diambil dari populasi pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan laboratorium atau pendampingnya dan sesuai dengan kriteria inklusi.

Rumus yang digunakan untuk menghitung sampel (s) dari populasi yang sudah diketahui jumlahnya dalam penelitian ini yaitu menggunakan rumus Isaac dan Michael sebagai berikut (Sugiono,2009):

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

Diketahui:

$$N = 3574$$

S = Jumlah Sampel

$\lambda^2 = dk = 1$, taraf kesehatan 5% = 3,481

$P = Q = 0,5$ (50%) merupakan proporsi populasi

$d = 0,05$

$$S = \frac{3,481 \times 3574 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (3574 - 1) + 3,481 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$= \frac{3110,2735}{9,80275}$$

$$= 317,285813$$

$$= 317$$

C. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2017 yang bertempat di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

D. Bahan dan Alat

Bahan dan alat yang digunakan dalam penelitian Evaluasi Kualitas Mutu Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik pada pasien rawat jalan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri yaitu:

- a. Bahan: Kertas HVS A4, alat tulis, jam
- b. Alat: Kuesioner, blanko data pasien waktu tunggu pelayanan laboratorium

E. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah pelayanan laboratorium patologi klinik dengan dimensi waktu tunggu pemeriksaan, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan, tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan dan kepuasan pelanggan sesuai dengan standar pelayanan minimal rumah sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2012.

1. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit (SPM) yang dimaksud adalah ketetapan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal menurut Kementerian Kesehatan RI tahun 2012
- 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). Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium tidak boleh lebih dari 120 menit. Pemeriksaan laboratorium yang dimaksud adalah pelayanan pemeriksaan laboratorium rutin dan kimia darah di laboratorium patologi klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.
- c. Pelaksana ekspertisi laboratorium adalah seorang dokter spesialis patologi klinik yang memiliki kewenangan dalam pembacaan hasil pemeriksaan di laboratorium patologi klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

Bukti dilakukan ekspertisi adalah adanya tandatangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter klinisi yang meminta tidak boleh kurang dari 100%

- d. Kejadian tertukarnya spesimen yang dimaksud adalah tertukarnya spesimen antara pasien satu dengan pasien lainnya. Tidak adanya kejadian tertukarnya spesimen pemeriksaan di laboratorium patologi klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri harus tidak kurang dari 100% .
- e. Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan di laboratorium patologi klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri lebih dari atau sama dengan 80%.

2. Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan penelitian terstruktur dengan kuisioner. Variabel kepuasan pasien rawat jalan di instalasi laboratorium klinik diukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

Tabel 1. Indikator penelitian

	Indikator
Kepuasan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> a. Standar waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium \leq 120 menit. b. Standar pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium 100% dokter spesialis patologi klinik c. Standar tidak adanya kejadian tertukarnya spesimen pemeriksaan laboratorium 100% d. Kepuasan pelanggan \geq 80%

Sumber: Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun (2012)

F. Prosedur Penelitian

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

1. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan pendekatan *cross sectional*, yang merupakan pendekatan untuk mengetahui hubungan variabel atau karakteristik yang digunakan pada suatu saat tertentu. Teknik pengambilan sampel ini adalah saat dimana peneliti dapat mengambil orang yang ditemui sebagai sampel penelitian, dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sampel dan bersedia menjadi responden.

Kriteria inklusi responden yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan darah rutin dan kimia darah rutin di laboratorium.
- b. Pasien rawat jalan yang sadar dan dapat diajak berkomunikasi
- c. Pasien rawat jalan yang tidak dapat membaca sendiri
- d. Pasien rawat jalan yang bersedia mengisi kuesioner

Kriteria eksklusi responden yang tidak digunakan dalam penelitian yaitu:

- a. Pasien yang tidak sadar
- b. Pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium selain darah rutin dan kimia rutin.

2. Cara pengumpulan data

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

- a. Data primer: Data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui kuisioner dengan sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh pasien rawat jalan atau pendampingnya yang menerima pelayanan laboratorium patologi klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.
- b. Data sekunder: Data yang diperoleh secara tidak langsung dari responden melainkan berupa literatur dan data-data dari sumber lainnya seperti dari system informasi laboratorium.

3. Cara Analisis Data

Data penelitian yang sudah diperoleh kemudian diolah menjadi data yang lebih informatif dalam bentuk tabel dan narasi dihitung dengan rumus yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2012.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada rumus perhitungan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2012. Rincian rumus tersebut adalah sebagai berikut:

1. Rumus Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium:

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

Standar \leq 120 menit (Kemenkes RI tahun 2012).

2. Rumus Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium:

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

Standar 100% (Kemenkes RI tahun 2012).

3. Rumus Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen

$$X_4 = \frac{\text{jmlh seluruh spesimen lab yg diperiksa dlm 1bln} - \text{jmlh spesimen yg tertukar}}{\text{jmlh seluruh spesimen lab yg diperiksa}} \times 100\%$$

Standar 100% (Kemenkes RI tahun 2012).

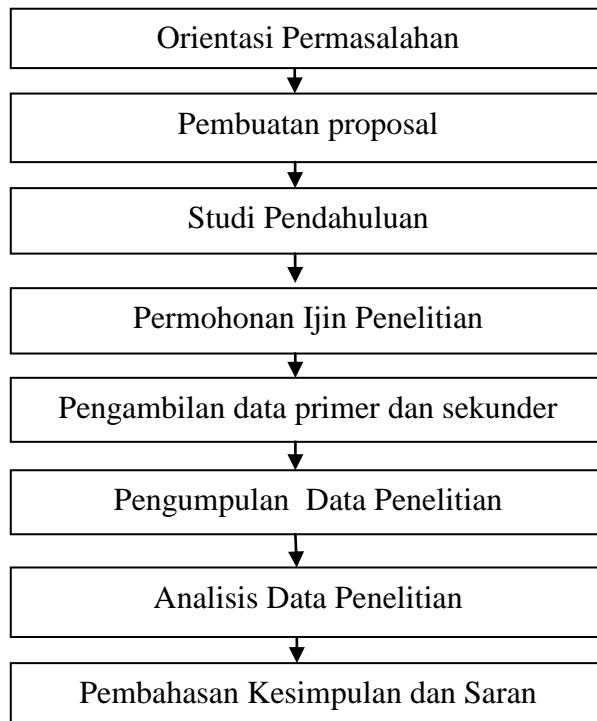
4. Rumus Kepuasan Pelanggan:

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

Standar $\geq 80\%$ (Kemenkes RI tahun 2012).

H. Jalannya Penelitian

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



Gambar 2 : Skema alur jalannya penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Karakteristik Responden

Data yang dipakai dalam penelitian ini merupakan data pasien atau keluarga yang mewakili pasien dari Laboratorium Patologi Klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Banyaknya responden yang digunakan pada penelitian ini adalah 317 responden yang pernah melakukan pemeriksaan dan menerima pelayanan di Instalasi Laboratorium Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso, sehingga responden dapat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Jumlah responden yang digunakan diperoleh dari perhitungan dengan rumus *Isaac and Michael*. Jumlah populasi yang terdaftar selama bulan Januari 2017 di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso dirata-rata sebanyak 3574, kemudian sesuai dengan perhitungan sampel digunakan rumus penentuan sampel dan diperoleh sampel sebanyak 317 responden.

Data karakteristik responden dalam penelitian ini adalah nama, status pasien, jenis kelamin, status pendidikan, dan pekerjaan pasien Rumah Sakit dr. Soediran Mangun Sumarso yang melakukan pemeriksaan di instalasi laboratorium.

1. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin.

Komposisi jumlah dan data persentase jenis kelamin responden di Instalasi Laboratorium Pataologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso, Berdasarkan sumber data primer dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Jumlah dan Persentase Responden menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki – laki	140	44,2
Perempuan	177	55,8
	317	100

Sumber : Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 2, Menunjukan Responden yang digunakan sebanyak 317 responden. Pasien di Instalasi Laboratorium Pataologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso antara laki – laki dan perempuan ada perbedaan yang signifikan yaitu laki – laki sebesar 44,2% atau berjumlah 140 responden dan perempuan sebesar 55,8% atau berjumlah 177 responden.

2. Klasifikasi responen berdasarkan status responden.

Komposisi jumlah dan persentase status responden di Instalasi Laboratorium Pataologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso berdasarkan sumber data primer dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Jumlah dan Persentase Responden menurut Status Responden.

Status Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Pasien	159	50,2
Mewakili Pasien	158	49,8
Total	317	100

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Berdasarkan tabel 3, Menunjukan bahwa responden yang digunakan dalam penilitian adalah 317 responden. Persentase responden pasien memperoleh 50,2% atau sebanyak 159 orang, sedangkan persentase responden mewakili pasien

memperoleh 49,8% atau sebanyak 158 orang. Tingginya persentase responden yang bersedia mengisi kuisioner sendiri dikarenakan masih dalam kondisi yang sehat sehingga dapat mengisi kuisioner sendiri.

3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan

Komposisi jumlah dan persentase Pendidikan responden di Instalasi Laboratorium Pataologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso berdasarkan sumber data dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Jumlah dan Persentase Responden menurut Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
SD	12	3,8
SMP	58	18,3
SMA	180	56,8
Akademi Diploma	14	4,4
Sarjana	53	16,7
Total	317	100

Sumber : Data primer yang diolah (2017)

Berdasarkan tabel no 4, menunjukan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian adalah 317 responden. Pendidikan pasien di Instalasi Laboratorium Pataologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso terbanyak adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA, sebanyak 180 orang dengan persentase 56,8% dan responden paling sedikit adalah tingkat SD yaitu 12 orang dengan persentase 3,8%. Hal ini disebabkan responden yang jenjang pendidikan SD mempunyai pola pikir yang sederhana, sedangkan banyaknya responden dengan tingkat pendidikan SMA mempunyai pola pikir yang cukup mengerti di masyarakat dengan peranan dan fungsi instalasi laboratorium patologi klinik disekitarnya. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, semakin tinggi pula pola pikir dan kepedulian seseorang terhadap kesehatan, dengan demikian pasien

tersebut akan memilih laboratorium di rumah sakit sebagai tempat yang tepat sebagai penyedia layanan kesehatan.

Pendidikan juga berpengaruh terhadap pengetahuan seseorang tentang isi dan maksud kuesioner yang diujikan kepada responden oleh peneliti. Responden yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi lebih cepat mengerti dengan penjelasan dari peneliti tentang kuesioner dibandingkan dengan responden yang memiliki tingkat pendidikan terakhir yang lebih rendah.

4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan

Komposisi dan jumlah persentase pekerjaan responden di Instalasi Laboratorium Pataologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso berdasarkan sumber primer dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Jumlah dan persentase Responden menurut pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
PNS	51	16,1
Petani	19	6,0
Pedagang	31	9,8
Pegawai swasta	33	10,4
Pelajar/Mahasiswa	28	8,8
Lain-lain	155	48,9
Total	317	100

Sumber : data primer yang telah diolah (2017)

Tabel 5 memberikan informasi bahwa presentase dan frekuensi jenis pekerjaan dari 317 responden bervariasi. Jenis pekerjaan yang paling banyak adalah lain-lain dengan presentase 48,9 % atau sebanyak 155 orang. Pekerjaan lain;lain yang dimaksud adalah ibu rumah tangga, pensiunan dan pasien yang tidak memiliki pekerjaan (pengangguran). Jenis pekerjaan responden yang paling sedikit adalah petani yaitu sebesar 6,0 % atau 19 orang. Pekerjaan lainnya adalah PNS, pegawai swasta, pelajar/mahasiswa, dan pedagang.

B. Hasil Analisis Data

Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2012 menjadi acuan dalam mengevaluasi data dalam penelitian ini. Hasil analisis data dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Peralatan yang digunakan dalam pencatatan waktu tunggu pelayanan laboratorium adalah jam dinding di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dan melihat waktu hasil pemeriksaan dari sistem informasi laboratorium. Pencatatan jam ketika pasien diambil sampel darahnya sampai hasil diekspertisi selalu ditulis petugas (analis) di formulir permintaan pemeriksaan. Hasil waktu tunggu pelayanan laboratorium dapat dilihat di tabel 7.

Tabel 6. Hasil waktu tunggu pelayanan laboratorium

Total Waktu	Jumlah yang disurvei	Rata-rata Waktu
15679 menit	317 pasien	49,46 menit

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Waktu tunggu pelayanan laboratorium merupakan tenggang waktu mulai dari pasien diambil sampel darah hingga menrima hasil. Tabel 6 menunjukkan jumlah kumulatif waktu tunggu pelayanan laboratorium pasien yang disurvei adalah 15.679 menit dibagi jumlah pasien yang disurvei sebanyak 317 pasien dan didapatkan hasil rata-rata waktu tunggu pelayanan laboratorium sebesar 49,46 menit. Rata;rata waktu tunggu tersebut sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2012, dimana standarnya ≤ 120 menit. Hal tersebut ditunjang oleh faktor-faktor seperti ketrampilan sampling petugas laboratorium dan kecanggihan alat yang digunakan.

2. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Pelaksana ekspertisi adalah 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 pelaksana ekspertisi di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Adanya Ekspertisi	Jumlah hasil yang disurvei	Jumlah Responden yang disurvei	Persentase (%)
Ada	317 hasil	317 pasien	100.0
Tidak ada	-	-	-

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

3. Tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium

Tertukarnya spesimen pemeriksaan laboratorium adalah kejadian yang sangat tidak diinginkan bagi semua pihak yang bersangkutan dalam pemeriksaan. Apabila terjadi kesalahan tertukar spesimen akan sangat fatal karena akan berpengaruh pada diagnosis suatu penyakit hingga pemberian obat pada pasien. Hasil penelitian tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium

Tidak ada tertukar spesimen	Jumlah hasil yang disurvei	Jumlah responden yang disurvei	Persentase (%)
Tidak ada	317	317	100.0
Ada	-	-	-

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Berdasarkan tabel 8, jumlah keseluruhan dari tidak adanya tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium hasil yang disurvei 317 atau dengan kata lain

dari 317 responden yang disurvei tidak ada spesimen sampel yang tertukar. Perhitungan persentase kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium adalah jumlah seluruh spesimen laboratorium yang diperiksa yaitu 317 dikurangi jumlah spesimen yang tertukar yaitu 0 kemudian hasil dikali 100%, sehingga diperoleh presentase sebesar 100%. Hasil tersebut sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2012 yang standarnya adalah 100%. Kesesuaian tersebut dapat tercapai karena setiap spesimen yang akan diperiksa di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri harus ada *barcode* pasien, yang berisikan nama pasien, jenis kelamin, alamat, nomor rekam medik, dan setelah masuk administrasi laboratorium diberi nomer pemeriksaan laboratorium.

4. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pasien atau yang mewakili pasien terhadap pelayanan di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri. Kepuasan pelanggan ini diukur dengan kuesioner dengan 10 pertanyaan yang berkaitan dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit kementerian Kesehatan RI tahun 2012. Kuesioner kepuasan pelanggan diberikan pada pasien atau yang mewakili saat akan mengambil hasil pemeriksaan di laboratorium. Persentase jawaban puas dan tidak puas oleh responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 9. Pertanyaan 1

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Puas	305	96.2
Tidak Puas	12	3.8
Total	317	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

- a. Pertanyaan 1 adalah tentang kepuasan pelanggan terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik selama \leq 120 menit. Perentase jawaban pertanyaan 1 dari 317 responden sebanyak 96,2 % atau sebanyak 305 orang menyatakan puas kemudian yang menyatakan tidak puas sebanyak 3,8 % atau sebanyak 12 orang. Hal tersebut menunjukkan bahwa 96,2 % responden menyatakan puas dengan waktu tunggu hasil pelayanan dan 3,8 % responden menyatakan tidak puas atas laboratorium di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri karena responden mengatakan bahwa standar waktu tersebut masih tergolong lama.

Tabel 10. Pertanyaan 2

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Percentase (%)
Puas	312	98.4
Tidak Puas	5	1.6
Total	317	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

- b. Pertanyaan 2 tentang tenggang waktu tunggu pengambilan sampel hingga penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium. Persentase pertanyaan 2 dari 317 responden sebanyak 98,4 % atau sebanyak 312 orang menyatakan puas dan sebanyak 1,6 atau sejumlah 5 orang menyatakan tidak puas. Pasien yang menyatakan puas memiliki persentase lebih tinggi dibandingkan dengan pasien yang tidak puas, hal ini karena banyak pasien diabetes yang melakukan pemeriksaan menggunakan stik sehingga hasil tidak perlu menunggu proses pemeriksaan yang terlalu lama. Pasien yang menyatakan tidak puas karena mereka melakukan pemeriksaan diabetes menggunakan stik.

Tabel 11. Pertanyaan 3

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Puas	317	100.0
Tidak Puas	0	0
Total	317	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

- c. Pertanyaan 3 tentang tanggapan pasien mengenai bukti ekspertisi yang sah berupa adanya tanda tangan dokter spesialis patologi klinik pada lembar hasil pemeriksaan laboratorium. Persentase pertanyaan 3 dari 317 responden adalah sebesar 100 % atau sejumlah 317 pasien menyatakan puas. Hal bisa terjadi ini karena semua lembar pemeriksaan terdapat tanda tangan dokter spesialis patologi klinik dan menunjukkan bahwa hasil yang diserahkan kepada pasien bisa dipertanggung jawabkan.

Tabel.12 Pertanyaan 4

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Puas	317	100.0
Tidak Puas	0	0
Total	317	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

- d. Pertanyaan 4 mengenai bukti yang sah dengan adanya tanda tangan petugas pemeriksaan laboratorium atau analis yang mengerjakan pemeriksaan pada lembar hasil pemeriksaan laboratorium. Persentase pertanyaan 4 dari 317 responden adalah 100 % atau sebanyak 317 pasien menyatakan puas. Jumlah persentase tersebut menunjukkan bahwa semua hasil laboratorium telah di analisa dan di cek kebenarannya oleh analis yang mengerjakan sehingga hasil dapat dipertanggung jawabkan.

Tabel 13. Pertanyaan 5

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Percentase (%)
Puas	317	100.0
Tidak Puas	0	0
Total	317	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

- e. Pertanyaan 5 mengenai tanggapan pelanggan terhadap tidak adanya kesalahan dalam hasil pemeriksaan laboratorium. Persentase pertanyaan 5 dari 317 responden adalah sebesar 100 % atau sebanyak 317 pelanggan menyatakan puas. Hal ini karena semua hasil pemeriksaan laboratorium yang sudah diserahkan sesuai dengan identitas spesimen pemeriksaan yang diminta dan dikerjakan dengan benar sesuai dengan prosedur oprasional yang ditetapkan di instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri.

Tabel 14 Pertanyaan 6

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Percentase (%)
Puas	206	65.0
Tidak Puas	111	35.0
Total	317	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

- f. Pertanyaan 6 tentang tanggapan pelanggan terhadap pengambilan darah terjadi kesalahan dan harus diulang hingga 2 kali penusukan. Persentase pertanyaan 6 dari 317 responden adalah sebanyak 65 % atau sebanyak 206 pasien menyatakan puas. Hal tersebut terjadi karena lebih banyak pasien yang menyadari bahwa pemeriksaan laboratorium harus menggunakan sampel darah dan jika analis tidak mendapatkan sampel darah maka analis tidak bisa membantu menetapkan diagnose pasien tersebut. Persentase pasien yang menyatakan tidak puas sebanyak 35 % atau sejumlah 111 pasien menyatakan tidak puas karena mereka merasa kesakitan dengan pengambilan sampel ulang.

Tabel 15. Pertanyaan 7

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Percentase (%)
Puas	304	95.9
Tidak Puas	13	4.1
Total	317	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

g. Pertanyaan 7 mengenai tanggapan pelanggan terhadap petugas yang menangani sampel pasien dengan penuh ketelitian, cepat, dan akurat. Persentase pertanyaan 7 dari 317 responden adalah sebesar 95,9 % atau sejumlah 304 orang menyatakan puas. Jumlah tersebut menunjukkan banyak pasien yang merasa puas dengan pelayanan laboratorium dalam menangani sampel pemeriksaan laboratorium, namun ada juga yang menyatakan tidak puas karena responden merasa petugas kurang cepat dalam melakukan pemeriksaan.

Tabel 16. Pertanyaan 8

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Percentase (%)
Puas	313	98.7
Tidak Puas	4	1.3
Total	317	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

h. Pertanyaan 8 mengenai tanggapan pelanggan dengan pelayanan petugas laboratorium yang sopan dan ramah dalam melayani pasien. Persentase pertanyaan 8 dari 317 responden adalah 98.7 % atau sebanyak 313 pasien menyatakan puas. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa nyaman dengan pelayanan petugas laboratorium karena pasien di ajak berkomunikasi dengan penuh kasih, sopan dan santun, namun 1,3 responden menyatakan tidak puas karena mereka mendapati petugas yang kurang sopan santun terhadap pasien.

Tabel 17. Pertanyaan 9

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Percentase (%)
Puas	303	95.6
Tidak Puas	14	4.4
Total	317	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

- i. Pertanyaan 9 tentang tanggapan pelanggan terhadap fasilitas ruang tunggu laboratorium patologi klinik. Persentase pertanyaan 9 dari 317 responden adalah 95.6 % atau sebanyak 303 pasien merasa puas. Jumlah tersebut menginformasikan bahwa 303 pasien dari 317 pasien menyatakan puas dengan ruang tunggu pemeriksaan laboratorium karena terdapat ruangan khusus untuk pasien laboratorium dan tidak panas karena ada AC pendingin ruangan, namun 4,4 % responden menyatakan tidak puas karena tempat duduk di ruang tunggu terbatas.

Tabel 18. Pertanyaan 10

Kepuasan	Frekuensi (Orang)	Percentase (%)
Puas	317	100.0
Tidak Puas	0	0
Total	317	100.0

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

- j. Pertanyaan 10 tentang tanggapan pelanggan tentang kenyamanan pasien laboratorium patologi klinik. Persentase pertanyaan 10 dari 317 responden adalah sebesar 100 % atau sebanyak 317 pasien merasa puas dengan kenyamanan pelayanan laboratorium dari awal pengambilan sampel hingga pemberian hasil laboratorium.

Tabel 19. Jumlah kumulatif dan persentase jawaban responden

Pertanyaan	Puas	Persentase (%)	Tidak puas	Persentase
Pertanyaan 1	305	96.2	12	3.8
Pertanyaan 2	312	98.4	5	1.6
Pertanyaan 3	317	100.0	-	-
Pertanyaan 4	317	100.0	-	-
Pertanyaan 5	317	100.0	-	-
Pertanyaan 6	206	65.0	111	35.0
Pertanyaan 7	304	95.9	13	4.1
Pertanyaan 8	313	98.7	4	1.3
Pertanyaan 9	303	95.6	14	4.4
Pertanyaan 10	317	100	-	-
Total	3011	94.98	159	5.02

Sumber: Data primer yang telah diolah (2017)

Tabel 19 menginfokan jumlah kumulatif dan persentase hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei. Total semua pertanyaan untuk 317 responden dengan tiap responden mengisi 10 pertanyaan ialah sebesar 3170 pertanyaan. Jumlah kumulatif jawaban puas dari pasien adalah sebanyak 3011 kemudian dibagi total pertanyaan yaitu 3170 pertanyaan dikalikan 100 % maka diperoleh persentase kepuasan pelanggan secara keseluruhan adalah 94.98 %. Hasil tersebut sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan RI tahun 2012, dengan standar kepuasan pelanggan adalah $\geq 80\%$.

Persentase hasil kepuasan pelanggan secara keseluruhan yang didapat dari 10 pertanyaan kuesioner, adalah sebagai berikut:

- a. Pertanyaan no.1: pasien merasa puas dengan persentase 96,2 % tentang waktu tunggu pelayanan
- b. Pertanyaan no.2: pasien merasa puas dengan persentase 98,4% tentang tenggang waktu pemeriksaan,
- c. Pertanyaan no.3: pasien merasa puas dengan persentase 100% dengan adanya bukti ekspertisi dari dokter spesialis patologi klinik,

- d. Pertanyaan no.4: pasien merasa puas dengan persentase 100% tentang adanya bukti verifikasi dari petugas laboratorium
- e. Pertanyaan no.5: pasien merasa puas dengan persentase sebesar 100% tentang tidak adanya kesalahan dalam hasil pemeriksaan laboratorium
- f. Pertanyaan no.6: sebesar 65% pasien menyatakan tidak puas karena harus dilakukan penusukan ulang pada saat pengambilan darah
- g. Pertanyaan no.7: persentase 95,9 % menginformasikan bahwa pasien merasa puas mengenai petugas laboratorium yang professional
- h. Pertanyaan no.8: persentase 98,7 % menginformasikan bahwa pasien merasa puas mengenai kesopanan dan keramahan petugas
- i. Pertanyaan no.9: 95,6 % pasien merasa puas mengenai fasilitas ruang tunggu laboratorium,
- j. Pertanyaan no.10: 100% pasien merasa puas mengenai pelayanan laboratorium dari awal hingga akhir pemeriksaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

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

1. Waktu tunggu pelayanan hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
2. Pelaksana pelayanan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
3. Tingkat kesalahan tertukarnya spesimen pemeriksaan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.
4. Rata-rata keseluruhan pasien rawat jalan di Laboratorium patologi klinik RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri merasa puas dengan pelayanan laboratorium karena sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

B. SARAN

Berdasarkan hasil, pembahasan dan kesimpulan, maka untuk peningkatan dan tetap mempertahankan kualitas pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediraan Mangun Sumarso Wonogiri dengan dimensi waktu tunggu pelayanan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya tertukar spesimen 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. Soediran Mangun Sumarso hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mempertahankan dan tetap meningkatkan pelayanan laboratorium. Penelitian memberikan saran penambahan inventaris yang menunjang pelayanan di loket pengambilan sampel 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 dengan kondisi lingkungan. Selain itu perlu diadakan studi pendahuluan yang lebih mendalam sebelum evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiie L dan Alkaa'ida F, 2011. *The Mediating Effect of Patient Satisfaction in the Patients' Perceptions of Healthcare Quality – Patient Trust Relationship. International Journal of Marketing Studies.* Vol. 3, No. 1; February, pp: 106.
- [Anonim]. 2016. Pemeriksaan Laboratorium. (Online) www.prodia.co.id diakses pada hari Selasa 6 Desember 2016 jam 08.04 WIB
- [Anonim]. 2017. Profile RSUD Soediran. (Online) <http://rsudsoediran.com/> diakses pada hari senin 17 januari 2017 jam 10.00 WIB
- Efendi R, Arifin A, dan Darmawansyah. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. *Jurna Mutu Pelayanan Kesehatan*
- Firdaus FF. 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Penembahan Senopati Bantool* [Tesis], Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Flichman DG. dan Auld DD. 1994 *Customer Retention through Quality Leadership*, Singapore: Toppan Company
- Gaspersz V. 1997. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [Kementerian Kesehatan RI] 2008. *Standar Mutu Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta: Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medika.
- [Kementerian Kesehatan RI] 2012. *Standar Mutu Pelayanan Minimal Rumah Sakit*, Jakarta: Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medika.
- [Kepmenkes]2002 no.4 *tentang laboratorium kesehatan swasta*
- [Kepmenkes Republik Indonesia] 2008 no.129 *tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*
- [Kepmenkes] 2010 no 4 *tentang laboratorium klinik*
- [Kepmenkes] tahun 2014 no 9 *tentang klinik*
- Kotler P. 2008. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT.Indeks

- Mahwati Y. 2009. *Pengembangan Sistem Informasi Laboratorium Kesehatan untuk Mendukung Evaluasi Pelayanan Laboratorium* [Tesis], Program Pascasarjanan Universitas Diponegoro Semarang.
- Mulyono B. 2007, Penentuan Strategik Prioritas Pelayanan Laboratorium Klinik Menggunakan Teknik Sfas (Strategik Faktor Analysis Summary) Bersama Acuan SWOT, *Indonesia Journal of Clinical Pathologi and Medical Laboratory*, Vol. 13, No. 2 82-92
- Puti WC. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap Rumah Sakit Otorita Batam* [Skripsi], Universitas Widyatama Batam.
- Salmiah.2015, *Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik pada Pasien Rawat Jaan di RSUD Dr.Moewardi* [Skripsi], Universitas Setia Budi, Surakarta
- Sutopo. 2012, Study Evaluasi Kepuasan Pelayanan Informasi RSUD dr. Raden Soedjati Soemadiarjo Kabupaten Grobogan Tahun 2012, *Jurnal: Ilmu komunikasi FSIP UNS*, Vol.8 No.2 76-78
- Tjiptono F. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian Edisi 1*. Yogyakarta C.V Andi Offset
- Ubaedillah, MU. 2014. *Analisis pelayanan laboratorium patologi klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Arjawangan Cirebon* [Skripsi]. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
- [Undang – Undang Republik Indonesia] tahun 2009 no. 44 tentang Rumah Sakit
- Wahjono H.2007, *Peran Mikrobiologi Klinik pada Penanganan Penyakit Infeksi* [Pidato Pengukuhan], Fakultas Kedokteran, Universitas Diponegoro Semarang.

Lampiran 1: Surat Pengantar Ijin Penelitian KESBANGPOL WONOGIRI



Nomor : 207 / H6 – 04 / 02.02.2017
 Lamp. : - helai
 Hal : Ijin Penelitian

Kepada :
Yth. Bupati Wonogiri
Cq. Kepala Kesbangpol Kota Wonogiri
Di Wonogiri

Dengan Hormat,

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

NAMA : WAHYUNINGTYAS CAHYANINGRUM
NIM : 06130173 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : Evaluasi Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik pada Pasien Rawat Jalan di RSUD. dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri 2017

Untuk ijin penelitian tentang evaluasi kualitas pelayanan laboratorium patologi klinik pada Pasien rawat jalan tahun 2017 di Instansi Bapak / Ibu:

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapan terima kasih.

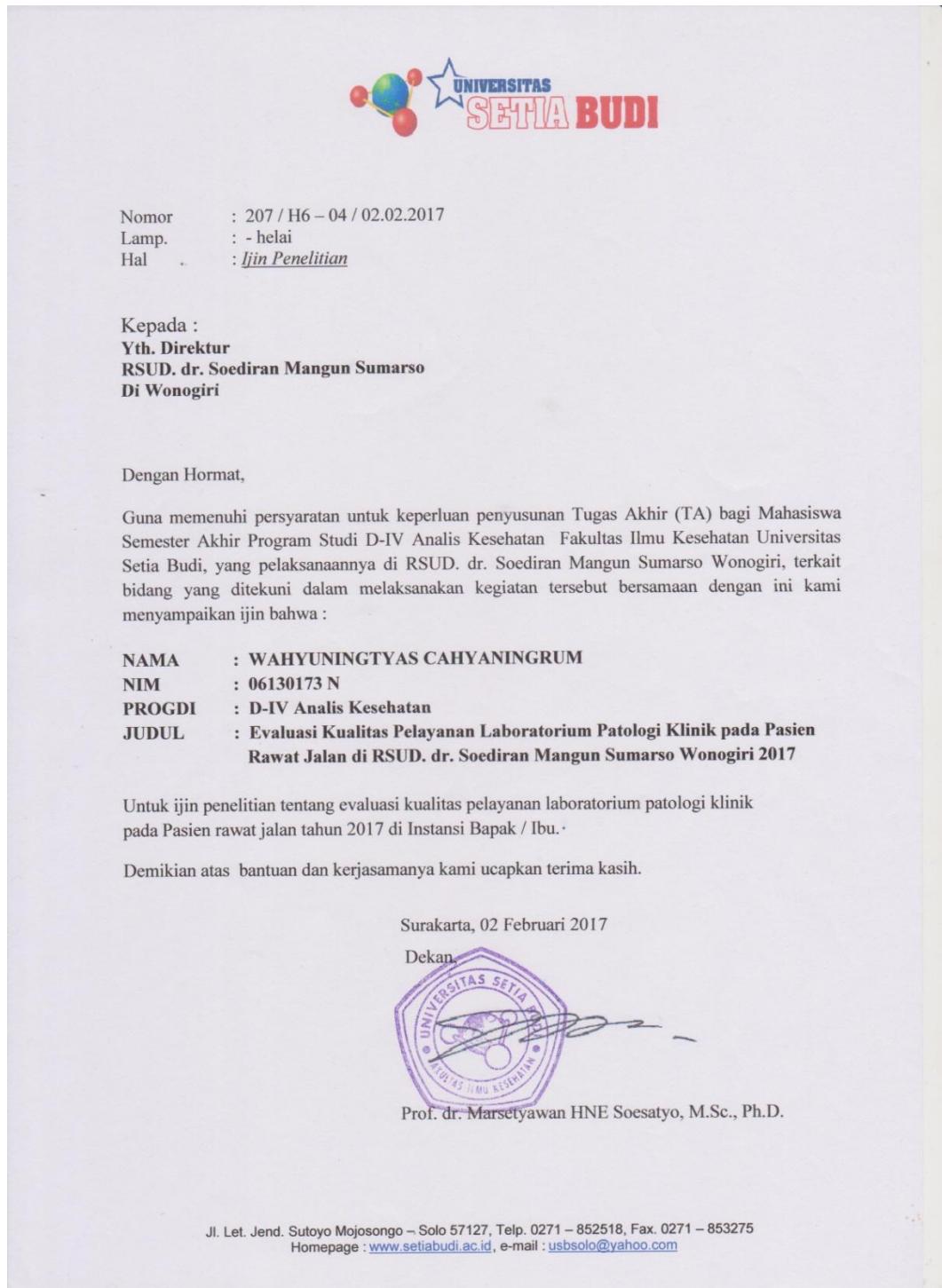
Surakarta, 02 Februari 2017

Dekan,

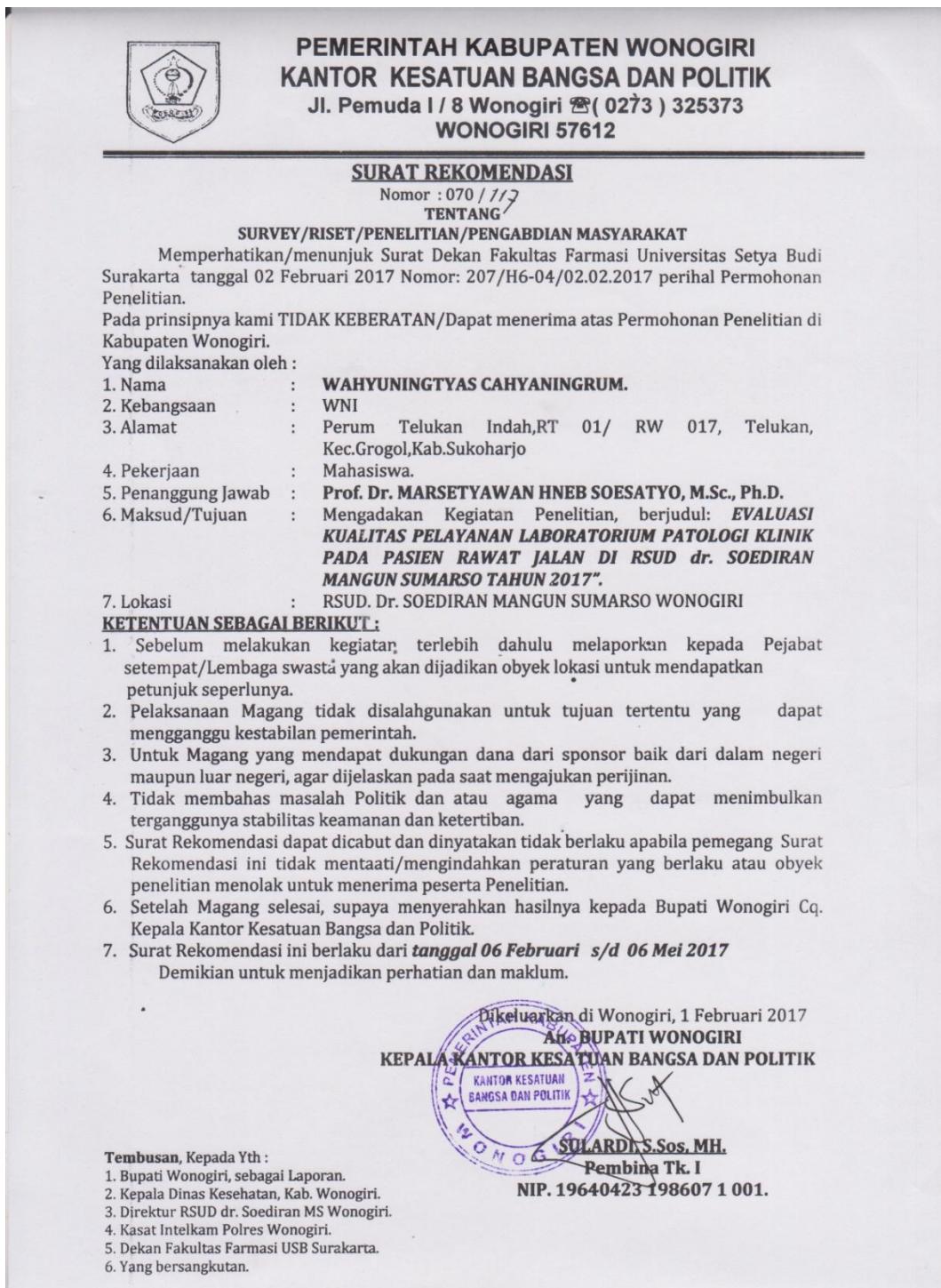


Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D.

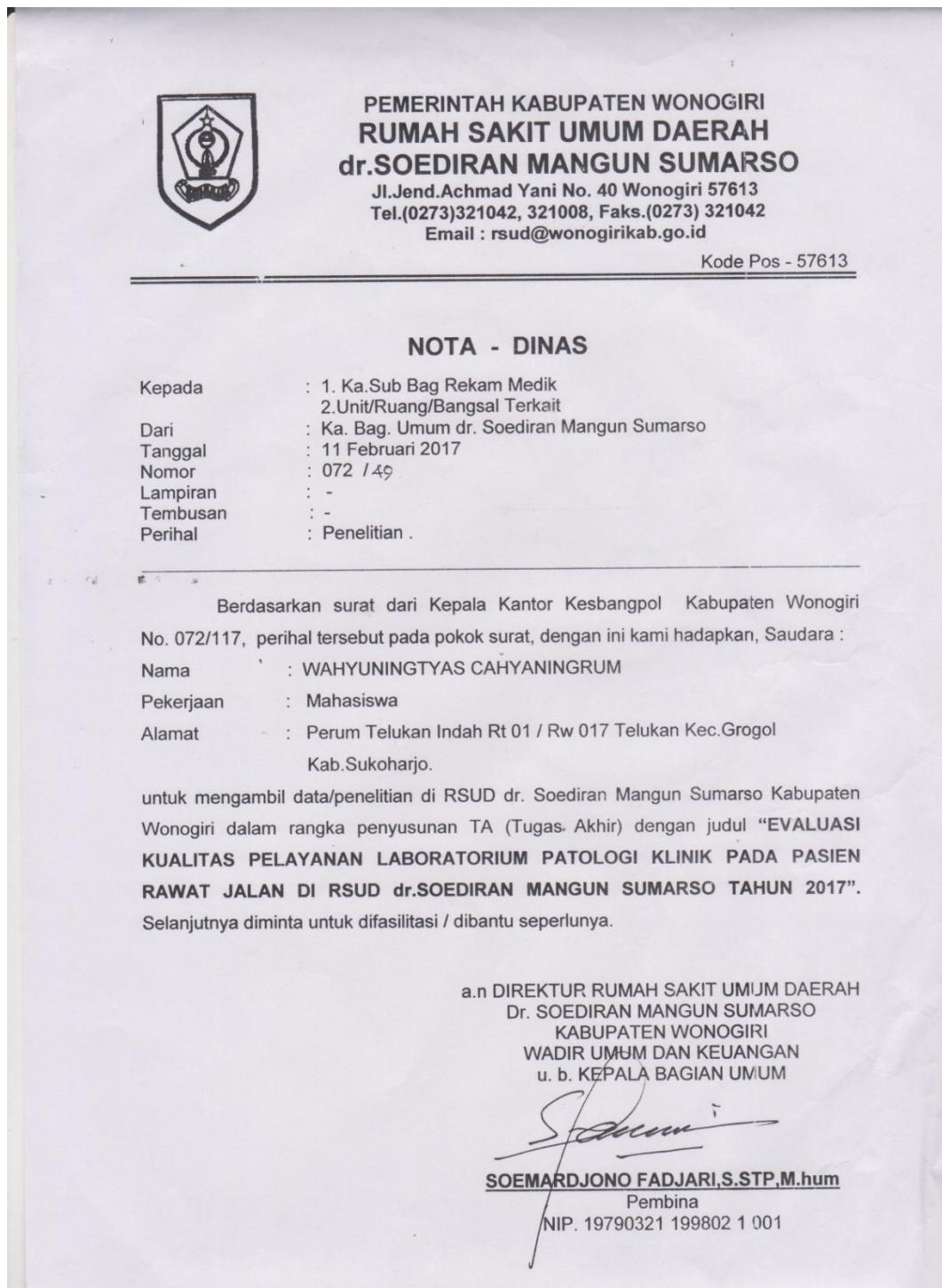
Lampiran 2: Surat Pengantar Penelitian RSUD dr. Soediran Sangun Sumarso



Lampiran 3: Surat Rekomendasi KESBANGPOL WONOGIRI



Lampiran 4: Surat ijin Penelitian



Lampiran 5: Surat Keterangan Selesai Penelitian


PEMERINTAH KABUPATEN WONOGIRI
RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
dr.SOEDIRAN MANGUN SUMARSO
 Jl.Jend.Achmad Yani No. 40 Wonogiri 57613
 Tel.(0273)321042, 321008, Faks.(0273) 321042
 Email : rsud@wonogirikab.go.id
 Kode Pos - 57613

SURAT – KETERANGAN

Nomor : 070/115

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a	:	SOEMARDJONO FADJARI, S.STP,M.Hum
N I P	:	19790321 199802 1 001.
Pangkat/Gol./ Ruang	:	Pembina IV/a
Jabatan	:	Ka. Bag Umum
Unit Kerja	:	RSUD dr. Soediran M.S. Kabupaten Wonogiri.

Dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a	:	WAHYUNINGTYAS CAHYANINGRUM
NIM	:	06130173N
Fakultas	:	Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta

Telah selesai mengadakan Penelitian di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Kab. Wonogiri dalam rangka penyusunan TA (Tugas Akhir) dengan judul "**EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK PADA PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO TAHUN 2017**".

Demikian, surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

a.n DIREKTUR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
 Dr. SOEDIRAN MANGUN SUMARSO
 KABUPATEN WONOGIRI
 WADIR UMUM DAN KEUANGAN
 u. b.
 KEPALA BAGIAN UMUM



SOEMARDJONO FADJARI, S.STP,M.Hum
Pembina
NIP. 19790321 199802 1 001



Lampiran 6: SPM Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012

1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Judul	Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium
Dimensi mutu	Efektivitas, kesinambungan pelayanan, efisiensi
Tujuan	Tergambarnya kecepatan pelayanan laboratorium
Definisi operasional	Pemeriksaan laboratorium yang dimaksud adalah pelayanan pemeriksaan laboratorium rutin dan kimia darah. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan laboratorium adalah tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi.
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisis	3 bulan
Numerator	Jumlah kumulatif waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium pasien yang disurvei dalam satu bulan.
Denominator	Jumlah pasien yang diperiksa di laboratorium yang disurvei dalam satu bulan
Sumber Data	Survei
Standar	≤ 120 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 tanda tangan 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	Registrasi di instalasi laboratorium

Standar	100 %
Penanggung jawab	Kepala instalasi laboratorium

3. Tidak ada kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium

Judul	Tidak ada kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium
Dimensi mutu	Keselamatan pasien
Tujuan	Tergambarnya ketelitian dalam pelaksanaan pengelolaan specimen laboratorium
Definisi operasional	Kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium adalah tertukarnya spesimen milik orang yang satu dengan orang lain.
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan dan sentinel event
Periode analisis	1 bulan dan sentinel event
Numerator	Jumlah seluruh spesimen laboratorium yang diperiksa dikurangi jumlah spesimen yang tertukar
Denominator	Jumlah seluruh spesimen laboratorium yang diperiksa
Sumber Data	Rekam medik, laporan keselamatan pasien
Standar	100 %
Penanggung jawab	Kepala instalasi laboratorium

5. Kepuasan Pelanggan

Judul	Kepuasan pelanggan
Dimensi mutu	Kenyamanan
Tujuan	Tergambarnya persepsi pelanggan terhadap pelayanan laboratorium
Definisi operasional	Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan laboratorium
Frekuensi pengumpulan data	1 bulan
Periode analisis	3 bulan
Numerator	Jumlah kumulatif hasil penilaian kepuasan dari pasien yang disurvei (dalam persen)
Denominator	Jumlah total pasien yang disurvei (n minimal 50)
Sumber Data	Survei
Standar	$\geq 80\%$
Penanggung jawab	Kepala instalasi laboratorium

Lampiran 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:

$$N = 3574$$

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

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

$$P = Q = 0,5 \text{ (50\%)} \text{ merupakan proporsi populasi}$$

$$d = 0,05$$

$$S = \frac{3,481 \times 3574 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2(3574-1) + 3,481 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$= \frac{3110,2735}{9,80275}$$

$$= 317,285813$$

$$= 317$$

2. Perhitungan karakteristik responden

a. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase
Laki – laki	140	44.2 %
Perempuan	177	55.8 %
Total	317	100.0 %

b. Klasifikasi responden berdasarkan status responden

Status Responden	Frekuensi (orang)	Persentase
Pasien	159	50.2 %
Mewakili pasien	158	49.8 %
Total	317	100.0 %

c. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase
SD	12	3.8 %
SMP	58	18.3 %
SMA	180	56.8 %
Akademi/Diploma	14	4.4 %
Sarjana	53	16.7 %
Total	317	100 %

d. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase
PNS	51	16.1 %
Petani	5	1.6 %
Pedagang	17	5.4 %
Pegawai swasta	31	9.8 %
Pelajar / Mahasiswa	27	8.5 %
Lain – lain	186	58.7 %
Total	317	100.0 %

Lampiran 8: Kuesioner Penelitian

**FAKULTAS ILMU KESEHATAN**

Kepada Yth.:**Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari Responden****di tempat**

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang saya lakukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana sains terapan di fakultas ilmu kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta, dengan judul **“Evaluasi kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri Tahun 2017”**, maka saya harap kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari untuk memberikan jawaban terhadap kuesioner penelitian ini. Semua jawaban dianggap benar, tidak ada yang salah dan seluruh informasi ini akan dirahasiakan. Jawaban yang diberikan akan digunakan untuk penyusunan skripsi. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Wahyuningtyas C.

06130173N

IDENTITAS RESPONDEN

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

Nama Responden : Laki-laki Wanita

Jenis kelamin : Pasien Mewakili Pasien

Status pendidikan : SD SMP SMA

Akademi/ Diploma Sarjana

Status Pekerjaan : PNS Pegawai Swasta

Petani Pelajar/ Mahasiswa

Pedagang Lain-lain

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

Wonogiri,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.	Bagaimanakah tanggapan anda terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium patologi klinik ≤ 120 menit ?		
2.	Bagaimana tanggapan anda dengan tenggang waktu antara pengambilan sampel hingga penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium ?		
3.	Apakah tanggapan anda dengan bukti yang sah adanya tanda tangan dokter spesialis patologi klinik pada lembar hasil pemeriksaan laboratorium ?		
4.	Apakah tanggapan anda dengan bukti yang sah adanya tanda tangan petugas pemeriksaan laboratorium pada lembar hasil pemeriksaan laboratorium ?		
5.	Bagaimanakah tanggapan anda dengan tidak adanya kesalahan dalam hasil pemeriksaan laboratorium ?		
6.	Bagaimanakah tanggapan anda jika ada pengambilan darah diulang hingga 2 kali ?		
7.	Bagaimanakah tanggapan anda dengan petugas yang menangani sampel pasien dengan penuh ketelitian, cepat, tepat dan akurat ?		
8.	Bagaimana tanggapan anda dengan pelayanan yang sopan dan ramah yang dilakukan petugas laboratorium ?		
9.	Bagaimanakah tanggapan anda dengan fasilitas ruang tunggu laboratorium patologi klinik ?		
10.	Petugas laboratorium patologi klinik telah memberikan pelayanan dari awal datang hingga hasil diberikan, terkait dengan hal tersebut bagaimana tanggapan saudara ?		

Lampiran 9: Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium

DATA WAKTU TUNGGU PEMERIKSAAN LABORATORIUM

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
1	Suyatini	7:50	9:30	70
2	Haryanto	10:20	10:20	0
3	Retno Setyaningsih	18:30	17:40	70
4	Zubir	8:15	8:15	0
5	Sunarno	19:40	19:55	15
6	Toetik	9:55	9:55	0
7	Endang Pujiastuti	9:40	9:40	0
8	Sukini	7:35	7:35	0
9	Tuladi	8:45	8:45	0
10	Sunarto	8:45	8:45	0
11	Paiman	8:15	8:15	0
12	Maryati	8:00	8:00	0
13	Imam Triyono	8:00	8:00	0
14	Sulartri	7:15	7:15	0
15	Misdi	11:15	12:40	85
16	Aris Margiyanto	11:35	12:40	60
17	Sarmin	9:50	12:30	160
18	Riris Puji Astuti	11:00	12:30	90
19	Listiana Noor H.	9:30	11:25	115

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
20	Parni	8:45	11:00	135
21	Suparni	9:15	11:00	115
22	Kaseni	8:15	10:48	93
23	Harni Sariyaningsih	8:00	11:00	180
24	Suharni	9:15	11:00	105
25	Riris Puji H.	8:05	11:00	175
26	Wakiman	7:40	10:30	170
27	Lasmiati	11:07	13:10	60
28	Indah Dwi	12:49	13:10	21
29	Ariani W.	11:45	13:10	85
30	Lestari Tri H.	12:50	13:15	25
31	Sunarmi	12:58	13:10	12
32	Tiyono	12:37	13:15	38
33	Suprapti	8:00	9:15	75
34	Sugimin	8:05	9:15	70
35	Sinta Liani	9:00	9:30	30
36	Sri Hastutik	10:45	11:30	45
37	Sumarno	11:02	11:20	18
38	Timin	9:37	11:25	168
39	Budi Harjo	9:36	11:20	104
40	Tukiman	11:15	12:30	75
41	Sri Sumingsih	11:03	12:30	87
42	Susiah	11:32	12:30	58

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
43	Qoiru Nisa	11:00	12:30	30
44	Sri Puji H	11:45	12:40	55
45	Zainal Abidin	12:58	13:50	52
46	Lestari	11:20	12:40	80
47	Suparmi	9:40	10:30	50
48	Dennis Arthur K	9:20	9:35	15
49	Karmiyem	9:10	9:10	0
50	Habib Muhamad	10:10	16:05	300
51	Surya Anshari A.	8:40	8:45	5
52	Sumarni	7:40	7:40	0
53	Soenarmo	8:30	8:30	0
54	Pariyem	9:35	9:35	0
55	Prihati	7:50	7:50	0
56	Siam Wismawati	7:30	7:30	0
57	Mini	7:35	7:35	0
58	Sukarisno	8:00	8:00	0
59	Karmi	8:03	8:03	0
60	Sugiyono	8:05	8:05	0
61	Sarni	8:00	8:05	2
62	Sunarto	8:10	8:10	0
63	Purwani Puji Astuti	8:10	8:10	0
64	Nurrahman Widi J.	8:25	8:35	10
65	Suharti	8:25	10:50	35

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
66	Widya Utantri	21:45	22:45	60
67	Tugiyem	21:55	22:45	55
68	Sumiyati	22:55	23:35	40
69	Waluyo	21:45	22:35	50
70	Sutinem	21:45	22:40	55
71	Sukir	20:55	22:35	100
72	Karti	21:10	21:00	50
73	Riris D.H.	20:20	20:45	25
74	Sumardi	19:15	20:00	45
75	Rusmiati	19:28	20:45	60
76	Dwi Kusriani	19:26	20:40	74
77	Siti Nurhidayati	19:38	20:10	92
78	Sukiyo	18:00	18:35	35
79	Tukijo	18:00	18:55	55
80	Yuli Harnik	18:00	19:00	60
81	Tyarso	16:15	17:30	75
82	Sularno	16:15	17:30	75
83	Moch Tohir	16:15	17:30	75
84	Sugiyanti	16:10	17:25	75
85	Mujiono	16:15	17:15	70
86	Slamet	16:00	16:15	15
87	Mustrana	16:20	16:45	25
88	Tarni	13:00	14:00	60

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
89	Wahyu Widana	13:30	14:00	30
90	Lasmiati	14:10	14:10	0
91	Mijan	13:35	14:45	70
92	Sutinem	7:50	9:30	100
93	Sri Martini	8:10	9:30	80
94	Sumarni	8:05	8:10	5
95	Budi Harjo	8:05	9:30	85
96	Zainal Abidin	8:10	8:30	20
97	Sri Martini	8:15	9:30	75
98	Timin	9:10	9:30	20
99	Purwani Puji H	8:17	9:50	93
100	Darsini	9:23	9:50	27
101	Parikem	9:10	10:00	40
102	Sulardi	9:00	9:40	40
103	Dwi Ayu S	8:00	10:50	110
104	Suyatni	8:00	10:30	90
105	Sutinem	11:10	11:30	20
106	Bambang Purwanto	10:28	10:30	2
107	Widji	10:35	11:15	40
108	Anis Arofah	10:25	11:00	35
109	Sanem	11:20	11:50	30
110	Wakiman	10:45	11:50	5
111	Saino	8:35	11:50	195

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
112	Sri Martini	8:00	11:50	230
113	Budi Harjo	9:40	11:50	130
114	Midjem	11:45	12:50	65
115	Musakir	12:50	13:30	40
116	Fransica Efra	12:40	13:30	50
117	Supar	12:40	13:35	50
118	Daliyem	8:30	9:30	60
119	Supriyani	8:50	9:30	40
120	Suhardi	8:50	9:30	40
121	Edhy nugroho	9:35	10:30	55
122	Juminah	12:10	12:10	0
123	Marsudi	9:20	12:00	160
124	Sri Wahyuni	8:10	10:55	165
125	Samiyem	11:15	11:30	15
126	Didik Darmadji	10:55	11:05	5
127	Endang Pujiastuti	8:15	11:50	94
128	Joko Purnomo	9:15	10:45	90
129	Daryanto	8:15	10:10	115
130	Sri Setyono	8:10	10:05	115
131	Siti Nurhidayati	9:55	10:10	15
132	Giyarni	8:00	10:05	125
133	Suparmi	9:50	10:00	10
134	Sukarni	9:45	9:55	10

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
135	jumini	9:45	9:55	10
136	Suwondo	7:25	9:55	150
137	Sindy Novita	9:15	9:45	30
138	Ageng Pranaja	9:10	9:40	30
139	Admani	8:15	9:30	75
140	Jumiadi	8:50	9:05	55
141	Yatminah	8:45	9:05	60
142	Sutiyanto	8:40	8:50	10
143	Sri Murwani	8:30	8:30	0
144	Siswanto	8:25	8:40	15
145	Sri Suhartini	8:25	8:40	15
146	Saijan	8:10	8:25	15
147	Saminem	8:30	8:45	15
148	Suyatmi	8:00	8:15	15
149	Sutarni	8:10	8:20	10
150	Suhartuti	8:10	8:25	15
151	Suharto	7:50	8:00	10
152	Indra Hurip	7:45	8:00	15
153	Maftukhah	7:45	8:00	15
154	Sri Mulyani	7:30	7:45	15
155	Srining Dati	7:55	8:10	15
156	Indah Sri Monik	8:30	8:35	5
157	Jairi	9:35	9:40	5

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
158	Ninik Rahayu	10:14	10:30	26
159	Harni	10:15	10:35	20
160	Sri Wahyuni	11:08	11:24	16
161	Tri Rahayu S	11:08	11:24	16
162	Sutar	11:09	11:40	31
163	Tarmin	11:15	11:55	40
164	Siti Rahayu	5:16	6:01	49
165	Tukinah	5:47	6:01	14
166	Sumarni	7:11	7:55	44
167	Imam Triyono	7:16	7:55	39
168	Nuriyah	7:17	8:10	53
169	Sutini	7:19	8:10	51
170	Giyarto	7:20	8:20	60
171	Ilyas	7:23	8:20	57
172	Saminem	7:25	8:25	60
173	Siti Rahayu	7:26	8:25	59
174	Dewi Setyaningsih	7:27	8:30	63
175	Sri Suyatin	7:28	8:30	62
176	Sutarno	7:29	8:30	63
177	Santi Setyaningsih	7:30	8:45	75
178	Karmin	7:30	8:45	75
179	Edo Redza Irmawan	7:31	8:48	77
180	Novanda arya Nugraha	7:32	8:48	76

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
181	Julia Akwani	7:33	8:48	75
182	Mukidjem	7:34	8:50	76
183	Lasmini	7:36	8:50	74
184	Doni Reza	7:37	8:52	75
185	Harni	7:37	8:52	75
186	Sri Hartanti	7:38	8:59	81
187	Sunarni	7:39	8:59	80
188	Saliyo	7:40	8:59	79
189	Wasino	7:43	8:59	76
190	Giyarni	7:49	8:59	70
191	Sri Rahayu	7:51	8:59	68
192	Lilik Rohani	7:55	8:59	64
193	Rastini	7:56	8:59	63
194	Sonoikromo	7:57	8:59	62
195	Tri Pujiati	7:59	8:59	60
196	Parto Susanto	8:01	9:10	69
197	Tugino	8:03	9:10	67
198	Sardi	8:04	9:10	66
199	Mijem	8:06	9:10	64
200	Sumanto	8:06	9:10	64
201	Andreas Hanang	8:09	9:10	61
202	Suranto	8:10	9:10	60
203	YB Sukardi	8:12	9:10	58

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
204	Rustiarjo	8:12	9:10	58
205	Triyem	8:14	9:10	56
206	Sugeng Harsanto	8:16	9:10	54
207	Marmot	8:26	9:15	49
208	Rukmini	8:25	9:15	55
209	Barori	8:33	9:30	57
210	Marlino wahyu Dwi	8:34	9:30	56
211	Harti	8:35	9:30	55
212	Agung Setyawan	8:36	9:30	54
213	Sri Jawi	8:37	9:30	53
214	Suyatini	8:38	9:30	52
215	Danik	8:41	9:30	49
216	Sumiati	8:43	9:30	47
217	Karmin	8:44	9:30	46
218	Ninik Rahayu	8:45	9:30	45
219	Menik Sri Lestari	8:51	9:30	39
220	Wasiyo	8:54	9:30	36
221	Sadiyem	9:04	9:30	26
222	Karimin	9:05	9:30	25
223	Agus Suswanto	9:07	9:30	23
224	Hadaya Lulu Rahmadhani	9:08	9:30	22
225	Soemarsi	9:10	9:40	30
226	Ratmi	9:28	9:55	27

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
227	Simen	9:32	9:55	23
228	Sutarsi	9:40	10:00	20
229	Dinem	9:51	10:24	33
230	Kadiyem	9:51	10:24	33
231	Mateus Kasidi	9:58	10:24	26
232	Edo Redza Irmawan	10:08	10:24	16
233	Sukidi	10:17	10:48	31
234	Syafira Gita	10:18	10:48	30
235	Usman Wibowo	10:18	10:55	37
236	Lilis Suharyani	10:50	11:23	33
237	Sutardi	10:52	11:35	43
238	Sri Sukati	10:52	11:35	43
239	Gianto	10:54	11:35	50
240	Erik Dwi Handayani	11:01	11:45	44
241	Narmi	11:02	11:45	43
242	Godiyono	11:11	11:55	44
243	Andri Astuti	11:22	11:55	33
244	Tuki	11:22	11:55	33
245	Suhardi	11:23	11:55	32
246	Sorejo	11:23	11:55	32
247	Suhartoyo	11:27	11:55	28
248	Agus Sriyanto	11:28	11:55	27
249	endang Sri Rejeki	11:30	12:02	32

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
250	Varren Atha	11:50	12:20	30
251	Ninik Rahayu	11:50	12:20	30
252	Bunarsih	11:51	12:20	29
253	Wagiman	11:51	12:20	29
254	Sutarno	12:54	13:25	31
255	Priyani	12:55	13:27	32
256	Misnati	12:56	13:30	44
257	Wiryo Dikromo	12:59	13:35	36
258	Ngadimin Harto	13:51	14:18	27
259	Kardi	13:52	14:20	48
260	Harni	13:54	14:25	31
261	Makasim	14:13	14:47	34
262	Oki Purnomo	14:42	15:05	23
263	Parto Susanto	14:45	15:05	20
264	Inuk Gudarsi	15:25	14:10	45
265	Tomy Susilo Adhy	15:26	14:10	44
266	Tri Suyati	17:02	17:20	18
267	Herlina Setyowati	17:02	17:20	18
268	Tri Marlina	17:01	17:20	19
269	Suharni	17:44	18:15	31
270	Sugino	17:45	18:15	30
271	Riani	17:46	18:15	29
272	Sorejo	17:46	18:15	29

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
273	Sumiyem	17:47	18:15	28
274	Doni Reza	17:47	18:15	28
275	Sonoikromo	17:48	18:15	27
276	Siti Masruroh	17:48	18:15	27
277	Leni Indrawati	17:51	18:15	14
278	Siti Muslinah	17:51	18:15	14
279	Rantoyo	19:33	19:40	7
280	Febriyan Setyanto	19:40	19:55	10
281	Sarono	19:48	19:59	11
282	Suparni	19:51	20:05	14
283	Tugino	20:27	20:45	18
284	Siti Rahayu	20:30	20:45	15
285	Sugiman	7:21	8:35	74
286	Lasmi	7:24	8:35	71
287	Kasimin	7:25	8:35	70
288	Tarmi	7:27	8:35	68
289	Karim	7:29	8:35	67
290	Sri Wuryatmi	7:30	8:35	65
291	Kasimun	7:31	8:35	64
292	Tarti	7:35	8:35	60
293	Sarijono	7:37	8:35	58
294	Cipto Hantoro	7:40	8:35	55
295	Iswahyuni	7:42	8:35	53

No.	Nama pasien	Waktu pengambilan Sampel	Waktu Ekspertisi Hasil	Total waktu(Menit)
296	Chairul Anwar	7:43	8:35	52
297	Satinem	7:45	8:35	50
298	Agus Purwanto	7:47	8:35	48
299	Sugijatni	7:49	8:35	46
300	Haryati	7:52	8:35	43
301	Pariman	7:53	8:35	42
302	Scholates Dasni	7:53	8:35	42
303	Satiyem	7:52	8:35	43
304	Narto	8:15	10:48	93
305	Darmanto	8:00	11:00	180
306	Adam Rizki Pratama	9:15	11:00	105
307	Anggit Gilang M	8:05	11:00	175
308	Arruhma	7:40	10:30	170
309	Viana	11:07	13:10	60
310	Susilowati	12:49	13:10	21
311	Suci Nafsiatun	11:45	13:10	85
312	Y.Hendar P.	12:50	13:15	25
313	Surya Anshari A.	12:58	13:10	12
314	Suharf	12:37	13:15	38
315	Nurrahman Widi J.	8:00	9:15	75
316	Aprillia Indah Fajarwati	8:05	9:15	70
317	Soenarjo	9:58	10:24	26
TOTAL				15679

Lampiran 10: Perhitungan Waktu Tunggu

1. Rumus Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium:

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

$$X_1 = \frac{15679}{317} = 49,46 \text{ menit}$$

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	Suyatini	✓	
2	Haryanto	✓	
3	Retno Setyaningsih	✓	
4	Zubir	✓	
5	Sunarno	✓	
6	Toetik	✓	
7	Endang Pujiastuti	✓	
8	Sukini	✓	
9	Tuladi	✓	
10	Sunarto	✓	
11	Paiman	✓	
12	Maryati	✓	
13	Imam Triyono	✓	
14	Sulartri	✓	
15	Misdi	✓	
16	Aris Margiyanto	✓	
17	Sarmin	✓	
18	Riris Puji Astuti	✓	
19	Listiana Noor H.	✓	
20	Parni	✓	
21	Suparni	✓	
22	Kaseni	✓	
23	Harni Sariyaningsih	✓	
24	suharni	✓	
25	Riris Puji H.	✓	
26	Wakiman	✓	
27	Lasmiati	✓	
28	Indah Dwi	✓	
29	Ariani W.	✓	
30	Lestari Tri H.	✓	
31	Sunarmi	✓	
32	Tiyono	✓	
33	Suprapti	✓	
34	Sugimin	✓	
35	Sinta Liani	✓	

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak ada Ekspertisi
36	Sri Hastutik	✓	
37	Sumarno	✓	
38	Timin	✓	
39	Budi Harjo	✓	
40	Tukiman	✓	
41	Sri Sumingsih	✓	
42	Susiah	✓	
43	Qoiru Nisa	✓	
44	Sri Puji H	✓	
45	Zainal Abidin	✓	
46	Lestari	✓	
47	Suparmi	✓	
48	Dennis Arthur K	✓	
49	Karmiyem	✓	
50	Habib Muhamad	✓	
51	Surya Anshari A.	✓	
52	Sumarni	✓	
53	Soenarmo	✓	
54	Pariyem	✓	
55	Prihati	✓	
56	Siam Wismawati	✓	
57	Mini	✓	
58	Sukarisno	✓	
59	Karmi	✓	
60	Sugiyono	✓	
61	Sarni	✓	
62	Sunarto	✓	
63	Purwani Puji Astuti	✓	
64	Nurrahman Widi J.	✓	
65	Suharti	✓	
66	Widya Utantri	✓	
67	Tugiyem	✓	
68	Sumiyati	✓	
69	Waluyo	✓	
70	Sutinem	✓	
71	Sukir	✓	
72	Karti	✓	
73	Riris D.H.	✓	
74	Sumardi	✓	

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak ada Ekspertisi
75	Rusmiati	✓	
76	Dwi Kusriani	✓	
77	Siti Nurhidayati	✓	
78	Sukiyo	✓	
79	Tukijo	✓	
80	Yuli Harnik	✓	
81	Tyarso	✓	
82	Sularno	✓	
83	Moch Tohir	✓	
84	Sugiyanti	✓	
85	Mujiono	✓	
86	Slamet	✓	
87	Mustrana	✓	
88	Tarni	✓	
89	Wahyu Widana	✓	
90	Lasmiati	✓	
91	Mijan	✓	
92	Sutinem	✓	
93	Sri Martini	✓	
94	Sumarni	✓	
95	Budi Harjo	✓	
96	Zainal Abidin	✓	
97	Sri Martini	✓	
98	Timin	✓	
99	Purwani Puji H	✓	
100	Darsini	✓	
101	Parikem	✓	
102	Sulardi	✓	
103	Dwi Ayu S	✓	
104	Suyatni	✓	
105	Sutinem	✓	
106	Bambang Purwanto	✓	
107	Widji	✓	
108	Anis Arofah	✓	
109	Sanem	✓	
110	Wakiman	✓	
111	Saino	✓	
112	Sri Martini	✓	
113	Budi Harjo	✓	

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak ada Ekspertisi
114	Midjem	✓	
115	Musakir	✓	
116	Fransica Efra	✓	
117	Supar	✓	
118	Daliyem	✓	
119	Supriyani	✓	
120	Suhardi	✓	
121	Edhy nugroho	✓	
122	Juminah	✓	
123	Marsudi	✓	
124	Sri Wahyuni	✓	
125	Samiyem	✓	
126	Didik Darmadji	✓	
127	Endang Pujiastuti	✓	
128	Joko Purnomo	✓	
129	Daryanto	✓	
130	Sri Setyono	✓	
131	Siti Nurhidayati	✓	
132	Giyarni	✓	
133	Suparmi	✓	
134	Sukarni	✓	
135	jumini	✓	
136	Suwondo	✓	
137	Sindy Novita	✓	
138	Ageng Pranaja	✓	
139	Admani	✓	
140	Jumiadi	✓	
141	Yatminah	✓	
142	Sutiyanto	✓	
143	Sri Murwani	✓	
144	Siswanto	✓	
145	Sri Suhartini	✓	
146	saijan	✓	
147	Saminem	✓	
148	Suyatmi	✓	
149	Sutarni	✓	
150	Suhartuti	✓	
151	Suharto	✓	
152	Indra Hurip	✓	

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak ada Ekspertisi
153	Maftukhah	✓	
154	Sri Mulyani	✓	
155	Srining Dati	✓	
156	Indah Sri Monik	✓	
157	Jairi	✓	
158	Ninik Rahayu	✓	
159	Harni	✓	
160	Sri Wahyuni	✓	
161	Tri Rahayu S	✓	
162	Sutar	✓	
163	Tarmin	✓	
164	Siti Rahayu	✓	
165	Tukinah	✓	
166	Sumarni	✓	
167	Imam Triyono	✓	
168	Nuriyah	✓	
169	Sutini	✓	
170	Giyarto	✓	
171	Ilyas	✓	
172	Saminem	✓	
173	Siti Rahayu	✓	
174	Dewi Setyaningsih	✓	
175	Sri Suyatin	✓	
176	Sutarno	✓	
177	Santi Setyaningsih	✓	
178	Karmin	✓	
179	Edo Redza Irmawan	✓	
180	Novanda arya Nugraha	✓	
181	Julia Akwani	✓	
182	Mukidjem	✓	
183	Lasmini	✓	
184	Doni Reza	✓	
185	Harni	✓	
186	Sri Hartanti	✓	
187	Sunarni	✓	
188	Saliyo	✓	
189	Wasino	✓	
190	Giyarni	✓	
191	Sri Rahayu	✓	

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak ada Ekspertisi
192	Lilik Rohani	✓	
193	Rastini	✓	
194	Sonoikromo	✓	
195	Tri Pujiati	✓	
196	Parto Susanto	✓	
197	Tugino	✓	
198	Sardi	✓	
199	Mijem	✓	
200	Sumanto	✓	
201	Andreas Hanang	✓	
202	Suranto	✓	
203	YB Sukardi	✓	
204	Rustiarjo	✓	
205	Triyem	✓	
206	Sugeng Harsanto	✓	
207	marmo	✓	
208	Rukmini	✓	
209	Barori	✓	
210	Marlino wahyu Dwi	✓	
211	Harti	✓	
212	Agung Setyawan	✓	
213	Sri Jawi	✓	
214	Suyatini	✓	
215	Danik	✓	
216	Sumiati	✓	
217	Karmin	✓	
218	Ninik Rahayu	✓	
219	Menik Sri Lestari	✓	
220	Wasiyo	✓	
221	Sadiyem	✓	
222	Karimin	✓	
223	Agus Suswanto	✓	
224	Hadaya Lulu Rahmadhani	✓	
225	Soemarsi	✓	
226	Ratmi	✓	
227	Simen	✓	
228	Sutarsi	✓	
229	Dinem	✓	
230	Kadiyem	✓	

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak ada Ekspertisi
231	Mateus Kasidi	✓	
232	Edo Redza Irmawan	✓	
233	Sukidi	✓	
234	Syafira Gita	✓	
235	Usman Wibowo	✓	
236	Lilis Suharyani	✓	
237	Sutardi	✓	
238	Sri Sukati	✓	
239	Gianto	✓	
240	Erik Dwi Handayani	✓	
241	Narmi	✓	
242	Godiyono	✓	
243	Andri Astuti	✓	
244	Tuki	✓	
245	Suhardi	✓	
246	Sorejo	✓	
247	Suhartoyo	✓	
248	Agus Sriyanto	✓	
249	endang Sri Rejeki	✓	
250	Varren Atha	✓	
251	Ninik Rahayu	✓	
252	Bunarsih	✓	
253	Wagiman	✓	
254	Sutarno	✓	
255	Priyani	✓	
256	Misnati	✓	
257	Wiryo Dikromo	✓	
258	Ngadimin Harto	✓	
259	Kardi	✓	
260	Harni	✓	
261	Makasim	✓	
262	Oki Purnomo	✓	
263	Parto Susanto	✓	
264	Inuk Gudarsi	✓	
265	Tomy Susilo Adhy	✓	
266	Tri Suyati	✓	
267	Herlina Setyowati	✓	
268	Tri Marlina	✓	
269	Suharni	✓	

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak ada Ekspertisi
270	Sugino	✓	
271	Riani	✓	
272	Sorejo	✓	
273	Sumiyem	✓	
274	Doni Reza	✓	
275	Sonoikromo	✓	
276	Siti Masruroh	✓	
277	Leni Indrawati	✓	
278	Siti Muslinah	✓	
279	Rantoyo	✓	
280	Febriyan Setyanto	✓	
281	Sarono	✓	
282	Suparni	✓	
283	Tugino	✓	
284	Siti Rahayu	✓	
285	Sugiman	✓	
286	Lasmi	✓	
287	Kasimin	✓	
288	Tarmi	✓	
289	Karim	✓	
290	Sri Wuryatmi	✓	
291	Kasimun	✓	
292	Tarti	✓	
293	Sarijono	✓	
294	Cipto Hantoro	✓	
295	Iswahyuni	✓	
296	Chairul Anwar	✓	
297	Satinem	✓	
298	Agus Purwanto	✓	
299	Sugijatni	✓	
300	Haryati	✓	
301	Pariman	✓	
302	Scholates Dasni	✓	
303	Satiyem	✓	
304	Narto	✓	
305	Darmanto	✓	
306	Adam Rizki Pratama	✓	
307	Anggit Gilang M	✓	
308	Arruhma	✓	

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Ekspertisi	Tidak ada Ekspertisi
309	Viana	✓	
310	Susilowati	✓	
311	Suci Nafsiatun	✓	
312	Y.Hendar P.	✓	
313	Surya Anshari A.	✓	
314	Suharf	✓	
315	Nurrahman Widi J.	✓	
316	Aprillia Indah Fajarwati	✓	
317	Soenarjo	✓	

Lampiran 12: Perhitungan Pelaksana Ekspertisi

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

$$X_2 = \frac{317}{317} \times 100 \% = 100 \%$$

Lampiran 13:Tidak ada kejadian tertukar Spesimen Pemeriksaan

DATA ADA/TIDAKNYA KEJADIAN TERTUKAR SPESIMEN

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Spesimen Tertukar	Tidak Ada Spesimen Tertukar
1	Suyatini		✓
2	Haryanto		✓
3	Retno Setyaningsih		✓
4	Zubir		✓
5	Sunarno		✓
6	Toetik		✓
7	Endang Pujiastuti		✓
8	Sukini		✓
9	Tuladi		✓
10	Sunarto		✓
11	Paiman		✓
12	Maryati		✓
13	Imam Triyono		✓
14	Sulartri		✓
15	Misdi		✓
16	Aris Margiyanto		✓
17	Sarmin		✓
18	Riris Puji Astuti		✓
19	Listiana Noor H.		✓
20	Parni		✓
21	Suparni		✓
22	Kaseni		✓
23	Harni Sariyaningsih		✓
24	Suharni		✓
25	Riris Puji H.		✓
26	Wakiman		✓
27	Lasmiati		✓
28	Indah Dwi		✓
29	Ariani W.		✓
30	Lestari Tri H.		✓
31	Sunarmi		✓
32	Tiyono		✓
33	Suprapti		✓
34	Sugimin		✓
35	Sinta Liani		✓

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Spesimen Tertukar	Tidak Ada Spesimen Tertukar
36	Sri Hastutik		✓
37	Sumarno		✓
38	Timin		✓
39	Budi Harjo		✓
40	Tukiman		✓
41	Sri Sumingsih		✓
42	Susiah		✓
43	Qoiru Nisa		✓
44	Sri Puji H		✓
45	Zainal Abidin		✓
46	Lestari		✓
47	Suparmi		✓
48	Dennis Arthur K		✓
49	Karmiyem		✓
50	Habib Muhamad		✓
51	Surya Anshari A.		✓
52	Sumarni		✓
53	Soenarmo		✓
54	Pariyem		✓
55	Prihati		✓
56	Siam Wismawati		✓
57	Mini		✓
58	Sukarisno		✓
59	Karmi		✓
60	Sugiyono		✓
61	Sarni		✓
62	Sunarto		✓
63	Purwani Puji Astuti		✓
64	Nurrahman Widi J.		✓
65	Suharti		✓
66	Widya Utantri		✓
67	Tugiyem		✓
68	Sumiyati		✓
69	Waluyo		✓
70	Sutinem		✓
71	Sukir		✓
72	Karti		✓
73	Riris D.H.		✓
74	Sumardi		✓

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Spesimen Tertukar	Tidak Ada Spesimen Tertukar
75	Rusmiati		✓
76	Dwi Kusriani		✓
77	Siti Nurhidayati		✓
78	Sukiyo		✓
79	Tukijo		✓
80	Yuli Harnik		✓
81	Tyarso		✓
82	Sularno		✓
83	Moch Tohir		✓
84	Sugiyanti		✓
85	Mujjiono		✓
86	Slamet		✓
87	Mustrana		✓
88	Tarni		✓
89	Wahyu Widana		✓
90	Lasmati		✓
91	Mijan		✓
92	Sutinem		✓
93	Sri Martini		✓
94	Sumarni		✓
95	Budi Harjo		✓
96	Zainal Abidin		✓
97	Sri Martini		✓
98	Timin		✓
99	Purwani Puji H		✓
100	Darsini		✓
101	Parikem		✓
102	Sulardi		✓
103	Dwi Ayu S		✓
104	Suyatni		✓
105	Sutinem		✓
106	Bambang Purwanto		✓
107	Widji		✓
108	Anis Arofah		✓
109	Sanem		✓
110	Wakiman		✓
111	Saino		✓
112	Sri Martini		✓
113	Budi Harjo		✓

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Spesimen Tertukar	Tidak Ada Spesimen Tertukar
114	Midjem		✓
115	Musakir		✓
116	Fransica Efra		✓
117	Supar		✓
118	Daliyem		✓
119	Supriyani		✓
120	Suhardi		✓
121	Edhy nugroho		✓
122	Juminah		✓
123	Marsudi		✓
124	Sri Wahyuni		✓
125	Samiyem		✓
126	Didik Darmadji		✓
127	Endang Pujiastuti		✓
128	Joko Purnomo		✓
129	Daryanto		✓
130	Sri Setyono		✓
131	Siti Nurhidayati		✓
132	Giyarni		✓
133	Suparmi		✓
134	Sukarni		✓
135	jumini		✓
136	Suwondo		✓
137	Sindy Novita		✓
138	Ageng Pranaja		✓
139	Admani		✓
140	Jumiadi		✓
141	Yatminah		✓
142	Sutiyanto		✓
143	Sri Murwani		✓
144	Siswanto		✓
145	Sri Suhartini		✓
146	Saijan		✓
147	Saminem		✓
148	Suyatmi		✓
149	Sutarni		✓
150	Suhartuti		✓
151	Suharto		✓
152	Indra Hurip		✓

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Spesimen Tertukar	Tidak Ada Spesimen Tertukar
153	Maftukhah		✓
154	Sri Mulyani		✓
155	Srining Dati		✓
156	Indah Sri Monik		✓
157	Jairi		✓
158	Ninik Rahayu		✓
159	Harni		✓
160	Sri Wahyuni		✓
161	Tri Rahayu S		✓
162	Sutar		✓
163	Tarmin		✓
164	Siti Rahayu		✓
165	Tukinah		✓
166	Sumarni		✓
167	Imam Triyono		✓
168	Nuriyah		✓
169	Sutini		✓
170	Giyarto		✓
171	Ilyas		✓
172	Saminem		✓
173	Siti Rahayu		✓
174	Dewi Setyaningsih		✓
175	Sri Suyatin		✓
176	Sutarno		✓
177	Santi Setyaningsih		✓
178	Karmin		✓
179	Edo Redza Irmawan		✓
180	Novanda arya Nugraha		✓
181	Julia Akwani		✓
182	Mukidjem		✓
183	Lasmini		✓
184	Doni Reza		✓
185	Harni		✓
186	Sri Hartanti		✓
187	Sunarni		✓
188	Saliyo		✓
189	Wasino		✓
190	Giyarni		✓
191	Sri Rahayu		✓

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Spesimen Tertukar	Tidak Ada Spesimen Tertukar
192	Lilik Rohani		✓
193	Rastini		✓
194	Sonoikromo		✓
195	Tri Pujiati		✓
196	Parto Susanto		✓
197	Tugino		✓
198	Sardi		✓
199	Mijem		✓
200	Sumanto		✓
201	Andreas Hanang		✓
202	Suranto		✓
203	YB Sukardi		✓
204	Rustiarjo		✓
205	Triyem		✓
206	Sugeng Harsanto		✓
207	Marmot		✓
208	Rukmini		✓
209	Barori		✓
210	Marlino wahyu Dwi		✓
211	Harti		✓
212	Agung Setyawan		✓
213	Sri Jawi		✓
214	Suyatini		✓
215	Danik		✓
216	Sumiati		✓
217	Karmin		✓
218	Ninik Rahayu		✓
219	Menik Sri Lestari		✓
220	Wasiyo		✓
221	Sadiyem		✓
222	Karimin		✓
223	Agus Suswanto		✓
224	Hadaya Lulu Rahmadhani		✓
225	Soemarsi		✓
226	Ratmi		✓
227	Simen		✓
228	Sutarsi		✓
229	Dinem		✓
230	Kadiyem		✓

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Spesimen Tertukar	Tidak Ada Spesimen Tertukar
231	Mateus Kasidi		✓
232	Edo Redza Irmawan		✓
233	Sukidi		✓
234	Syafira Gita		✓
235	Usman Wibowo		✓
236	Lilis Suharyani		✓
237	Sutardi		✓
238	Sri Sukati		✓
239	Gianto		✓
240	Erik Dwi Handayani		✓
241	Narmi		✓
242	Godiyono		✓
243	Andri Astuti		✓
244	Tuki		✓
245	Suhardi		✓
246	Sorejo		✓
247	Suhartoyo		✓
248	Agus Sriyanto		✓
249	endang Sri Rejeki		✓
250	Varren Atha		✓
251	Ninik Rahayu		✓
252	Bunarsih		✓
253	Wagiman		✓
254	Sutarno		✓
255	Priyani		✓
256	Misnati		✓
257	Wiryo Dikromo		✓
258	Ngadimin Harto		✓
259	Kardi		✓
260	Harni		✓
261	Makasim		✓
262	Oki Purnomo		✓
263	Parto Susanto		✓
264	Inuk Gudarsi		✓
265	Tomy Susilo Adhy		✓
266	Tri Suyati		✓
267	Herlina Setyowati		✓
268	Tri Marlina		✓
269	Suharni		✓

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Spesimen Tertukar	Tidak Ada Spesimen Tertukar
270	Sugino		✓
271	Riani		✓
272	Sorejo		✓
273	Sumiyem		✓
274	Doni Reza		✓
275	Sonoikromo		✓
276	Siti Masruroh		✓
277	Leni Indrawati		✓
278	Siti Muslinah		✓
279	Rantoyo		✓
280	Febriyan Setyanto		✓
281	Sarono		✓
282	Suparni		✓
283	Tugino		✓
284	Siti Rahayu		✓
285	Sugiman		✓
286	Lasmi		✓
287	Kasimin		✓
288	Tarmi		✓
289	Karim		✓
290	Sri Wuryatmi		✓
291	Kasimun		✓
292	Tarti		✓
293	Sarijono		✓
294	Cipto Hantoro		✓
295	Iswahyuni		✓
296	Chairul Anwar		✓
297	Satinem		✓
298	Agus Purwanto		✓
299	Sugijatni		✓
300	Haryati		✓
301	Pariman		✓
302	Scholates Dasni		✓
303	Satiyem		✓
304	Narto		✓
305	Darmanto		✓
306	Adam Rizki Pratama		✓
307	Anggit Gilang M		✓
308	Arruhma		✓

No.	Nama Pasien/ Mewakili Pasien	Ada Spesimen Tertukar	Tidak Ada Spesimen Tertukar
309	Viana		✓
310	Susilowati		✓
311	Suci Nafsiatun		✓
312	Y.Hendar P.		✓
313	Surya Anshari A.		✓
314	Suharf		✓
315	Nurrahman Widi J.		✓
316	Aprillia Indah Fajarwati		✓
317	Soenarjo		✓

Lampiran 14: Perhitungan Tidak Ada Kejadian Tertukar Spesimen Pemeriksaan

$$X_3 = \frac{\text{jmlh seluruh spesimen lab yg diperiksa dlm 1bln} - \text{jmlh spesimen yg tertukar}}{\text{jmlh seluruh spesimen lab yg diperiksa}} \times 100\%$$

$$X_3 = \frac{317 - 0}{317} \times 100\% = 100\%$$

Lampiran 15: Kepuasan Pelanggan

Data Kepuasan

No.	Nama Pasien	P 1		P 2		P 3		P 4		P 5		P 6		P 7		P 8		P 9		P 10	
		P	TP	P	TP																
19	Listiana Noor H.	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
20	Parni	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
21	Suparni	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
22	Kaseni	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
23	Harni	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
	Sariyaningsih	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
24	Suharni	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
25	Riris Puji H.	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
26	Wakiman	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
27	Lasmiati	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
28	Indah Dwi	✓		✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓	
29	Ariani W.	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
30	Lestari Tri H.	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
31	Sunarmi	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
32	Tiyono	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
33	Suprapti	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
34	Sugimin		✓	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
35	Sinta Liani	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
36	Sri Hastutik	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
37	Sumarno	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
38	Timin	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
39	Budi Harjo	✓		✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓	

No.	Nama Pasien	P 1		P 2		P 3		P 4		P 5		P 6		P7		P 8		P 9		P 10	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP										
40	Tukiman	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
41	Sri Sumingsih	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
42	Susiah	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
43	Qoiru Nisa	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
44	Sri Puji H	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
45	Zainal Abidin	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
46	Lestari	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
47	Suparmi	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
48	Dennis Arthur K	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
49	Karmiyem	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
50	Habib Muhamad	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
51	Surya Anshari A.	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
52	Sumarni	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
53	Soenarmo	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
54	Pariyem	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
55	Prihati	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓	
56	Siam Wismawati	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
57	Mini	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
58	Sukarisno		✓	✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
59	Karmi	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
60	Sugiyono	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	

No.	Nama Pasien	P 1		P 2		P 3		P 4		P 5		P 6		P7		P 8		P 9		P 10	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP										
61	Sarni	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
62	Sunarto	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
63	Purwani Puji Astuti	✓		✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓	
64	Nurrahman Widi J.	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
65	Suharti	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
66	Widya Utantri	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
67	Tugiyem	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓	
68	Sumiyati	✓			✓	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
69	Waluyo	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
70	Sutinem	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
71	Sukir	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
72	Karti	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
73	Riris D.H.	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
74	Sumardi	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
75	Rusmiati	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
76	Dwi Kusriani	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
77	Siti Nurhidayati	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓			✓	✓		✓	
78	Sukiyo	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
79	Tukijo			✓	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
80	Yuli Harnik	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓			✓	✓		✓	

No.	Nama Pasien	P 1		P 2		P 3		P 4		P 5		P 6		P 7		P 8		P 9		P 10	
		P	TP	P	TP																
81	Tyarso	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
82	Sularno	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
83	Moch Tohir	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
84	Sugiyanti	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
85	Mujiono	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
86	Slamet	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
87	Mustrana	✓		✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓	✓
88	Tarni	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
89	Wahyu Widana	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
90	Lasmiati	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
91	Mijan	✓		✓		✓		✓		✓			✓		✓		✓		✓	✓	✓
92	Sutinem	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
93	Sri Martini	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
94	Sumarni	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
95	Budi Harjo	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
96	Zainal Abidin	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
97	Sri Martini	✓			✓	✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓	✓		✓	✓
98	Timin	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	✓
99	Purwani Puji H	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓			✓	✓	✓
100	Darsini	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	✓
101	Parikem	✓		✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓	✓

No.	Nama Pasien	P 1		P 2		P 3		P 4		P 5		P 6		P7		P 8		P 9		P 10	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP										
144	Siswanto	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
145	Sri Suhartini	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
146	Saijan	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
147	Saminem	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
148	Suyatmi	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
149	Sutarni	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
150	Suhartuti	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
151	Suharto	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
152	Indra Hurip	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
153	Maftukhah	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
154	Sri Mulyani	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
155	Srining Dati	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
156	Indah Sri Monik	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
157	Jairi	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
158	Ninik Rahayu	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
159	Harni	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
160	Sri Wahyuni	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
161	Tri Rahayu S	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
162	Sutar	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
163	Tarmin	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
164	Siti Rahayu	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	

No.	Nama Pasien	P 1		P 2		P 3		P 4		P 5		P 6		P 7		P 8		P 9		P 10	
		P	TP	P	TP																
165	Tukinah	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
166	Sumarni	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
167	Imam Triyono	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
168	Nuriyah	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
169	Sutini	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
170	Giyarto	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
171	Ilyas	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
172	Saminem	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
173	Siti Rahayu	✓		✓		✓		✓		✓			✓			✓	✓		✓		✓
174	Dewi Setyaningsih	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
175	Sri Suyatin	✓			✓	✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
176	Sutarno	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
177	Santi Setyaningsih	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
178	Karmin	✓		✓		✓		✓		✓			✓			✓		✓		✓	
179	Edo Redza Irmawan	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
180	Novanda arya Nugrha	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓			✓	✓	
181	Julia Akwani	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
182	Mukidjem	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
183	Lasmini	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	

No.	Nama Pasien	P 1		P 2		P 3		P 4		P 5		P 6		P7		P 8		P 9		P 10	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP										
184	Doni Reza	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
185	Harni	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
186	Sri Hartanti	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
187	Sunarni	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
188	Saliyo	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
189	Wasino	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
190	Giyarni	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
191	Sri Rahayu	✓		✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓	
192	Lilik Rohani	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
193	Rastini	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓			✓	✓		✓	
194	Sonoikromo	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
195	Tri Pujiati	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
196	Parto Susanto	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
197	Tugino	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
198	Sardi		✓	✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
199	Mijem	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
200	Sumanto	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
201	Andreas Hanang	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
202	Suranto	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
203	YB Sukardi	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	
204	Rustiarjo	✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓		✓	

No.	Nama Pasien	P 1		P 2		P 3		P 4		P 5		P 6		P7		P 8		P 9		P 10	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP										
205	Triyem	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
206	Sugeng Harsanto	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
207	marmo	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
208	Rukmini	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
209	Barori	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
210	Marlino wahyu Dwi	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
211	Harti	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
212	Agung Setyawan	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
213	Sri Jawi	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
214	Suyatini	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
215	Danik	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
216	Sumiati	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
217	Karmin	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
218	Ninik Rahayu	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
219	Menik Sri Lestari	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
220	Wasiyo	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
221	Sadiyem	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
222	Karimin	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
223	Agus Suswanto	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	
224	Hadaya Lulu Rahmadhani	✓		✓		✓		✓		✓				✓		✓		✓		✓	

No.	Nama Pasien	P 1		P 2		P 3		P 4		P 5		P 6		P7		P 8		P 9		P 10	
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP										
287	Kasimin	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
288	Tarmi	✓		✓		✓		✓		✓				✓	✓		✓		✓		✓
289	Karim	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
290	Sri Wuryatmi	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
291	Kasimun	✓		✓		✓		✓		✓				✓	✓		✓		✓		✓
292	Tarti	✓		✓		✓		✓		✓				✓	✓		✓		✓		✓
293	Sarijono	✓		✓		✓		✓		✓				✓	✓		✓		✓		✓
294	Cipto Hantoro	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
295	Iswahyuni	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
296	Chairul Anwar	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
297	Satinem	✓		✓		✓		✓		✓				✓	✓		✓		✓		✓
298	Agus Purwanto	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓			✓		✓
299	Sugijatni	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
300	Haryati	✓		✓		✓		✓		✓				✓	✓		✓		✓		✓
301	Pariman	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
302	Scholates Dasni	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
303	Satiyem	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
304	Narto		✓	✓		✓		✓		✓				✓	✓		✓		✓		✓
305	Darmanto	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
306	Adam Rizki Pratama	✓			✓	✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓		✓	
307	Anggit Gilang M	✓		✓		✓		✓		✓		✓			✓	✓		✓	✓		✓

No.	Nama Pasien	P 1		P 2		P 3		P 4		P 5		P 6		P7		P 8		P 9		P 10		
		P	TP	P	TP	P	TP	P	TP	P	TP											
308	Arruhma	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
309	Viana		✓	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
310	Susilowati		✓	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
311	Suci Nafsiatun		✓	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
312	Y.Hendar P.		✓	✓		✓		✓		✓		✓		✓			✓		✓		✓	
313	Surya Anshari A.	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
314	Suharf	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
315	Nurrahman Widi J.	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
316	Aprillia Indah Fajarwati	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
317	Soenarjo	✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		

Lampiran 16 : Data Perhitungan Kepuasan Pelanggan

Rumus Kepuasan Pelanggan:

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

$$X_4 = \frac{949,8 \%}{10} = 94,98 \%$$

Lampiran 17: Foto Bukti Penelitian





