TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM RSUD HANAU KABUPATEN SERUYAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Manuscript

oleh :

Sutrisno

G1C217172

PROGRAM STUDI D IV ANALIS KESEHATAN

FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN DAN KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SEMARANG

***Corresponding Author:**
Sutrisno
Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang Indonesia 50274
Email: sutrisflash@yahoo.co.id

http://repository.unimus.ac.id

2018

***Corresponding Author:**
Sutrisno
Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang Indonesia 50274
Email: sutrisflash@yahoo.co.id

http://repository.unimus.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Manuscript dengan judul

TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM RSUD HANAU KABUPATEN SERUYAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Telah diperiksa dan disetujui untuk mempublikasikan

Semarang, September 2018

Pembimbing I

Dr. Budi Santosa,M.Si.Med

NIK.28.6.1026.033

Pembimbing II

Umi Amalia, SE. M.kom

NIDN.6003648

***Corresponding Author:**
Sutrisno
Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang Indonesia 50274
Email: sutrisflash@yahoo.co.id

http://repository.unimus.ac.id

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama	: Sutrisno
NIM	: G1C217172
Fakultas	: Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan
Program Studi	: DIV Analis Kesehatan
Judul	: Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Laoratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah
Email	: sutrisflash@yahoo.co.id

Dengan ini menyatakan

bahwa saya menyetujui untuk :

1. Memberikan hak bebas royaliti kepada Perpustakaan Unimus atas penulisan karya ilmiah saya, demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak penyimpanan, mengalih mediakan/mengalih formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya kepada Perpustakaan Unimus, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.
3. bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Unimus, dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Semarang, 10 September 2018

METERAI TEMPEL 1AB27AEF207439065 6000 ENAM RIBU RUPIAH

yang menyusun

(Sutrisno)

***Corresponding Author:**
Sutrisno
Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang Indonesia 50274
Email: sutrisflash@yahoo.co.id

http://repository.unimus.ac.id

TINGKAT KEPUSAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM RSUD HANAU KABUPATEN SERUYAN PROVINSI KALIMANTAN TENGAH

Sutrisno[1], Budi Santosa[2], Umi Amalia[3]

1. Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang.
2. Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah.

ABSTRACT

Monitoring and measurement of customer satisfaction is a fundamental requirement for each Clinical Laboratory as a service provider. This is because these steps can provide feedback and input to determine the right service development policies, especially in Clinical Laboratory services. Until now Hanau Hospital Laboratory has never been monitored and measured the level of patient satisfaction. The purpose of this study was to analyze the correlation between the level of service and the level of satisfaction. This type of research is quantitative non-experiment with research design using *Spearman* correlation studies. The results of this study show a significance value or sig. (2-tailed) of 0,000. Because the sig (2-tailed) value is 0.000 <0.05, it means that there is a correlation between the satisfaction of outpatients and the services provided by Hanau Hospital Laboratory Seruyan District, Central Kalimantan Province. A correlation coefficient of 0.735 which shows a correlation between two strong variables and a unidirectional correlation that is if the service is improved then the level of patient satisfaction will increase and vice versa.

Keywords: level of satisfaction,level of service, Hanau Hospital

Pendahuluan

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit dikatakan bahwa Rumah Sakit adalah sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

RSUD Hanau sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada mayarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat sekitarnya. RSUD Hanau dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Salah satu pelayanan yang ada di RSUD Hanau adalah laboratorium klinik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2013 dikatakan bahwa Laboratorium Klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan.

Menurut Kotler (2003:61) kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang atau kecewa sesorang terhadap suatu produk setelah ia membandingkan hasil/prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja/hasil produk yang diharapkan.

***Corresponding Author:**
Sutrisno
Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang Indonesia 50274
Email: sutrisflash@yahoo.co.id

http://repository.unimus.ac.id

Jika kinerja memenuhi harapan,maka itu artinya pelanggan puas.

Kepuasan pelanggan berhubungan dengan loyalitas pelanggan dan menghasilkan pembelian ulang. Kepuasan berperan sebagai salah satu unsur yang membentuk loyalitas meskipun bukan faktor mutlak (Wijaya, 2018).

Kunjungan pasien di Laboratorium RSUD Hanau pada tahun 2017 terendah terjadi pada bulan April sebanyak 266 Pasien, sedangkan kunjungan tertinggi terjadi pada bulan Agustus sebanyak 423 Pasien. Menurut kepala Instalasi Laboratorium RSUD Hanau, naik dan turunnya kunjungan pasien salah satunya disebabkan oleh banyaknya pasien rawat jalan yang tidak kembali memeriksakan dirinya.

Standar Pelayanan Minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Juga merupakan spesifikasi teknis tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh Badan Layanan Umum kepada masyarakat. Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit dalam pedoman ini meliputi jenis-jenis pelayanan indikator dan standar pencapaian kinerja pelayanan rumah sakit.

Tabel 1 menunjukan Standar Pelayanan Minimal Laboratorium Klinik yang diatur pada Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008.

Tabel 1. Standar Pelayanan Minimal laboratorium klinik

Jenis pelayanan	indikator	Standar
Laboratorium Klinik	.1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium	≤ 140 menit Kimia darah & darah rutin
	2. Pelaksana ekspertisi	Dokter Sp.PK
	.3. Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium	100 %
	4. Kepuasan pelanggan	≥ 80 %

Sumber : Menurut Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor : 129/Menkes/SK/II/2008

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan konsumen menjadi kebutuhan mendasar bagi setiap Laboratorium Klinik sebagai penyedia jasa. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan untuk menentukan kebijakan pengembangan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan Laboratorium Klinik. Sampai saat ini Laboratorium RSUD Hanau belum pernah dilakukan pemantauan dan pengukuran tingkat kepuasan pasien.

Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Laboratoium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah

.

***Corresponding Author:**
Sutrisno
Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang Indonesia 50274
Email: sutrisflash@yahoo.co.id

http://repository.unimus.ac.id

Bahan dan metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif non eksperimen, desain Penelitian ini menggunakan pendekatan studi korelasi yakni peneliti ingin mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara tingkat kepuasan terhadap tingkat pelayanan.

Tempat penelitian dilakukan di Instalasi Laboratorium RSUD Hanau. Waktu penelitian dilakukan di bulan Juli 2018. Menurut Arikunto (2008:116) Apabila kurang dari 100 lebih baik diambil semua hingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-50%. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini dengan mempertimbangan Aspek Waktu yang Terbatas, Dana, dan Pasien yang memiliki kriteria tertentu, maka peneliti mengambil sebesar 12% dari populasi yaitu 30 sampel pasien rawat jalan yang memeriksakan diri ke laboratorium RSUD Hanau.

Teknik pengumpulan data tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Laboratorium RSUD Hanau dengan menggunakan teknik wawancara dan penyebaran angket (kuesioner).

Data pada penelitian ini adalah data primer, yaitu data data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dengan cara wawancara dan kuesioner. Data penelitian yang sudah terkumpul akan dianalisa menggunakan Analisis Korelasi *Spearman* dan Statistik Deskriptif. Analisis Korelasi *Spearman* untuk melakukan uji yang bertujuan mengetahui apakah ada hubungan antara variabel dalam skala data ordinal dengan tingkat signifikansi 0,05. Sedangkan statistik deskriptif frekuensi digunakan untuk menentukan tingkat persentase masing-masing variabel. Peneliti menggunakan alat bantu untuk mempermudah analisa data, yaitu program aplikasi statistik SPSS versi 17.

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian di Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah maka didapatkan sebagian responden menilai tingkat pelayanan Baik yaitu berjumlah 19 responden (63,3%), sedangkan penilaian cukup baik dengan 6 responden (20%), dan penilaian sangat baik 5 responden (16,7%). Sedangkan tingkat kepuasan pasien di Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan tengah sebagian besar responden menyatakan puas yaitu berjumlah 13 responden (43,3%), sangat puas dengan 9 responden (30%), dan penilaian cukup puas 8 responden (26,7%).

Hasil penelitian di RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah didapatkan hasil analisis hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Laboratorium RSUD Hanau yaitu Berdasarkan hasil uji korelasi *Spearman* didapat nilai signifikansi atau *sig.(2-tailed)* yaitu sebesar 0,000. Karena nilai *sig(2-tailed)* 0.000 < 0,05, maka H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah.

***Corresponding Author:**
Sutrisno
Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang Indonesia 50274
Email: sutrisflash@yahoo.co.id

http://repository.unimus.ac.id

Diskusi

Hasil penelitian terhadap tingkat pelayanan didapat sebagian besar responden menilai tingkat pelayanan yang telah diterima baik yaitu 19 responden (63,3%), dan sangat baik 5 responden (16,7%). Penilaian bahwa pelayanan kemudahan lahan parkir, kecepat tanggapan personil dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan pasien, serta harga pemeriksaan yang wajar dan kompetitif dinilai cukup baik oleh 6 responden (20%). Dapat disimpulkan bahwa penilaian responden terhadap tingkat pelayanan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 30 responden rawat jalan di Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan puas setelah mereka mendapatkan pelayanan dari Laboratorium RSUD Hanau (pelayanan sudah sesuai harapan pasien) yaitu berjumlah 13 responden (43,3%), sedangkan penilaian Sangat puas 9 responden (30%). Adapun penilaian responden cukup puas 8 responden (26,7%) dikarenakan pasien masih merasa biasa-biasa saja terhadap kecepatan dan

tanggapan personil dalam menanggapi dan menyelesaikan keluhan pasien serta harga / biaya pemeriksaan yang wajar dan kompetitif masih dirasa cukup wajar.

Hasil analisis uji korelasi *Spearman* tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap tingkat pelayanan didapat nilai signifikansi atau sig.(2-tailed) sebesar 0,000. Karena nilai sig(2-tailed) 0.000 < 0,05, maka dapat diambil keputusan H0 ditolak dan Ha diterima yang artinya ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah. Nilai koefisien korelasi 0,735 menunjukkan korelasi antara dua variabel kuat dan hubungan yang searah yaitu jika pelayanan ditingkatkan maka tingkat kepuasan pasienpun akan meningkat dan sebaliknya

Kesimpulan

1. Sebagian besar responden menilai Baik yaitu berjumlah 19 responden (63,3%), Penilaian sangat baik 5 responden (16,7%). Dapat disimpulkan pelayanan yang sudah diberikan oleh Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah adalah baik.
2. Tingkat kepuasan pasien pawat jalan terhadap pelayanan labortorium RSUD hanau yaitu cukup baik (73,3 %). Dengan kata lain tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Hanau belum memenuhi standar yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan dalam Peraturan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang Standar pelayanan Minimal Laboratorium Klinik yang mengatur tingkat kepuasan pasien ≥ 80 %.
3. Nilai signifikansi atau sig.(2-tailed) sebesar 0,000. Karena nilai sig(2-tailed) 0.000 < 0,05, maka artinya ada hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang

***Corresponding Author:**
Sutrisno
Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang Indonesia 50274
Email: sutrisflash@yahoo.co.id

http://repository.unimus.ac.id

diberikan oleh Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah

Saran

1. Untuk Laboratorium RSUD Hanau Meningkatkan pelayanan sehingga pasien terpuaskan agar sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan dalam Peraturan Menteri Kesehatan nomor 129 tahun 2008 tentang Standar pelayanan Minimal Laboratorium Klinik.
2. Peneliti selanjutnya, variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini tidak hanya mencakup satu variabel saja, oleh karena itu untuk lebih variatif dapat menambahkan variabel yang masih belum termasuk dalam penelitian ini.

Ucapan Terimakasih

Atas selesainya tugas akhir ini saya selaku peneliti mengucapkan puji dan syukur atas rezeki, karunia dan limpahan rahmat yang telah diberikan oleh ALLAH SWT. terimakasih kepada Dr. Budi Santosa, M.Si.Med dan Umi Amalia, SE. M.kom yang telah memberikan bimbingan, arahan dan bantuannya selama penyusunan skripsi dan terimakasih juga saya sampaikan untuk Ayah handaku Ir. Akhmad sudarma dan kedua ibuku Marbiati Rakhmah & Ramintan Udy atas segala doa, dukungan, motivasi, bimbingan dan bantuannya yang tidak henti-hrnti kepadaku dan terimakasih juga buat istri dan anaku tercinta Nadhitiana Novariani dan Nisrina Zaskia Salsabil atas doa, semangat, dan kesabarannya selama ini dan tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada ayahandaku dan abangku yang telah dahulu di panggil oleh ALLAH SWT alm. Suardi Yasri dan Edy suharno (alhamdulillah cita-cita pian tercapai, ulun sudah jadi sarjana bah bang) serta terimakasih juga kepada keluarga, sahabat, dan kawan-kawan yang membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Referensi

Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.

Menkes. 2003. PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 43 TAHUN 2013. http://labcito.co.id/wp-content/uploads/2015/ref/ref/PMK_No_43_ttg_Penyelenggaraan_Laboratorium_Klinik_Yang_Baik.pdf . Diakses tanggal 28 Februari 2018

Kotler, Philip. 2003. *Manajemen Pemasaran Edisi Mulenium.* Jakarta: Prenhallindo.

Menkes. 1992. MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR : 129/Menkes/SK/II/2008 TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL RUMAH SAKIT MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA. *Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4355 Nomor Tambahan Lembaran Negara Nomor 4400*, *1*(5), 1–55. https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004. Diakses tanggal 28 Februari 2018

***Corresponding Author:**
Sutrisno
Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang Indonesia 50274
Email: sutrisflash@yahoo.co.id

http://repository.unimus.ac.id

Wijaya, T. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa*. (edisi kedua). Jakarta: Penerbit Index Jakarta

***Corresponding Author:**
Sutrisno
Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang Indonesia 50274
Email: sutrisflash@yahoo.co.id

http://repository.unimus.ac.id

***Corresponding Author:**
Sutrisno
Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang. Semarang Indonesia 50274
Email: sutrisflash@yahoo.co.id

http://repository.unimus.ac.id