

LAMPIRAN

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN PENELITIAN

(INFORMED CONSENT)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : E. Sinaga
Umur : 64 tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Terbangsi Subing

Menyatakan bersedia menjadi responden penelitian :

Nama Peneliti : Pipit Kartika Ningsih

Institusi : Program Sarjan Terapan, Jurusan Teknologi Laboratorium Medis,
Politeknik Kesehatan Tanjungkarang

Judul : Analisa Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Instalasi Laboratorium
Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya


Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa tekanan dari pihak manapun.

Gunung sugib, 30 April 2024

Mengetahui,
Peneliti


(Pipit Kartika Ningsih)

Menyetujui,
Responden


(E. Sinaga)

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
 PADA UNIT LAYANAN LABORATORIUM KABUPATEN / KOTA
LAMPUNG TENGAH

Tanggal Survei : 30 April 2014 Jam Survei : 08.00 – 12.00*
 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUSAHA
 LAINNYA(sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima : laboratorium(misal : KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari k)

| | P*) | | P*) |
|---|------------------|--|------------------|
| 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai. | 1 2 3 4 | 6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten | 1 2 3 4 |
| 2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah. | 1 2 3 4 | 7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah | 1 2 3 4 |
| 3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat. | 1 2 3 4 | 8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik | 1 2 3 4 |
| 4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis | 1 2 3 4 | 9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik | 1 2 3 4 |
| 5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai | 1 2 3 4 | | |

(kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium

$$n = \frac{\Sigma Waktu}{\Sigma Sampel}$$
$$n = \frac{3701}{85}$$
$$n = 43.54118 \text{ menit}$$

2. Pelaksanaan ekpertisi hasil pemeriksaan laboratorium

$$n = \frac{\Sigma Diekspertisi Sp. PK}{\Sigma Sampel} \quad \text{X100\%}$$
$$n = \frac{47}{85} \quad \text{X100\%}$$
$$n = 55.3\%$$

3. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

$$n = \frac{\Sigma Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil}{\Sigma Sampel} \quad \text{X100\%}$$
$$n = \frac{85}{85} \quad \text{X100\%}$$
$$n = 100\%$$

4. Kepuasan pelanggan

$$n = \frac{\Sigma \text{Pelanggan merasa puas}}{\Sigma \text{Sampel}} \quad \text{X100\%}$$

$$n = \frac{73}{85} \quad \text{X100\%}$$

$$n = 86\%$$

Statistics

| | | Umur | JenisKelamin | Pekerjaan | Pendidikan |
|---|---------|------|--------------|-----------|------------|
| N | Valid | 85 | 85 | 85 | 85 |
| | Missing | 0 | 0 | 0 | 0 |

JenisKelamin

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | L | 33 | 38,8 | 38,8 | 38,8 |
| | P | 52 | 61,2 | 61,2 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

Pekerjaan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | IRT | 15 | 17,6 | 17,6 | 17,6 |
| | PNS | 15 | 17,6 | 17,6 | 35,3 |
| | SWASTA | 31 | 36,5 | 36,5 | 71,8 |
| | TANI | 9 | 10,6 | 10,6 | 82,4 |
| | WIRASWASTA | 15 | 17,6 | 17,6 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

Pendidikan

| | | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | S1 | 21 | 24,7 | 24,7 | 24,7 |
| | S2 | 1 | 1,2 | 1,2 | 25,9 |
| | SD | 14 | 16,5 | 16,5 | 42,4 |
| | SMA | 26 | 30,6 | 30,6 | 72,9 |
| | SMP | 23 | 27,1 | 27,1 | 100,0 |
| | Total | 85 | 100,0 | 100,0 | |

Lampiran

Tabel Rekapitulasi ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

| No | Nama pasien | Adanya ekspertisi dr.SPPK | Tidak adanya ekspertisi dr.SPPK |
|----|------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| 1 | Murmingsih | | ✓ |
| 2 | Robert Situmorang | | ✓ |
| 3 | Purda Wati | ✓ | |
| 4 | Siti Aisah | | ✓ |
| 5 | Puguh Santoso | ✓ | |
| 6 | Erwin Syahputra | ✓ | |
| 7 | A. Sariyanto | ✓ | |
| 8 | ARSUDin | ✓ | |
| 9 | Agung Pangestu | ✓ | |
| 10 | Mawarti | ✓ | |
| 11 | Ahmad Subandi | ✓ | |
| 12 | Sriyati Binti Marsono | ✓ | |
| 13 | Rukmana | ✓ | |
| 14 | Suminem | | ✓ |
| 15 | Ahmad Wanda Saputra | | ✓ |
| 16 | Mariana Marpaung | | ✓ |
| 17 | Dodi Prayoga | ✓ | |
| 18 | Sri Sugiana | ✓ | |
| 19 | Irwan Aliy Aziz | ✓ | |
| 20 | Sri Handayani | | ✓ |
| 21 | Sukimin | | ✓ |
| 22 | Leni Anggraini | | ✓ |
| 23 | Suparmi | | ✓ |
| 24 | Debi Abelia | | ✓ |
| 25 | Zahra Salsabila | | ✓ |
| 26 | Habil Pasa Agung | | ✓ |
| 27 | Ilham Satria Putra | | ✓ |
| 28 | Tri Atma Dheni | | ✓ |
| 29 | Gio Prasetyo | | ✓ |
| 30 | Amanah | | ✓ |
| 31 | Rafatar Putra Pratama | | ✓ |
| 32 | Rusnaidi | | ✓ |
| 33 | Dwi Surahmad | | ✓ |
| 34 | Iswahyuni Netty Rahayu | | ✓ |
| 35 | Ellen Dewi Palindo | | ✓ |

Lampiran

Lampiran

| | | | |
|----|-------------------------|---|---|
| 36 | Eli Yunani | | ✓ |
| 37 | M. Althaf Hafidz Mahesa | | ✓ |
| 38 | Masayu Antarisa | | ✓ |
| 39 | Maryanti | | ✓ |
| 40 | Rosidah | | ✓ |
| 41 | Ifkatantri Nurul Mahrom | | ✓ |
| 42 | Sariyati | ✓ | |
| 43 | Muhammad Abdu Algoftar | ✓ | |
| 44 | Sukinem | ✓ | |
| 45 | Nur Ain | ✓ | |
| 46 | Syarip | ✓ | |
| 47 | Suningsih | ✓ | |
| 48 | Wika Juang Sari | ✓ | |
| 49 | Wintarti | ✓ | |
| 50 | Ahyar | ✓ | |
| 51 | Efendi Pradana | ✓ | |
| 52 | Junaidi | ✓ | |
| 53 | Munah | ✓ | |
| 54 | Rumiyani | ✓ | |
| 55 | Apriyanti | ✓ | |
| 56 | Wahyu Pratama | ✓ | |
| 57 | Rohila | ✓ | |
| 58 | Asbunah | ✓ | |
| 59 | Sumarsono | ✓ | |
| 60 | Kayla Balques | | ✓ |
| 61 | Rosdiana S.Psi | ✓ | |
| 62 | Siti Fatimah | ✓ | |
| 63 | Nur Yati | ✓ | |
| 64 | Tina Serli | ✓ | |
| 65 | Fadly Putra Antholy | ✓ | |
| 66 | Gunawan | | ✓ |
| 67 | Ngademan | ✓ | |
| 68 | Tumini | | ✓ |
| 69 | Sutikno | ✓ | |
| 70 | Anis Permanasari | ✓ | |

Lampiran

Lampiran

| | | | |
|----|--------------------------------|---|---|
| 71 | Kasitem | ✓ | |
| 72 | Aisyah Hinti Rahman | | ✓ |
| 73 | Karsipah | | ✓ |
| 74 | Lina Fidyah Astuti | ✓ | |
| 75 | Dwi Rahayu | ✓ | |
| 76 | Kamsiti | ✓ | |
| 77 | Susiyani | | ✓ |
| 78 | Fatrianda P. Cyninthia Kennedy | | ✓ |
| 79 | Supriyati | | ✓ |
| 80 | Heni Wati | | ✓ |
| 81 | Siti Muawanah | | ✓ |
| 82 | Wiji Lestari | ✓ | |
| 83 | Saniyah | ✓ | |
| 84 | SR Wuryani | ✓ | |
| 85 | Sri Lestari | ✓ | |

Mengetahui,
Peneliti



Pipit Kartika Ningsih

Menyetujui,
Kepala Instalasi Patologi Klinik



dr. Entmy Wahyuni, Msi.Med.SpPK
19740908 2002 12 2 008

Lampiran

Tabel rekapitulasi tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium

| No | Nama pasien/Mewakili pasien | Tidak adanya kesalahan | Adanya kesalaham |
|----|-----------------------------|------------------------|------------------|
| 1 | Murningsih | ✓ | |
| 2 | Robert Situmorang | ✓ | |
| 3 | Purda Wati | ✓ | |
| 4 | Siti Aisah | ✓ | |
| 5 | Puguh Santoso | ✓ | |
| 6 | Erwin Syahputra | ✓ | |
| 7 | A. Sariyanto | ✓ | |
| 8 | ARSI/Din | ✓ | |
| 9 | Agung Pangestu | ✓ | |
| 10 | Mawarti | ✓ | |
| 11 | Ahmad Subandi | ✓ | |
| 12 | Sriyati Binti Marsono | ✓ | |
| 13 | Rukmana | ✓ | |
| 14 | Suminem | ✓ | |
| 15 | Ahmad Wanda Saputra | ✓ | |
| 16 | Mariana Marpaung | ✓ | |
| 17 | Dodi Prayoga | ✓ | |
| 18 | Sri Sugiana | ✓ | |
| 19 | Irwan Aliy Aziz | ✓ | |
| 20 | Sri Handayani | ✓ | |
| 21 | Sukimin | ✓ | |
| 22 | Leni Anggraini | ✓ | |
| 23 | Suparmi | ✓ | |
| 24 | Debi Abelia | ✓ | |
| 25 | Zahra Salsabila | ✓ | |
| 26 | Habil Pasa Agung | ✓ | |
| 27 | Ilham Satria Putra | ✓ | |
| 28 | Tri Atma Dheni | ✓ | |
| 29 | Gio Prasetyo | ✓ | |
| 30 | Amanah | ✓ | |
| 31 | Rafatar Putra Pratama | ✓ | |
| 32 | Rusnaidi | ✓ | |
| 33 | Dwi Surahmad | ✓ | |
| 34 | Iswahyuni Netty Rahayu | ✓ | |
| 35 | Ellen Dewi Palindo | ✓ | |

Lampiran

Lampiran


| | | | |
|----|-------------------------|---|--|
| 36 | Eli Yunani | ✓ | |
| 37 | M. Althaf Hafidz Mahesa | ✓ | |
| 38 | Masayu Antarisa | ✓ | |
| 39 | Maryanti | ✓ | |
| 40 | Rosidah | ✓ | |
| 41 | Ifkatantri Nurul Mahrom | ✓ | |
| 42 | Sariyati | ✓ | |
| 43 | Muhammad Abdu Algoftar | ✓ | |
| 44 | Sukinem | ✓ | |
| 45 | Nur Ain | ✓ | |
| 46 | Syarip | ✓ | |
| 47 | Suningsih | ✓ | |
| 48 | Wika Juang Sari | ✓ | |
| 49 | Wintarti | ✓ | |
| 50 | Ahyar | ✓ | |
| 51 | Efendi Pradana | ✓ | |
| 52 | Junaidi | ✓ | |
| 53 | Munah | ✓ | |
| 54 | Rumiyani | ✓ | |
| 55 | Apriyani | ✓ | |
| 56 | Wahyu Pratama | ✓ | |
| 57 | Rohila | ✓ | |
| 58 | Asbunah | ✓ | |
| 59 | Sumarsono | ✓ | |
| 60 | Kayla Balques | ✓ | |
| 61 | Rosdiana S.Psi | ✓ | |
| 62 | Siti Fatimah | ✓ | |
| 63 | Nur Yati | ✓ | |
| 64 | Tina Serli | ✓ | |
| 65 | Fadly Putra Antholy | ✓ | |
| 66 | Gunawan | ✓ | |
| 67 | Ngademan | ✓ | |
| 68 | Tumini | ✓ | |
| 69 | Sutikno | ✓ | |
| 70 | Anis Permanasari | ✓ | |

Lampiran


Lampiran

| | | | |
|----|-------------------------------|---|--|
| 71 | Kasitem | ✓ | |
| 72 | Aisyah Binti Rahman | ✓ | |
| 73 | Karsipah | ✓ | |
| 74 | Lina Fidyah Astuti | ✓ | |
| 75 | Dwi Rahayu | ✓ | |
| 76 | Kamsiti | ✓ | |
| 77 | Susiyani | ✓ | |
| 78 | Fatrianda P. Cynithia Kennedy | ✓ | |
| 79 | Supriyati | ✓ | |
| 80 | Heni Wati | ✓ | |
| 81 | Siti Muawanah | ✓ | |
| 82 | Wiji Lestari | ✓ | |
| 83 | Saniyah | ✓ | |
| 84 | SR Wuryani | ✓ | |
| 85 | Sri Lestari | ✓ | |

Mengetahui,
Peneliti


Pipit Kartika Ningsih

Menyetujui
Kepala Instalasi Patologi Klinik


dr. Emmy Wahyuni, Msi. Med. SpPK
19740908 2002 12 2 008

Lampiran

Tabel rekapitulasi waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium

| NO | Nama Pasien | Jenis pemeriksaan | Waktu pengambilan sampel | Waktu ekspertisi | Total waktu (menit) |
|----|-----------------------|---|--------------------------|------------------|---------------------|
| 1 | Murningsih | Kolesterol, Trigliserida, LDL, HDL, Kreatinin | 09.13 | 10.05 | 52 |
| 2 | Robert Situmorang | DL, GDS, Bilirubin Total, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, Asam Urat, Natrium, Kalium, Klorida | 10.34 | 12.13 | 99 |
| 3 | Purda Wati | GDS | 11.14 | 11.23 | 11 |
| 4 | Siti Aisah | GDS, Asam Urat | 11.24 | 12.28 | 64 |
| 5 | Puguh Santoso | GDS, Asam Urat | 10.55 | 11.50 | 55 |
| 6 | Erwin Syahputra | Kolesterol, Trigliserida | 10.19 | 11.49 | 90 |
| 7 | A. Sariyanto | DL | 11.52 | 12.21 | 29 |
| 8 | ARSUDin | DL | 11.35 | 12.22 | 47 |
| 9 | Agung Pangestu | DL | 12.16 | 13.32 | 76 |
| 10 | Mawarti | DL | 09.00 | 09.44 | 44 |
| 11 | Ahmad Subandi | DL | 08.59 | 09.43 | 44 |
| 12 | Sriyati Binti Marsono | DL | 08.59 | 09.44 | 45 |
| 13 | Rukmana | DL, GDS | 10.49 | 11.07 | 18 |
| 14 | Suminem | DL, GDS, Ureum, Kreatinin, Natrium, Kalium, Klorida | 11.43 | 12.39 | 56 |
| 15 | Ahmad Wanda Saputra | Natrium, Kalium, Klorida | 08.42 | 09.31 | 49 |
| 16 | Mariana Marpaung | Ureum, Kreatinin, Kolesterol Total, Trigliserida, HDL, LDL, GDS | 12.07 | 13.01 | 54 |
| 17 | Dodi Prayoga | DL, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, Natrium, Kalium, Klorida, GDS | 06.05 | 07.36 | 91 |
| 18 | Sri Sugiana | DL | 09.04 | 09.47 | 43 |
| 19 | Irwan Aliy Aziz | DL | 10.31 | 10.36 | 5 |
| 20 | Sri Handayani | GDS | 08.48 | 08.56 | 8 |
| 21 | Sukimin | Asam Urat | 09.45 | 10.08 | 23 |
| 22 | Leni Anggraini | Asam Urat, Kolesterol Total | 07.34 | 08.20 | 46 |
| 23 | Suparmi | DL, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, GDS | 00.47 | 01.22 | 35 |
| 24 | Debi Abelia | DL, GDS | 23.00 | 23.04 | 4 |
| 25 | Zahra Salsabila | DL | 08.11 | 08.18 | 7 |
| 26 | Habil Pasa Agung | DL, GDS | 16.13 | 16.25 | 12 |
| 27 | Ilham Satria Putra | DL | 08.36 | 08.38 | 2 |
| 28 | Tri Atma Dheni | DL, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, GDS | 15.29 | 16.02 | 33 |
| 29 | Gio Prasetyo | DL, GDS | 12.25 | 12.32 | 7 |
| 30 | Amanah | DL, GDS | 19.03 | 19.23 | 20 |

| Lampiran | | | | | |
|----------|-------------------------|---|-------|-------|-----|
| 31 | Rafatar Putra Pratama | DL, GDS | 08.28 | 08.35 | 7 |
| 32 | Rusnaldi | DL, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, GDS | 09.45 | 10.20 | 35 |
| 33 | Dwi Surahmad | DL, GDS | 20.05 | 20.27 | 22 |
| 34 | Iswahyuni Netty Rahayu | DL, GDS | 09.13 | 09.39 | 26 |
| 35 | Ellen Dewi Palindo | DL, GDS | 20.04 | 20.08 | 4 |
| 36 | Eli Yunani | DL, GDS | 16.40 | 16.47 | 7 |
| 37 | M. Althaf Hafidz Mahesa | DL, GDS | 21.14 | 21.28 | 14 |
| 38 | Masayu Antarisa | DL, GDS | 18.30 | 18.57 | 27 |
| 39 | Maryanti | DL, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, GDS | 19.19 | 20.44 | 85 |
| 40 | Rosidah | DL, SGOT, SGPT, GDS | 19.36 | 20.15 | 39 |
| 41 | Ifkatantri Nurul Mahrom | DL, GDS | 13.24 | 14.01 | 27 |
| 42 | Sariyati | GDS | 09.53 | 10.14 | 19 |
| 43 | Muhammad Abdu Algoftar | DL, GDS | 17.11 | 17.50 | 39 |
| 44 | Sukinem | DL, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, GDS | 17.38 | 18.35 | 57 |
| 45 | Nur Ain | DL, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, GDS | 18.25 | 19.18 | 53 |
| 46 | Syarip | GDS, Ureum, Kreatinin | 09.42 | 10.59 | 77 |
| 47 | Suningsih | GDS, Ureum, Kreatinin, Natrium, Kalium, Klorida | 12.11 | 13.30 | 79 |
| 48 | Wika Juang Sari | DL, GDS, Ureum, Kreatinin | 11.55 | 13.27 | 92 |
| 49 | Wintarti | DL, GDS | 09.30 | 10.12 | 42 |
| 50 | Ahyar | DL, GDS, Ureum, Kreatinin | 10.15 | 10.48 | 33 |
| 51 | Efendi Pradana | DL, GDS | 17.06 | 17.49 | 43 |
| 52 | Junaidi | DL, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, GDS | 10.47 | 12.24 | 97 |
| 53 | Munah | GDS | 10.46 | 11.16 | 30 |
| 54 | Rumiyani | DL, GDS | 10.50 | 11.16 | 26 |
| 55 | Apriyanti | GDS | 11.03 | 11.31 | 28 |
| 56 | Wahyu Pratama | DL | 09.29 | 11.14 | 105 |
| 57 | Rohila | DL, GDS | 09.22 | 09.27 | 5 |
| 58 | Asbunah | DL, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, Natrium, Kalium, Klorida, GDS | 17.55 | 18.48 | 53 |
| 59 | Sumarsono | DL, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, GDS | 16.57 | 17.48 | 51 |
| 60 | Kayla Balques | DL, GDS | 11.30 | 13.26 | 116 |
| 61 | Rosdiana S.Psi | GDP | 11.19 | 11.50 | 31 |
| 62 | Siti Fatimah | DL, GDS, Kolesterol, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, Asam Urat | 09.42 | 10.30 | 48 |
| 63 | Nur Yati | GDS | 10.56 | 11.01 | 65 |
| 64 | Tina Serli | DL | 11.08 | 11.17 | 11 |
| 65 | Fadly Putra Anthony | DL | 09.15 | 09.52 | 37 |


Lampiran

| | | | | | |
|----|--------------------------------|--|-------|-------|-----|
| 66 | Gunawan | DL, Ureum, Kreatinin | 21.16 | 21.50 | |
| 67 | Ngademan | DL, GDS | 10.47 | 11.01 | 14 |
| 68 | Tumini | GDS | 12.33 | 13.08 | 35 |
| 69 | Sutikno | DL, GDS, Ureum, Kreatinin | 10.05 | 11.59 | 114 |
| 70 | Anis Permanasari | DL | 10.00 | 10.50 | 50 |
| 71 | Kasitem | DL | 09.00 | 09.44 | 44 |
| 72 | Aisyah Binti Rahman | DL, GDS | 10.38 | 10.44 | 6 |
| 73 | Karsipah | DL, GDS, Ureum, Kreatinin | 11.27 | 13.28 | 121 |
| 74 | Lina Fidyah Astuti | DL, GDS, Ureum, Kreatinin | 10.30 | 12.07 | 97 |
| 75 | Dwi Rahayu | DL, SGOT, SGPT, Ureum, Kreatinin, GDS | 08.43 | 10.00 | 103 |
| 76 | Kamsiti | GDP, GDPP, Kolesterol, Triglisericid, LDL, HDL | 09.40 | 10.29 | 49 |
| 77 | Susiyani | GDS | 09.24 | 09.28 | 4 |
| 78 | Fatrianda P. Cyninthia Kennedy | GDP, Kolesterol, Triglisericid, LDL, HDL | 11.26 | 12.42 | 76 |
| 79 | Supriyati | GDP | 08.45 | 09.15 | 30 |
| 80 | Heni Wati | DL | 10.28 | 11.19 | 51 |
| 81 | Siti Muawanah | DL | 09.28 | 10.01 | 33 |
| 82 | Wiji Lestari | DL | 10.02 | 10.16 | 14 |
| 83 | Saniyah | GDP, Kolesterol, Triglisericid, I.DL, HDL, Asam Urat | 09.30 | 10.15 | 45 |
| 84 | SR Wuryani | GDP, Kolesterol, Triglisericid, LDL, HDL, Asam Urat | 09.27 | 10.14 | 47 |
| 85 | Sri Lestari | Kolesterol, Triglisericid, LDL, HDL | 09.05 | 10.14 | 69 |

Gunung Sugih, 5 Mei 2024

Mengetahui,
Peneliti


Pipit Kartika Ningsih

Menyetujui,
Kepala Instalasi Patologi Klinik





dr. Emmy Wahyun, Msi. Med. SpPK
19740908 2002 12 2 008

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK
PROGRAM SARJANA TERAPAN
TAHUN AKADEMIK 2023-2024

Nama Mahasiswa : Pipit Kartika Ningsih
 NIM : 2313353084
 Judul KTI : Analisa Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Instalasi
 Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Umum
 Daerah Demang Sepuluh Raya
 Pembimbing Utama : Iwan Sariyanto, S.ST., M.Si

| No | Tanggal Bimbingan | Materi Bimbingan | Keterangan | Paraf |
|----|-------------------|----------------------------------|---------------|---|
| 1. | 4 Januari 2024 | Kab I . II . III | Perbaikan |  |
| 2. | 8 Januari 2024 | Kab I . II . III | perbaikan |  |
| 3. | 12 Januari 2024 | perbaikan kab I . II . III | |  |
| 4. | 18 Januari 2024 | Kab I . II . III | acc simpla |  |
| 5. | 7 Februari 2024 | Contoh model Kab I . II . III | Perbaikan |  |
| 6. | 20 Februari 2024 | acc | Penelitian |  |
| 7. | 26 Mei 2024 | konultasi Hasil penelitian | Perbaikan |  |
| 8. | 31 Mei 2024 | konultasi kab (IV) . V | perbaikan |  |
| 9. | 6 Juni 2024 | Kab V . VI | perbaikan |  |

Lampiran

| No | Tanggal Bimbingan | Materi Bimbingan | Keterangan | Paraf |
|-----|-------------------|-----------------------|---------------|---|
| 10. | 10 Juni 2024 | Bab IV, V | Ditandai |  |
| 11 | 20 Juni 2024 | Bab IV, V | acc GMBAS |  |
| 12. | 26 Juni 2024 | acc jilid | |  |
| 13 | 27 Juni 2024 | BAB IV | Perbaiki |  |
| 14 | 28 Juni 2024 | BAB I, II, III, IV, V | Acc Cetak. |  |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Ketua Prodi TLM Program Sarjana Terapan



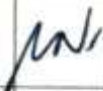
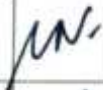


Nurminha, S.Pd., M.Sc
NIP. 196911241989122001

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIK
PROGRAM SARJANA TERAPAN
TAHUN AKADEMIK 2023-2024

Nama Mahasiswa : Pipit Kartika Ningsih
 NIM : 2313353084
 Judul Skripsi : Analisa Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Instalasi Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Umum Daerah Demang Sepulau Raya
 Pembimbing Pendamping : Haris Kadarusman, M.Kes

| No | Tanggal Bimbingan | Materi Bimbingan | Keterangan | Paraf |
|----|-------------------|-------------------------|------------------|-----------|
| 1 | 5 Januari 2024 | Bab I . 0 . 01 | Perbaiki | <i>M.</i> |
| 2 | 6 Januari 2024 | Bab I . 0 . 02 | Perbaiki | <i>M.</i> |
| 3 | 10 Januari 2024 | Bab I . 0 . 03 | Perbaiki | <i>M.</i> |
| 4 | 16 Januari 2024 | acc | seminar proposal | <i>M.</i> |
| 5 | 7 Februari 2024 | perbaiki Bab 2 . 1 . 01 | seklar simpul | <i>M.</i> |
| 6 | 28 Februari 2024 | acc | penelitian | <i>M.</i> |
| 7 | 28 Mei 2024 | bimbingan Hekil postum | perbaikan | <i>M.</i> |
| 8 | 18 Juni 2024 | bimbingan kab 0 . 2 | perbaikan | <i>M.</i> |
| 9 | 21 Juni 2024 | bimbingan kab . 0 . 2 | perbaikan | <i>M.</i> |

Lampiran

| No | Tanggal Bimbingan | Materi Bimbingan | Keterangan | Paraf |
|----|-------------------|------------------------|---------------|---|
| 10 | 20 Juni 2024 | acc | Seminar Hasil |  |
| 11 | 26 Juni 2024 | acc judul semtlus | |  |
| 12 | 27 Juni 2024 | BAB IV | Perbaiki |  |
| 13 | 28 Juni 2024 | BAB. I. II. III. IV. V | acc Cetak |  |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Ketua Prodi TLM Program Sarjana Terapan



Nurminha, S.Pd., M.Sc
NIP. 196911241989122001



Kementerian Kesehatan
Politeknik Tanjungkarang

Jalan Soekarno Hatta No.6 Bandar Lampung
Lampung 35145
(0721) 783852
<https://politeknik-tjk.ac.id>

Nomor : PP.03.04/F.XLIII/1603/2024
Lampiran : 1 eks
Hal : Izin Penelitian

8 Maret 2024

Yth. Direktur RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah
Di- Tempat

Sehubungan dengan penyusunan Skripsi bagi mahasiswa Tingkat IV Program Studi Teknologi Laboratorium Medis Program Sarjana Terapan Jurusan Teknologi Laboratorium Medis Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Tanjungkarang Tahun Akademik 2023/2024, maka kami mengharapkan dapat diberikan izin kepada mahasiswa kami untuk dapat melakukan penelitian di Institusi yang Bpk/Ibu pimpin. Adapun mahasiswa yang melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

| No | NAMA | JUDUL PENELITIAN | TEMPAT PENELITIAN |
|----|--|---|--------------------------|
| 1. | Pipit Kartika Ningsih NIM 2313353084 | Analisa Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya | RSUD Demang Sepulau Raya |

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.



Dr. Martini Fajrus, S.Kep, M.Sc
NIP.197008021990032002

Tembusan:

- 1 Ka. Jurusan Teknologi Laboratorium Medis
- 2 Ka Bid Diklat

Kementerian Kesehatan tidak menerima suap dan/atau gratifikasi dalam bentuk apapun. Jika terdapat potensi suap atau gratifikasi silahkan laporkan melalui HALO KEMENKES 1500567 dan <https://whistle.kemkes.go.id>. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman <https://ppl.kemkes.go.id>.





PEMERINTAH KABUPATEN LAMPUNG TENGAH
RSUD DEMANG SEPULAU RAYA

Jl. Lintas Sumatera No 4.A, Terbanggi Agung
Gunung Sugih, Lampung Tengah. Kode Pos 34161
Telp: (0725) 5260036 / 0811 7281 119, Email : rsuddemang01@gmail.com



Gunung Sugih, 01 April 2024

Nomor : 800/RS/00/UPTD.RSU-DSRV/2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada
Wakil Direktur Kementerian Kesehatan Tanjung Karang
di
Tempat

Menindaklanjuti Surat Saudara Nomor : PP.03.04/F.XLIII/1603/2024 Tanggal 08 Maret 2024
Perihal Permohonan Izin Penelitian di RSUD Demang Sepulau Raya, yang akan dilaksanakan
oleh :

Nama : Pipit Kartika Ningsih
NPM : 2313353084
Judul : Analisa Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Instalasi Laboratorium Patologi
Klinik RSUD Demang Sepulau Raya

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Direktur RSUD Demang Sepulau Raya
Kabupaten Lampung Tengah

dr. Desi Anu Rikat
Penasehat Ahli
NIP. 197612182014122001





KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"

No.178/KEPK-TJK/II/2024

Protokol penelitian versi 1 yang diusulkan oleh :
The research protocol proposed by

Peneliti utama : Pipit Kartika Ningsih.Amd AK
Principal In Investigator

Nama Institusi : Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"Analisa Standar Pelayanan Minimal Pelayanan Instalasi Patologi Klinik RSUD Demang Sepuluh Raya"

*"Analysis of Minimum Service Standards For Hospital Clinic Pathology Laboratory Installation Service
RSUD Demang Sepuluh Raya"*

Dinyatakan layak etik sesuai 7 (tujuh) Standar WHO 2011, yaitu 1) Nilai Sosial, 2) Nilai Ilmiah, 3) Pemerataan Beban dan Manfaat, 4) Risiko, 5) Bujukan/Eksploitasi, 6) Kerahasiaan dan Privacy, dan 7) Persetujuan Setelah Penjelasan, yang merujuk pada Pedoman CIOMS 2016. Hal ini seperti yang ditunjukkan oleh terpenuhinya indikator setiap standar.

Declared to be ethically appropriate in accordance to 7 (seven) WHO 2011 Standards, 1) Social Values, 2) Scientific Values, 3) Equitable Assessment and Benefits, 4) Risks, 5) Persuasion/Exploitation, 6) Confidentiality and Privacy, and 7) Informed Consent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 19 Februari 2024 sampai dengan tanggal 19 Februari 2025.

This declaration of ethics applies during the period February 19, 2024 until February 19, 2025.



February 19, 2024
Professor and Chairperson,

Dr. Aprina, S.Kp., M.Kes

Lampiran

| | | | |
|--|---|--|----------------|
|  RSUD DEMANG SEPULAU RAYA KAB. LAM-TENG | VERIFIKASI DAN VALIDASI HASIL LABORATORIUM | | |
| | No. Dokumen RSDSR/SPO/PD/4080/2023 | No. Revisi 01 | Halaman 1/1 |
| SPO (STANDAR PROSEDUR OPERASIONAL) | Tanggal Terbit Januari 2023 |  dr. TAUFIQ JONI PRASETYO, M.Sc., Sp.A NRP. 997703123 200312 1 006 | |
| PENGERTIAN | Tata cara dalam memeriksa dan menginterpretasi hasil pemeriksaan laboratorium Patologi Klinik setiap pasien dan penyampaian hasil yang sudah divalidasi. | | |
| TUJUAN | Sebagai dasar penerapan langkah – langkah agar setiap hasil laboratorium Patologi Klinik harus divalidasi terlebih dahulu sebelum diserahkan ke pasien atau perawat yang meminta | | |
| KEBIJAKAN | PERDIR TENTANG PELAYANAN PENUNJANG DIAGNOSTIK NO. 0011/PER/DIR/1/2023 | | |
| PROSEDUR | <ol style="list-style-type: none"> 1. Analis laboratorium menulis hasil laboratorium di buku dan menginput di SIM Rumah Sakit. 2. Untuk hasil laboratorium yang bermasalah/kritis dapat dikonsultasikan segera ke kepala instalasi laboratorium Dokter Spesialis Patologi Klinik (DSPK) lewat telepon. 3. Verifikasi dan validasi hasil laboratorium dilakukan oleh DSPK dengan cara Autorisasi hasil melalui LIS via offline ataupun online. 4. Jika Dokter Spesialis Patologi Klinik tidak dapat melakukan verifikasi hasil secara offline ataupun online (dikarenakan masalah gangguan internet) maka hasil laboratorium didelegasikan kepada analis laboratorium yang bertugas setelah mendapatkan persetujuan dari DSPK. 5. Setelah itu hasil pemeriksaan laboratorium sudah dianggap valid untuk disampaikan ke dokter/perawat ruangan Rawat Inap/Rawat Jalan. | | |
| UNIT TERKAIT | <ol style="list-style-type: none"> 1. Instalasi laboratorium 2. Ruang rawat inap 3. IGD 4. Rawat Jalan / Poli | | |

SKRIPSI PIPIT

ORIGINALITY REPORT

| | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| 23% SIMILARITY INDEX | 21% INTERNET SOURCES | 7% PUBLICATIONS | 5% STUDENT PAPERS |
|--------------------------------|--------------------------------|---------------------------|-----------------------------|

PRIMARY SOURCES

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | repository.setiabudi.ac.id Internet Source | 6% |
| 2 | www.scribd.com Internet Source | 2% |
| 3 | docplayer.info Internet Source | 1% |
| 4 | www.slideshare.net Internet Source | 1% |
| 5 | databoks.katadata.co.id Internet Source | 1% |
| 6 | lampung.tribunnews.com Internet Source | 1% |
| 7 | repository.poltekkes-tjk.ac.id Internet Source | 1% |
| 8 | bppsdmk.kemkes.go.id Internet Source | 1% |
| 9 | Triana Nurning Utami, Aldiga Rienarti Abidin, Leon Candra. "ANALISIS KELENGKAPAN STANDAR INSTALASI LABORATORIUM DI RSIA | 1% |

**ERIA BUNDA PEKANBARU TAHUN", Media
Kemas (Public Health Media), 2021**

Publication

| | | |
|-----------|---|----------------|
| 10 | idoc.pub Internet Source | 1 % |
| 11 | repository.poltekkes-kaltim.ac.id Internet Source | 1 % |
| 12 | eprints.uad.ac.id Internet Source | 1 % |
| 13 | ejournal.unsrat.ac.id Internet Source | 1 % |
| 14 | www.ejurnal.stikesmhk.ac.id Internet Source | <1 % |
| 15 | Betti Rosita, Ulfa Khairani. "ANALISIS LAMA WAKTU PELAYANAN LABORATORIUM DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH PASAMAN BARAT", JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal), 2018 Publication | <1 % |
| 16 | www.coursehero.com Internet Source | <1 % |
| 17 | malahayati.ac.id Internet Source | <1 % |
| 18 | peraturan.bpk.go.id Internet Source | <1 % |

Lampiran

| | | |
|----|--|------|
| 19 | Submitted to Badan PPSDM Kesehatan Kementerian Kesehatan <small>Student Paper</small> | <1 % |
| 20 | Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur <small>Student Paper</small> | <1 % |
| 21 | digilibadmin.unismuh.ac.id <small>Internet Source</small> | <1 % |
| 22 | www.10step-toolkit.org <small>Internet Source</small> | <1 % |
| 23 | jdih.kebumenkab.go.id <small>Internet Source</small> | <1 % |
| 24 | journal.wima.ac.id <small>Internet Source</small> | <1 % |
| 25 | 1001detik.blogspot.com <small>Internet Source</small> | <1 % |
| 26 | dinkesseluma.blogspot.com <small>Internet Source</small> | <1 % |
| 27 | pdfcoffee.com <small>Internet Source</small> | <1 % |
| 28 | repository.usd.ac.id <small>Internet Source</small> | <1 % |
| 29 | journal.lppmunindra.ac.id <small>Internet Source</small> | <1 % |

Lampiran

| | | |
|----|--|------|
| 30 | journal.uta45jakarta.ac.id Internet Source | <1 % |
| 31 | Weni Tursini, Elsa Pudji Setiawati, Dani Ferdian, Sharon Gondodiputro, Guswan Wiwaha, Deni K. Sunjaya. "Analisis Waktu Tunggu Dan Waktu Pelayanan Pendaftaran Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Bandung", <i>Jurnal Sehat Masada</i> , 2022 Publication | <1 % |
| 32 | ejournal.stiesia.ac.id Internet Source | <1 % |
| 33 | idil-akbar.blogspot.com Internet Source | <1 % |
| 34 | idoc.tips Internet Source | <1 % |
| 35 | idr.uin-antasari.ac.id Internet Source | <1 % |
| 36 | journals.ums.ac.id Internet Source | <1 % |
| 37 | mtsn22jkt.sch.id Internet Source | <1 % |
| 38 | pt.scribd.com Internet Source | <1 % |
| 39 | repository.fisip-untirta.ac.id Internet Source | <1 % |

Lampiran

40 repository.uin-suska.ac.id <1 %
Internet Source

41 www.dasapos.com <1 %
Internet Source

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

LAMPIRAN



LAMPIRAN



Lampiran



Lampiran

ANALISA STANDAR PELAYANAN MINIMAL PELAYANAN INSTALASI LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK RSUD DEMANG SEPULAU RAYA

Pipit Kartika Ningsih^{1,2}

¹ Program DIV Teknologi Laboratorium Medis Politeknik Kesehatan Tanjungkarang

² Jurusan Teknologi Laboratorium Medis Politeknik Kesehatan Tanjungkarang

Abstrak

Pelayanan laboratorium patologi klinik merupakan salah satu pelayanan yang perlu dijaga kualitasnya. Hal tersebut diharapkan agar pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan menjadi nilai tambah untuk rumah sakit tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Standar Pelayanan Minimal pelayanan di instalasi laboratorium Patologi Klinik di Rumah Sakit Umum Daerah Demang Sepulau Raya. Standar Pelayanan minimal untuk laboratorium patologi klinik yang diatur dalam Pemenkes No.129 tahun 2008 yaitu: Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, pelaksanaan ekpertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium, kepuasan pelanggan. Data diperoleh dengan menggunakan teknik pendekatan cross sectional, dan juga menggunakan kuisioner Permenpan No. 14 Tahun 2017 dengan sampel sebanyak 85 responden yang diolah dengan menggunakan Standar Pelayanan Minimal Kementerian Kesehatan Republik Indonesia No. 129 Tahun 2008.. Hasil penelitian didapatkan waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium dengan rata-rata 43,5 menit atau sesuai dengan standar pelayanan minimal yaitu ≤ 140 menit. Hasil pemeriksaan laboratorium yang dilakukan ekpertisi sebesar 55% sehingga tidak sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal karena Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan sebesar 100%. Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium adalah 100%, hal ini sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang capaiannya adalah 100%. Kepuasan pelanggan di Instalasi Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya sebesar 86%, hal ini sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan sebesar 80%.

Kata Kunci : Standar Pelayanan Minimal

ANALYSIS OF MINIMUM SERVICE STANDARDS FOR HOSPITAL CLINIC PATHOLOGY LABORATORY INSTALLATION SERVICE RSUD DEMANG SEPULAU RAYA

Abstract

Clinical pathology laboratory services are one of the services that need to be maintained in quality. This is expected so that patients feel satisfied with the services provided and become an added value for the hospital. This study aims to analyse the Minimum Service Standards for services in the Clinical Pathology laboratory installation at the Demang Sepulau Raya Regional General Hospital. Minimum Service Standards for clinical pathology laboratories regulated in Pemenkes No.129 of 2008, namely: Waiting time for laboratory service results, implementation of laboratory examination results, no errors in submission of laboratory examination results, customer satisfaction. Data were obtained using a cross sectional approach technique, and also using a questionnaire Permenpan No. 14 of 2017 with a sample of 85 respondents who were processed using the Minimum Service Standards of the Ministry of Health of the Republic of Indonesia No. 129 of 2008. The results of the study obtained waiting time for laboratory service results with an average of 43.5 minutes or in accordance with minimum service standards, namely ≤ 140 minutes. The results of laboratory tests carried out by expertise are 55%, so it is not in accordance with the Minimum Service Standards because the Minimum Service Standards set are 100%. The absence of errors in providing laboratory examination results is 100%, this is in accordance with the Minimum Service Standards whose achievement is 100%. Customer satisfaction at the RUDE Demand Clinical Pathology Installation throughout the island is 86%, this is in accordance with the Minimum Service Standards set at 80%.

Lampiran

Keywords: : Minimum Service Standards

Korespondensi: Pipit Kartika Ningsih Prodi Program DIV Teknologi Laboratorium Medis, Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang, Jalan Soekarno-Hatta No. 1 Hajimena Bandar Lampung, e-mail pipit.kartika1234@gmail.com

Pendahuluan

Standar Pelayanan Minimal yang didasarkan pada Permenkes Nomor.129 Tahun 2008 untuk Laboratorium Klinik meliputi : Waktu tunggu hasil pelayanan laboaratorium, Pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium, dan Kepuasan Pelanggan. (Permenkes RI Nomor 129,2008).

Pada tahun 2019 laboratorium klinik RSUD Demang Sepulau Raya telah melakukan penelitian tentang waktu tunggu hasil laboratorium yaitu tenggang waktu mulai pasien diambil sampel sampai dengan menerima hasil yang sudah diekspertisi dengan standar ≤ 140 menit. Untuk pemeriksaan darah rutin dan POCT dengan capaian 100% dengan nilai rerata waktu tunggu adalah 34 menit serta untuk pemeriksaan darah lengkap dan pemeriksaan kimia adalah 100% dengan nilai rerata waktu tunggu adalah 1 jam, 6 menit (Icha Septiani Fitri dkk 2019). Untuk pelaksanaan Ekpertisi hasil pemeriksaan laboratorium di RSUD Demang Sepulau Raya dilakukan oleh dokter spesialis patologi klinik yang mempunyai kewenangan untuk melakukan pembacaan hasil pemeriksaan laboaratorium. Bukti dilakukan ekspertisi adalah adanya tandatangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirim pada dokter yang meminta, karena di laboratorium klinik RSUD Demang Sepulau Raya sudah menggunakan Sistem Informasi Laboratorium (SIL) maka hasil pemeriksaan laboratorium diekspertisi dengan cara diotorisasi oleh dokter Sp.PK baik secara online maupun offline, hal ini sesuai dengan Perdir Tentang Pelayanan Laboratorium Penunjang Diagnostik No.0011/PER/DIR/2023. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium di RSUD Demang Sepulau Raya hal ini dibuktikan dengan adanya pencatatan dibuku ekspedisi hasil laboratorium baik untuk rawat jalan maupun rawat inap. Sedangkan untuk survei kepuasan pelanggan belum pernah dilakukan. Hasil penelitian Hubungan antara Waktu Tunggu Hasil Laboratorium Dengan Kepuasan Pasien di laboratorium Patologi Klinik RSUD Kota Madiun menunjukkan bahwa ada Hubungan antara Waktu Tunggu Hasil Laboratorium dengan Tingkat Kepuasan Pasien (Sumiati,2019).

Penelitian tentang Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung menggunakan metode survei Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 78,02 sehingga disimpulkan Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Unit Pelayanan “BAIK” (Rizqon Anjahiranda Adiputra, 2022). Kualitas pelayanan Laboratorium meliputi aspek kompetensi teknik, keluaran hasil, akses terhadap pelayanan, efektifitas pelayanan, efisiensi, keamanan, kenyamanan dan kesinambungan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Keberhasilan yang diperoleh suatu layanan kesehatan laboratorium dalam meningkatkan mutu pelayanannya sangat berkaitan erat dengan kepuasan pasien/pelanggan layanan laboratorium. Oleh karena itu, manajemen layanan kesehatan dalam hal ini RSUD Demang Sepulau Raya secara umum dan Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya secara khusus, perlu menganalisis sejauh mana mutu pelayanan yang telah diberikan. Pengukuran tingkat kepuasan pasien mutlak diperlukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Melalui pengukuran tersebut, dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah diselenggarakan dapat memenuhi harapan pasien. (Rika novella,2022)

Hubungan Standar Pelayanan Minimal (SPM) dan kepuasan pelanggan adalah dua konsep yang saling terkait dalam dunia bisnis. SPM adalah standar yang ditetapkan oleh suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kualitas yang ditetapkan. Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan gambaran tingkat kepuasan atau kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diberikan perusahaan. Jika Implementasi SPM sudah tercapai maka akan dapat memperkuat citra perusahaan, dengan memberikan layanan yang sesuai standar dan mengutamakan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat memperkuat citra positif dan meningkatkan reputasinya dimata pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas maka sangat perlu untuk melakukan penelitian Analisa Standar Pelayanan Minimal pelayanan instalasi

Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya. Sehingga melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan sekaligus dapat menggali temuan temuan di lapangan yang dapat dijadikan sebagai dasar Laboratorium Patologi klinik RSUD Demang Sepulau Raya meningkatkan mutu pelayanan melalui kinerja SPM.

Metode

Jenis penelitian adalah rancangan deskriptif kualitatif dan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Laboatorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung pada Tahun 2024.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien Rawat Jalan RSUD Demang Sepulau Raya Kabupaten Lampung Tengah Provinsi Lampung yang mendapatkan pelayanan di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya.

Data yang diperoleh dari dokumentasi dan pencatatan di laboratorium atau sistem informasi laboratorium (SIL) dan dilakukan survei secara langsung perihal kepuasan pasien sesuai dengan Permenpan N0.14 tahun 2017.

Analisis data yang digunakan mengacu pada rumus perhitungan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementrian kesehatan RI tahun 2008. Rincian rumus tersebut adalah :

1. Waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium

$$X3 = \frac{\text{Jumlah kumulatif waktu tunggu hasil lab yang disurvei dalam 1 bulan}}{\text{Jumlah seluruh pemeriksaan lab dalam 1 bulan (D)}}$$

Standar ≤ 140 menit (Permenkes no,129 th 2008)

2. Pelaksanaan ekpertisi hasil pemeriksaan laboratorium

$$X3 = \frac{\text{Jumlah hasil lab yg diverifikasi hasilnya oleh dokter spesialis patologi klinik dalam 1 bulan (N)}}{\text{Jumlah seluruh pemeriksaan lab dalam 1 bulan (D)}} \times 100\%$$

Standar 100% (Permenkes no,129 th 2008)

3. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

$$X3 = \frac{\text{Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboatorium}}{\text{Jumlah seluruh pemeriksaan lab dalam 1 bulan (D)}} \times 100\%$$

Standar 100% (Permenkes no,129 th 2008)

4. Kepuasan pelanggan

$$X3 = \frac{\text{Jumlah kumulatif penilaian hasil penelitian}}{\text{kepuasan dari pasien yang disurvei (N)}} \times 100\%$$

Hasil

Penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dari pasien rawat jalan atau keluarga yang mewakili pasien rawat jalan dan sistem informasi di laboratorium patologi klinik Rumah Sakit Umum Daerah Demang sepulau Raya. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 85 responden yang memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan laboratorium Patologi Klinik. Jumlah responden yang diperoleh dari hasil perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Notoadmojo (2010) adalah 85 orang dengan probabilitas 10%. Dimana jumlah pasien rata-rata tiap bulan adalah 546 .

Karakteristik responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin Hasil Pemeriksaan Apus Darah Tipis dan Tebal

| | Jumlah (n=85) | Persentase (%) |
|----------------------------|---------------|----------------|
| Jenis Kelamin : | | |
| Laki-Laki | 33 | 38,82 |
| Perempuan | 52 | 61,18 |
| Status | | |
| Pasien | 56 | 65,9 |
| Mewakili Pasien | 29 | 34,1 |
| Usia (Tahun) : | | |
| 17-25 tahun | 7 | 8,24 |
| 26 -35 tahun | 28 | 32,94 |
| 36-45 tahun | 15 | 17,25 |
| 46-55 tahun | 18 | 21,17 |
| 56-65 tahun | 10 | 11,76 |
| 65 keatas | 7 | 8,24 |
| Pekerjaan : | | |
| IRT | 15 | 17,65 |
| PNS | 15 | 17,65 |
| Swasta | 31 | 36,47 |
| Tani | 9 | 10,58 |
| Wiraswasta | 15 | 17,65 |
| Pendidikan Terakhir | | |
| SD | 14 | 16,47 |
| SMP | 23 | 27,06 |

| | | |
|------------------|----|-------|
| SMA | 26 | 30,59 |
| Sarjana Strata 1 | 21 | 24,70 |
| Sarjana Strata 2 | 1 | 1,20 |

Pengisian kuisioner

| | | |
|-----------------|----|------|
| Pasien | 56 | 65,9 |
| Mewakili Pasien | 29 | 34,1 |

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan jenis kelamin perempuan lebih banyak dari jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 52 responden (61,18%). Berdasarkan usia terbanyak diperoleh pada berusia 26-35 tahun sebanyak 28 responden (32,94%). Jenis pekerjaan responden terbanyak adalah Pegawai Swasta sebanyak 31 responden (36,47%). Berdasarkan pendidikan terbanyak adalah berpendidikan Sekolah Menengah Atas sebanyak 26 responden (30,59%). Berdasarkan status respon dalam mengisi kuisioner didapat sebanyak 56 responden (65,90%) berstatus pasien dan sebanyak 29 nresponen (34,1%) diwakili oleh keluarga yang mendampingi.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium.

| Jenis Pemeriksaan | Total waktu (menit) | Rata-rata (menit) | Nilai Min (menit) | Nilai Mak (menit) |
|--------------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Darah Lengkap | 587 | 34.53 | 4 | 76 |
| GDS (POCT) | 226 | 28.25 | 8 | 65 |
| Kimia Klinik | 875 | 58.3 | 23 | 90 |
| Darah Lengkap dan Kimia Klinik | 1.912 | 45.53 | 4 | 121 |

Berdasarkan Tabel 2 didapat hasil waktu tunggu hasil pelayanan darah lengkap reratanya adalah 34.53 menit, gula darah sewaktu (POCT) reratanya adalah 28.25 menit, kimia klinik reratanya adalah 58,3 menit dan untuk darah lengkap dan kimia klinik reratanya adalah 45.53 menit.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi

| Penilaian | Kategori | Jumlah Sampel | % |
|-------------------------------|---------------------|---------------|-------|
| Ekspertisi hasil laboratorium | Diekspertisi | 47 | 55,30 |
| | Tidak diekspertisi | 38 | 44,70 |
| Kesalahan penyerahan hasil | Tidak ada kesalahan | 85 | 100,0 |
| | Ada kesalahan | 0 | 0 |
| Hasil kepuasan pelanggan | Tidak sesuai | 0 | 0 |
| | Kurang sesuai | 2 | 2,4 |
| | Sesuai | 59 | 69,4 |
| | Sangat sesuai | 24 | 28,2 |
| Kemudahan | Tidak mudah | 0 | 0 |

| | | | |
|---------------------------|--------------|----|------|
| presedur pelayanan | Kurang mudah | 4 | 4,7 |
| | Mudah | 54 | 63,5 |
| | Sangat mudah | 27 | 31,8 |
| kecepatan waktu pelayanan | Tidak cepat | 0 | 0 |
| | Kurang cepat | 5 | 5,9 |
| | Cepat | 58 | 68,2 |
| | Sangat cepat | 22 | 25,9 |

Tabel 4. Distribusi Frekuensi

| Penilaian | Kategori | Jumlah responden | % |
|---|--------------------------|------------------|------|
| Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | Sangat mahal | 0 | 0 |
| | Cukup mahal | 0 | 0 |
| | Murah | 29 | 34,1 |
| | Gratis | 56 | 65,9 |
| Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Lab PK | Tidak sesuai | 0 | 0 |
| | Kurang sesuai | 0 | 0 |
| | Sesuai | 65 | 76,5 |
| | Sangat sesuai | 20 | 23,5 |
| Kompetensi /kemampuan petugas dalam pelayanan | Tidak kompeten | 0 | 0 |
| | Kurang kompeten | 1 | 1,2 |
| | Kompeten | 52 | 61,2 |
| | Sangat kompeten | 32 | 37,6 |
| Perilaku petugas dalam pelayanan | Tidak sopan dan ramah | 0 | 0 |
| | Kurang sopan dan ramah | 1 | 1,2 |
| | Sopan dan ramah | 50 | 58,8 |
| | Sangat sopan dan ramah | 34 | 40,0 |
| Kualitas sarana dan prasarana di lab PK | Buruk | 0 | 0 |
| | Cukup | 20 | 23,5 |
| | Baik | 54 | 63,5 |
| | Sangat baik | 11 | 12,9 |
| Penanganan pengaduan pengguna pelayanan lab PK | Tidak ada | 1 | 1,2 |
| | Ada tapi tidak berfungsi | 1 | 1,2 |
| | Berfungsi | 8 | 9,4 |
| | kurang maksimal | | |
| | Dikelola dengan baik | 75 | 88,2 |
| Kepuasan pelanggan lab PK | Tidak puas | 12 | 14 |
| | Puas | 73 | 86 |

Pembahasan

Pada penelitian ini didapat jumlah responden laki-laki lebih sedikit dibandingkan dengan perempuan berdasarkan Badan Pusat Statistik (BPS) dimana sebanyak 27,23% penduduk Indonesia memiliki keluhan kesehatan dalam sebulan terakhir pada tahun 2021. Menurut jenis kelamin nya, perempuan lebih banyak mengalami keluhan kesehatan dibanding laki-laki. BPS mencatat perempuan yang mempunyai keluhan kesehatan sebesar 28,32%, sedangkan laki-laki persentasenya sebesar 26,15% (Data boks, 2022).

Pada penelitian ini diperoleh data untuk kategori umur respon yang paling banyak adalah umur antara 26 – 35 tahun sebanyak 28 responden atau sebesar 32,94% dari 85 sampel yang diteliti dimana pada usia tersebut merupakan usia produktif.

Pendidikan responden yang paling banyak adalah Sekolah Menengah yaitu sebanyak 27 responden (30,59%) hal ini dimungkinkan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas merupakan pendidikan yang paling besar di Indonesia sesuai dengan data statistic tahun 2023 bahwa 35,2% penduduk Indonesia telah menamatkan pendidikan Sekolah Menengah Atas (Databok, 2021). Dan data yang paling sedikit adalah untuk pendidikan Sarjana Stara 2 dimana hanya ada 1 responden (1,20%) dari total respon sebanyak 85 responden sedangkan untuk di Indonesia sendiri penduduk yang berpendidikan S2 hanya sebanyak 0,03% atau sebesar 822,47 ribu jiwa, (Databok, 2021).

Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dari 85 responden bervariasi, jenis pekerjaan yang paling banyak adalah karyawan swasta, hal ini dimungkinkan karena di kabupaten Lampung Tengah Banyak perusahaan swasta yang besar sehingga banyak penduduk di kabupaten Lampung Tengah bekerja diperusahaan tersebut. dan Pekerjaan yang paling sedikit adalah Petani.

Karakteristik responden berdasarkan pengisian kuesioner dari 85 responden berstatus pasien di laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya ada sebanyak 65,9% atau sejumlah 56 responden yang mengisi sendiri kuisisioner, dan dapat diartikan responden tersebut aktif dalam berpartisipasi pada penelitian ini. Frekuensi dan prosentase responden yang berstatus sebagai wakil pasien sebesar 34% atau sejumlah 29 responden hal ini dikarenakan keterbatasan aktivitas tubuh sehingga perlu diwakilkan oleh keluarga pasien.

1. Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium

Waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium dimana pelayanan yang dimaksud adalah 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. dalam penelitian ini data yang diambil dari data base komputer yang sudah terinstal dengan aplikasi sistem informai laboratorium dimana waktu jam sampel adalah ketika data pasien sudah di order kedalam sistem informasi laboratorium kemudian diferivikasi semua data pasien oleh petugas untuk kemudian dicetak barcode untuk memberi label pada kertas permintaan dan tabung sampel pasien waktu hasil pemeriksaan adalah ketika hasil laboratorium sudah diotorisasi oleh dokter spesialis patologi klinik di sistem informasi laboratorium. Kemudian hasil pemeriksaan laboratorium diprint dan diserahkan kepada pasien yang melakukan pemeriksaan di laboratorium.

Waktu tunggu pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan darah lengkap tanpa pemeriksaan laju endap darah (LED) dalam penelitian ini nilai reratanya 34.53 menit dengan nilai minimal pemeriksaan adalah 4 menit dan waktu maksimal pemeriksaan adalah 76 menit hal ini bila dibandingkan dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh laboratorium patologi klinik RSUD Demang Sepulau Raya sebesar ≤ 60 menit nilai rerata yang diperoleh sudah sesuai, juga sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008, dimana standar waktunya adalah ≤ 140 menit. Waktu tunggu untuk pemeriksaan gula darah sewaktu (POCT) didapat rerata 28.25 menit dengan nilai minimal waktu pemeriksaan adalah 8 menit dan nilai maksimal pemeriksaan adalah 65 menit Waktu tunggu untuk pemeriksaan kimia klinik reratanya adalah 58.3 menit dengan nilai minimal pemeriksaan 23 menit dan nilai maksimal pemeriksaan 90 menit hal ini sudah sesuai dengan standar waktu tunggu hasil laboratorium patologi klinik RSUD Demang Sepulau Raya ≤ 120 menit dan juga sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008 dimana standar waktunya adalah ≤ 140 menit. Waktu tunggu pelayanan laboratorium untuk pemeriksaan darah lengkap dan kimia klinik didapat nilai rerata 45,53 menit dengan nilai minimal pemeriksaan 4 menit dan nilai maksimal pemeriksaan 121 menit hal ini

sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal di laboratorium patologi klinik RSUD Demang Sepulau Raya ≤ 120 menit dan juga sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008 dimana standar waktunya ≤ 140 menit. Waktu tunggu dalam pelayanan laboratorium biasanya dipengaruhi beberapa faktor antara lain:

- a. Sumber Daya Manusia, salah satu penyebab lamanya waktu tunggu pada pelayanan laboratorium adalah jumlah tenaganya yang masih belum mencukupi (Fidyanti dkk, 2019). Untuk laboratorium Demang Sepulau Raya sendiri terdapat 12 ahli teknologi laboratorium yang bertugas secara bergiliran sesuai jadwal selama 24 jam, biasanya petugas laboratorium mengerjakan tugas sesuai bagiannya. Kemampuan dan pengalaman pegawai dalam melakukan pemeriksaan sampel dianggap berpengaruh terhadap kecepatan pelayanan (Fidyanti dkk 2019). Hal ini dapat diatasi dengan mengikuti pelatihan.
- b. Sarana dan Prasarana, Peralatan yang terdapat di laboratorium RSUD Demang Sepulau Raya sudah cukup optimal dalam melakukan pelayanan laboratorium dimana alat-alat laboratorium sudah canggih dan sudah dilengkapi dengan sistem informasi laboratorium sehingga semua hasil laboratorium dari alat hematologi analyzer dan kimia klinik sudah langsung masuk ke aplikasi sistem informasi laboratorium, data pemeriksaan laboratorium sudah terekap secara digital sehingga lebih mudah untuk menganalisa hasil laboratorium karena sudah ada riwayat sebelumnya untuk pasien yang sudah pernah melakukan pemeriksaan di laboratorium patologi klinik RSUD Demang Sepulau Raya. Dimana sistem informasi laboratorium dapat mengatasi 2 hal sekaligus yaitu mengurangi waktu tunggu dan kesalahan hasil pemeriksaan laboratorium (Dewi Ratmasari dkk, 2020) Antara ruang sampling dan ruang analisa sampel ada dalam satu gedung sehingga lebih menhemat waktu dalam pemeriksaan sampel terdapat 4 komputer yang sudah terhubung dengan aplikasi sistem informasi laboratorium sehingga akses untuk melihat hasil laboratorium lebih mudah. Permintaan pemeriksaan laboratorium juga sudah diinput di sistem informasi manajemen rumah sakit oleh dokter yang meminta sehingga petugas laboratorium tinggal menarik permintaan tersebut kedalam sistem informasi laboratorium. Hal ini sangat memudahkan

bagi petugas karena tidak perlu menginput permintaan secara manual sehingga mempersingkat waktu dan mengurangi kesalahan.

- c. Standar Prosedur Operasional yang ada di laboratorium sudah bagus, alur pelayanan mudah dipahami oleh semua petugas yang ada di laboratorium sehingga pasien dapat terlayani secara maksimal. Masing – masing petugas yang bekerja sudah sesuai jobdesknya sehingga pelayanan bisa sesuai dengan standar yang ditetapkan yaitu kurang dari ≤ 140 menit.

2. Pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium

Pelaksanaan ekspertisi hasil laboratorium adalah seorang dokter spesialis patologi klinik yang berwenang dalam pembacaan hasil pemeriksaan laboratorium. Bukti dilakukannya ekspertisi adalah dengan adanya tanda tangan pada lembar hasil pemeriksaan yang dikirimkan pada dokter yang meminta. Karena di instalasi patologi klinik RSUD Demang Sepulau Raya sudah menggunakan sistem informasi laboratorium hasil ekspertisi pemeriksaan laboratorium berupa tulisan otorisasi oleh dokter spesialis patologi klinik hal ini dapat dilakukan secara online maupun offline oleh dokter yang bertugas dengan menggunakan password. Hasil adanya pelaksanaan ekspertisi di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya menunjukkan bahwa jumlah hasil pemeriksaan laboratorium dalam satu bulan yang telah diekspertisi oleh dokter spesialis patologi klinik adalah sebanyak 47 pasien (55,30%) dan yang tidak diekspertisi oleh dokter spesialis patologi klinik ada 38 pasien (44,70%) Hasil tersebut dibagi jumlah seluruh pemeriksaan laboratorium selama satu bulan yaitu 85. Kemudian dikalikan 100%. Hasil tersebut belum sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2008, dimana standarnya adalah 100%. Ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium di instalasi laboratorium RSUD Demang Sepulau Raya kurang sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan dikarenakan dokter Spesialis Patologi Klinik yang ada di instalasi patologi klinik tidak berjaga selama 24 jam dikarenakan hanya berjumlah 2 orang, selain itu untuk sistem otorisasi hasil pemeriksaan laboratorium yang dilakukan secara online sangat bergantung dengan sinyal internet sehingga apabila sinyal tidak ada maka dokter tidak dapat mengotorisasi hasil laboratorium. Untuk mengatasi hal tersebut maka petugas ahli

Teknologi laboratorium diberikan kewenangan untuk mengotorisasi hasil pelayanan laboratorium sehingga hasil dapat keluar sesuai dengan waktu tunggu yang ditentukan.

3. Tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium

Tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium adalah tidak adanya kesalahan administrasi dalam pelayanan laboratorium meliputi kesalahan identifikasi, kesalahan registrasi, kesalahan pelabelan sampel, dan kesalahan penyerahan hasil di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Umum Daerah Demang Sepulau Raya. Indikator ini dimaksudkan untuk melihat gambaran ketelitian pelayanan laboratorium. data untuk penelitian ini diambil dari catatan atau buku ekpedisi hasil laboratorium. Hasil penelitian tidak adanya kesalahan pemberian hasil di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya menunjukkan bahwa jumlah hasil responden yang diperiksa tanpa kesalahan administrasi adalah 85 hasil (100%). Kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium termasuk dalam kesalahan paska analitik yaitu sebesar 15-20% (Siregar MT, dkk 2022). Tahap paska analitik merupakan tahap terakhir dari rangkaian proses pengujian dilaboratorium. Biasanya kesalahan paska analitik dapat dikurangi atau diperkecil dengan instrumen laboratorium yang sudah diotomatisasi dan terhubung dengan komputer (sistem informasi laboratorium). (Glorianoviani, 2022) Kesalahan paska analitis sangat sedikit tetapi terkadang menjadi kritis, ketika terjadi kesalahan pemberian hasil laboratorium kepada pasien dengan identitas yang berbeda atau salah orang. Standar pelayanan minimal Permenkes no.129 tahun 2008 adalah 100%.

4. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah pernyataan puas oleh pelanggan terhadap pelayanan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya. Kepuasan pelanggan tersebut dapat diukur dengan kuesioner yang berisi 9 Pertanyaan sesuai dengan Peraturan Menteri Pedayagunaan Dan Aparatur Negara No.14 Tahun 2017. Pertanyaan pertama tentang kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan dimana sebanyak 28.2% menjawab sangat sesuai sebanyak 69.4 % responden menjawab sesuai. Hal ini dapat diartikan persyaratan yang diperlukan untuk pemeriksaan laboratorium klinik sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh laboratorium patologi klinik sehingga pasien

merasa puas. Pertanyaan kedua tentang kemudahan prosedur pelayanan dilaboratorium patologi klinik dimana sebanyak 31.8% menjawab sangat mudah sebanyak 63.5 % responden menjawab mudah. Hal ini dapat diartikan responden merasa prosedur pelayanan dilaboratorium patologi klinik mudah dipahami dikarenakan responden tinggal menunjukkan tanda identitas semua data sudah terkoneksi dari Sistem Informasi Rumah Sakit. Pertanyaan ketiga tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dimana sebanyak 25.9% menjawab sangat cepat, sebanyak 68,2 % responden menjawab cepat. Sebagian besar responden menjawab cepat kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang diberikan oleh laboratorium patologi klinik dikarenakan sudah mempunyai sistem informasi laboratorium /SIL sehingga permintaan pemeriksaan laboratorium sudah otomatis terkoneksi dari sistem informasi rumah sakit /SIMRS. Pertanyaan keempat tentang kewajaran biaya /tarif dalam pelayanan di laboratorium patologi klinik dimana sebanyak 34.1% menjawab murah dan sebanyak 65.9 % responden menjawab murah. Sebagian besar responden menjawab Gartis untuk pemeriksaan laboratorium patologi klinik dikarenakan hampir semua responden adalah peserta BPJS dimana tidak ada biaya tambahan untuk pemeriksaan laboratorium . Pertanyaan kelima tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dimana sebanyak 23.5% menjawab sangat sesuai dan sebanyak 76.5 % responden menjawab sesuai. Hal ini dapat diartikan persyaratan yang diperlukan untuk pemeriksaan laboratorium klinik sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh laboratorium patologi klinik sehingga pasien merasa puas. Pertanyaan keenam tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan laboratorium patologi klinik dimana sebanyak 37.6% menjawab sangat kompeten sebanyak 61,2 % responden menjawab kompeten. Hal ini dapat diartikan petugas dilaboratorium patologi klinik RSUD Demang Sepulau Raya mempunyai kompetensi dalam memberikan pelayanan dilaboratorium patologi klinik sehingga pasien merasa puas. Pertanyaan ketujuh tentang perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan dimana sebanyak 40.0% menjawab sangat sopan dan ramah dan sebanyak 58,8 % responden menjawab sopan dan ramah. Hal ini merupakan cerminan dari pelayanan prima di RSUD Demang Sepulau Raya dengan moto “melayani lebih sungguh” Pertanyaan kedelapan

tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan dimana sebanyak 12.9% menjawab sangat baik sebanyak 63.5 % responden menjawab baik.

Hal ini dapat diartikan sarana dan prasarana dilaboratorium patologi klinik baik ruang tunggu maupun WC umum sudah baik. Pertanyaan kesembilan tentang penanganan pengaduan pengguna pelayanan dimana sebanyak 88,2% menjawab dikelola dengan baik. Kuesioner kepuasan pelanggan diberikan kepada pasien atau yang mewakili pasien setelah mengambil hasil pemeriksaan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Demang Sepulau Raya. Untuk kepuasan pelanggan berdasarkan tabel pada data sebanyak 12 responden (14%) responden merasa tidak puas terhadap pelayanan laboratorium, sebanyak 73 responden (86%) responden menyatakan puas terhadap pelayanan di instalasi laboratorium patologi klinik hal ini sudah sesuai dengan standar pelayanan minimal yang ditetapkan oleh Permenkes No.129 tahun 2008. Untuk Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh manajemen RSUD Demang Sepulau Raya dibulan Maret adalah 83,71 sehingga Indeks Kepuasan Masyarakat/pasien yang dilakukan peneliti di Instalasi Laboratorium Patologi Klinik lebih tinggi yaitu sebesar 86%.

Daftar Pustaka

- Adiputra, R. A. (2022). Analisis tingkat kepuasan masyarakat di instalasi laboratorium patologi klinik rsud zainal abidin pagar alam kabupaten way kanan provinsi lampung. Tersedia di repository.poltekkes-tjk.ac.id
- Devy Arisandi dkk,2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kinerja (Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Westerindo Jakarta)Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.2 No. 1 Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI, 2007. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor. 370/MenKes/SK/III/2007 tentang Standar Profesi Ahli Teknologi Laboratorium Medik Jakarta
- Kementerian Kesehatan RI, 2008. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor.129/Menkes/SK/2008 tentang Standar Mutu Minimum Rumah Sakit, Jakarta
- Liem Ing Fung, 2017. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimal Di Rumah Sakit Dr.Oen Solo Baru,Universitas Setia Budi Surakarta
- Nabylla Meiflanty, 2018.Analisis Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan Dengan Standar Pelayanan Minimal Di Rumah Sakit Kasih Ibu : Surakarta Universitas Setia Budi
- Ratmasari, D. (2020). Evaluasi Waktu Tunggu dan Kesalahan Hasil Pemeriksaan Laboratorium Pascasurvei Akreditasi Tahun 2015 di Rumah Sakit Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. The Journal of Hospital Accreditation, 2(01), 3-8.
- Siagian, M. T., Sinaga, J., & Mokoagow, W. N. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan Laboratorium Klinik Di Rsup Haji Adam Malik Medan Tahun 2019. Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Lingkungan Hidup, 4(2), 27-43.
- Siregar,M.T, dkk. 2018. Kendali Mutu. Bahan Ajar Teknologi Laboratorium Medik (TLM) PPSDMK Kemenkes. Jakarta.
- Sumiati, 2019. Hubungan Antara Waktu Tunggu Hasil Laboratorium Dengan Kepuasan Pasien Di Laboratorium Ptologi Klinik, Skripsi Sarjana Terapan, Jurusan Teknologi Laboratorium Medik Ahlih Jenjang Institut Ilmu Kesehatan Bakti Wiyata Kediri

