LAMPIRAN

Lampiran 1

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
BADAN PENGEMBANGAN DAN PEMBERDAYAAN
SUMBER DAYA MANUSIA KESEHATAN
POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGKARANG
Jl. Soekarno - Hatta No. 6 Bandar Lampung
Telp : 0721 - 783 852 Faxsimile : 0721 - 773 918
Website : http://poltekkes-tjk.ac.id E-mail : direktorat@poltekkes-tjk.ac.id

KETERANGAN LAYAK ETIK
DESCRIPTION OF ETHICAL EXEMPTION
"ETHICAL EXEMPTION"

No.369/KEPK-TJK/IV/2024

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

Peneliti utama : Chintiana Dewi Sagita
Principal In Investigator

Nama Institusi : Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang
Name of the Institution

Dengan judul:
Title

"Hubungan TAT (Turnaround Time) Pemeriksaan Laboratorium dengan Tingkat Kepuasaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu"

"The Relationship of TAT (Turnaround Time) of Laboratory Examinations with the Level of Satisfaction of Outpatient Patients at Wisma Rini Pringsewu Hospital"

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 Concent, referring to the 2016 CIOMS Guidelines. This is as indicated by the fulfillment of the indicators of each standard.

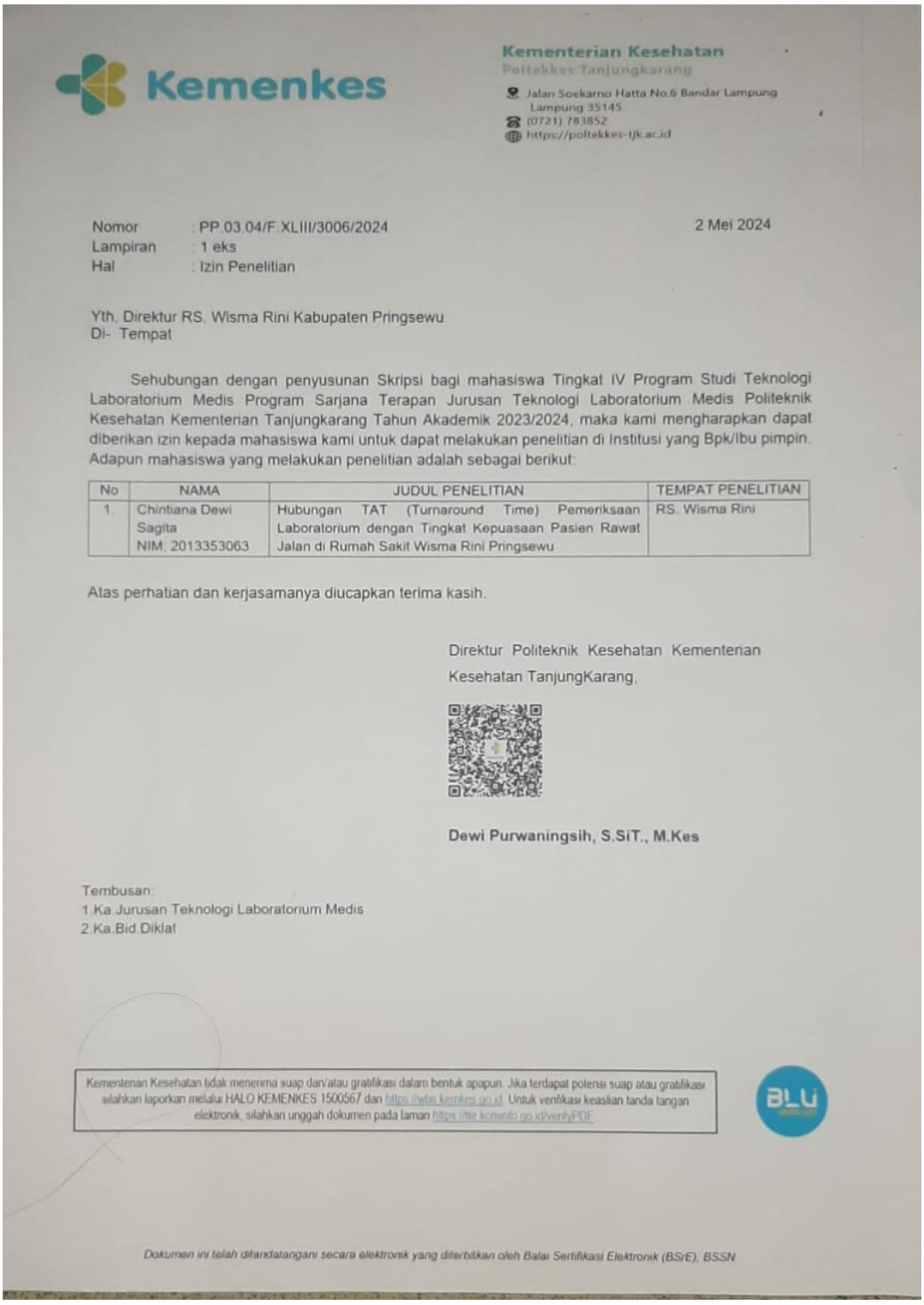
Pernyataan Laik Etik ini berlaku selama kurun waktu tanggal 01 April 2024 sampai dengan tanggal 01 April 2025.

This declaration of ethics applies during the period April 01, 2024 until April 01, 2025.

April 01, 2024
Professor and Chairperson,

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

Lampiran 2



Kementerian Kesehatan
Poltekkes Tanjungkarang
Jalan Soekarno Hatta No.6 Bandar Lampung
Lampung 35145
(0721) 783852
https://poltekkes-tjk.ac.id

Nomor : PP.03.04/F.XLIII/3006/2024
Lampiran : 1 eks
Hal : Izin Penelitian

2 Mei 2024

Yth, Direktur RS. Wisma Rini Kabupaten Pringsewu
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 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.	Chintiana Dewi Sagita NIM. 2013353063	Hubungan TAT (Turnaround Time) Pemeriksaan Laboratorium dengan Tingkat Kepuasaan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu	RS. Wisma Rini

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Direktur Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan TanjungKarang,

Dewi Purwaningsih, S.SiT., M.Kes

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://wbs.kemkes.go.id. Untuk verifikasi keaslian tanda tangan elektronik, silahkan unggah dokumen pada laman https://tte.kominfo.go.id/verifyPDF

BLU

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

Lampiran 3

RUMAH SAKIT WISMA RINI

JL.WISMA RINI NO. 01 PRINGSEWU KAB. PRINGSEWU 35373

Telp.(0729) 21096 WA.0812 7862 8068 Website : www.rsuwismarini.com
Email: rswismarini@gmail.com / rswismarini_pringsewu@yahoo.co.id

PRINGSEWU

Nomor : 090/Ex/DIR/WR/V/2024
Lamp. : -
Perihal : JAWABAN IZIN PENELITIAN

Kepada Yth.
Direktur Poltekkes Tanjungkarang
di - Bandar Lampung.

Dengan hormat,

Menjawab surat dari Direktur Poltekkes Tanjungkarang dengan nomor surat : PP.03.04/F.XLIII/3006/2024 tertanggal 02 Mei 2024 yang kami terima tanggal 16 Mei 2024 perihal Izin Penelitian dalam rangka penyusunan Laporan Tugas Akhir Mahasiswa D.IV Jurusan Teknologi Laboratorium Medis atas nama :

Nama : CHINTIANA DEWI SAGITA
NIM : 2013353063
Judul : **"Hubungan TAT (*Turnaround Time*) Pemeriksaan Laboratorium dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu"**

Dengan ini kami memberikan izin mahasiswa tersebut diatas melakukan penelitian di Rumah Sakit Wisma Rini sejak hari ini sampai dengan selesai.

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Pringsewu, 17 Mei 2024
Direktur RS. Wisma Rini

dr. Arsitya Nayana Citta

Lampiran 4

SURAT PERNYATAAN/ TINDAKAN MEDIS
(*INFORMED CONSENT*)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :

Umur :

Jenis kelamin :

Alamat :

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah mendapatkan penjelasan rinci dan telah mengerti mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Saya memutuskan setuju untuk berpartisipasi pada penelitian ini secara sukarela tanpa ada paksaan. Bila selama penelitian ini saya menginginkan untuk mengundurkan diri, saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

Demikian pernyataan/ persetujuan ini saya buat dengan sadar dan tanpa paksaan.

Pringsewu,……..

Menyetujui,

Peneliti

Responden/Waliresponden

Chintiana Dewi Sagita

…….

Lampiran 5

Kuisioner Kepuasan Pasien Terhadap TAT Pemeriksaan Laboratorium

di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Pringsewu

Petunjuk Pengisian

Berilah Tanda ceklis (√) pada salah satu pilihan jawaban yang tersedia pada salah satu pernyataan yang ada.

1. **Kode Responden :** ☐☐☐

   (diisi oleh petugas berdasarkan nomor pengambilan kuesioner)

   A. Identias Pasien

   1. Nama **:** _____

   2. Usia **:** _____ tahun

   3. Jenis Kelamin **:**
   - ☐ Laki-laki
   - ☐ Perempuan

   4. Status Perkawinan **:**
   - ☐ Belum Menikah
   - ☐ Sudah Menikah
   - ☐ Janda
   - ☐ Duda

   5. Pendidikan responden **:**
   - ☐ Tidak Sekolah
   - ☐ SD
   - ☐ SLTP atau sederajat.
   - ☐ SLTA(Senior High School) atau sederajat.
   - ☐ Akademi (Academy) atau sederajat.
   - ☐ Universitas (University)

   6. Pekerjaan responden **:**
   - ☐ Tidak bekerja
   - ☐ Buruh harian
   - ☐ Pegawai Swasta
   - ☐ Pegawai Negeri Sipil
   - ☐ TNI/Polisi
   - ☐ Pedagang /Wiraswasta
   - ☐ Lain-lain:.....(sbutkan)

B. Tingkat Kepuasan Pasien

1. Pemeriksaan Kimia Darah
   a. Waktu Tunggu yang dijanjikan oleh petugas laboratorium dalam pemeriksaan kimia darah:
      - ☐ Kurang dari 140 Menit
      - ☐ Lebih dari 140 Menit
   b. Waktu penyerahan hasil laboratorium oleh petugas
      - ☐ Cepat (≤140 Menit)
      - ☐ Lama (≥140 Menit)
   c. Real Time TAT (**diisi oleh petugas laboratorium**)

      _____Menit

2. Pemeriksaan Darah Rutin
   a. Waktu Tunggu yang dijanjikan oleh petugas laboratorium dalam pemeriksaan darah rutin:
      - ☐ Kurang dari 60 Menit
      - ☐ Lebih dari 60 Menit
   b. Waktu penyerahan hasil laboratorium oleh petugas
      - ☐ Cepat (≤ 60 Menit)
      - ☐ Lama (≥60 Menit)
   c. Real Time TAT (**diisi oleh petugas laboratorium**)

      _____Menit

3. Pemeriksaan Imunoserologi
   a. Waktu Tunggu yang dijanjikan oleh petugas laboratorium dalam pemeriksaan imunoserologi:
      - ☐ Kurang dari 60 Menit
      - ☐ Lebih dari 60 Menit

   b. Waktu penyerahan hasil laboratorium oleh petugas
      - ☐ Cepat (≤ 60 Menit)
      - ☐ Lama ((≥60 Menit)

   c. Real Time TAT (**diisi oleh petugas laboratorium**)

      _____ Menit

4. Kepuasan pasien terhadap waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium :
   - ☐ Puas (Waktu penyerahan hasil laboratorium sesuai dengan atau lebih cepat dari waktu yang dijanjikan)
   - ☐ Tidak Puas (Waktu penyerahan hasil laboratorium melebihi waktu yang dijanjikan)

Lampiran 3. Tabel Pengumpulan Data Responden bulan April-Mei 2024 RS Wisma Rini Pringsewu

No	Nama	Usia	JK	Status Perkawinan	Pendidikan Responden	Pekerjaan Responden	TAT						Kepuasan		Real Time TAT
							Kimia Darah		Darah Rutin		Imunoserlogi				
							Cepat	Lama	Cepat	Lama	Cepat	Lama	Puas	Tidak Puas	(Menit)
1	ny.F	27 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	tidak bekerja (IRT)			√				√		10
2	Tn.A Q	26 th	L	Belum Menikah	Akademi/D3	Pegawai Swasta					√		√		25
3	tr.A G	18 th	L	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja (IRT)			√		√		√		25
4	Ny.Tt	65 Th	P	Sudah Menikah	SLTP	Wiraswasta	√		√				√		30
5	Tn.PD	30 Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Swasta			√				√		8
6	Tn.Ap	35 Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil	√		√		√		√		30
7	sdr.Al	18 Th	L	Belum Menikah	SLTA	Tidak bekerja			√		√		√		11
8	Tn.Da	71 Th	L	Sudah Menikah	SLTP	Wiraswasta	√						√		7
9	Tn.M. L	74 Th	L	Duda	SLTA	Wiraswasta					√		√		23
10	1r.A lA	17 Th	L	Belum Menikah	SLTA	Tidak Bekerja			√				√		9
11	Ny.I	40 Th	P	Sudah Menikah	Uakademi/D3	Pegawai Negeri Sipil			√				√		10
12	1r. FL	25 th	L	Belum Menikah	Akademi/D3	Pegawai Swasta	√		√		√		√		25
13	Tn.Ali	27 Th	L	Belum Menikah	SLTA	Buruh Harian					√		√		23
14	Ny.AS	35 th	P	Belum Menikah	Universitas/S1	Pegawai Swasta	√		√		√		√		45
15	Tn.f	29 Th	L	Belum Menikah	Akademi/D3	Pegawai Negeri Sipil			√		√		√		30
16	Tn.YG	38 Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Swasta	√						√		30
17	Ny.M	55 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	Wiraswasta			√				√		15
18	1r.LA	21 th	L	Belum Menikah	SLTA	Pegawai Swasta	√		√		√		√		30
19	Nn. SA	21 Th	P	Belum Menikah	SLTA	Pegawai Swasta	√		√		√		√		28
20	Tn.So	46 Th	L	Sudah Menikah	Akademi/D3	Wiraswasta			√				√		10
21	Ny.Su	79 Th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	Tidak Bekerja	√		√				√		30
22	Tn.AD	80 Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Tidak Bekerja	√		√				√		30
23	Tn.S	56 Th	L	Sudah Menikah	SLTA	Pegawai Swasta	√						√		28
24	Ny.lA	26 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	Pegawai Swasta			√				√		40
25	Nur T	33 Th	L	Belum Menikah	Akademi/D3	Pegawai Negeri Sipil			√		√		√		30
26	Tn.P	62 th	L	Sudah Menikah	SD	Lain-Lain (Petani)			√				√		15
27	Nn.SK	21 Th	P	Belum Menikah	SLTA	Pegawai Swasta			√				√		10
28	Tn.M.L	38 Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil	√						√		25
29	Nn.TP	25 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	Wiraswasta			√				√		10
30	Ny.SNK	28 Th	P	Sudah Menikah	Akademi/D3	Wiraswasta	√		√				√		40
31	Ny.SNR	22 th	P	Sudah Menikah	SLTA	Wiraswasta			√				√		15
32	Ny.S	39 th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil			√				√		10
33	Ny.M	70 th	P	Janda	SLTP	Tidak Bekerja	√						√		5
34	1r.ZA	21 thy	L	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja			√				√		12
35	Nn.SD	23 th	P	Belum Menikah	SLTA	Pegawai swasta			√				√		11
36	Ny.S	80 Th	P	Janda	Akademi/D3	Tidak bekerja			√		√		√		15
37	Nn.D	26 Th	P	Belum Menikah	SLTP	Wiraswasta			√		√		√		14
38	Ny.EM	24 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	tidak bekerja			√				√		10
39	Nn.A	20 th	P	Belum Menikah	SLTA	Belum Bekerja			√				√		7

40	Ny.S	79 th	P	Janda	SLTA	Wiraswasta			√				√		8
41	Tn.AD	75 th	L	Duda	Akademi/D3	Tidak Bekerja			√				√		6
42	Tn.So	52 ty	L	Sudah Menikah	Akademi/D3	Wiraswasta			√				√		10
43	Ny.U	70 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	Tidak Bekerja			√				√		10
44	Nn.A	21 Th	P	Belum Menikah	SLTA	Pegawai Swasta			√		√		√		15
45	Tn.S	55 Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil			√				√		7
46	Ny.I	40 th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil	√						√		5
47	Ny.K	78 Th	P	Janda	SLTP	tidak bekerja	√						√		5
48	Ny.S	47 Th	P	Sudah Menikah	Akademi/D3	Pegawai Swasta	√						√		10
49	Ny.S	55 Th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	tidak bekerja			√				√		15
50	Ny.F	23 th	P	Sudah Menikah	SLTA	tidak bekerja			√				√		10
51	Ny.T	63 Th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	Wiraswasta			√				√		6
52	Ny.N	54 th	P	Sudah Menikah	D3	Pegawai Swasta		√						√	120
53	Ny.D	67 Th	P	Sudah Menikah	SLTP	Tidak bekerja	√						√		27
54	Tn.A	50 th	L	Sudah Menikah	SLTP	Buruh Harian			√				√		8
55	Ny.P	63 Th	P	Janda	Akademi/D3	tidak bekerja			√				√		5
56	Ny.AM	25 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	tidak bekerja					√		√		27
57	1r.AF	18 th	L	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja	√		√		√		√		30
58	1t.AS	20 th	L	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja	√		√		√		√		29
59	1r.S	23 th	L	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja	√		√		√		√		30
60	Nn.DSU	21 th	P	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja	√		√		√		√		40
61	Tn.IW	29 th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil				√		√		√	65
62	Tn.DRY	35 th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil			√				√		11
63	Ny.SH	31 th	P	Sudah Menikah	Akademi/D3	Wiraswasta			√				√		10
64	Tn.TR	58 th	L	Sudah Menikah	Akademi/D3	Wiraswasta			√				√		15
65	sdrr.N.T	34 th	L	Belum Menikah	SLTA	Pegawai Swasta			√				√		10
66	Tn.J K	39 th	L	Sudah Menikah	Akademi/D3	Pegawai Negeri Sipil	√						√		8
67	Ny.I	66 th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	tidak bekerja	√						√		7
68	sdrr.W	25 th	L	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja	√		√		√		√		30
69	Tn.Tri Rahar	60 th	L	Sudah Menikah	SD	Wiraswasta	√						√		8
70	sdr.Ms	23 Th	L	Belum Menikah	SLTA	Pegawai swasta					√		√		5
71	sdr.AS	23 Th	L	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja					√		√		5
72	Tn.S	40 Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil			√				√		15
73	sdrr.M.I	18 th	L	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja	√		√		√		√		30
74	Ny.TH	61 Th	P	Sudah Menikah	Akademi/D3	Wiraswasta	√						√		30
75	Tn. R	36 Th	L	Sudah Menikah	SLTA	Pegawai Swasta	√		√				√		45
76	NY.H	36 Th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Swasta	√						√		45
77	Tn.MA	55 Th	L	Sudah Menikah	SLTP	Wiraswasta			√		√		√		30
78	Ny.AS	45 th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	Wiraswasta			√		√		√		30
79	Ny.N	35 Th	P	Sudah Menikah	Akademi/D3	tidak bekerja			√				√		15
80	Ny.T	21 Th	P	Belum Menikah	SLTA	Wiraswasta	√						√		15
81	Tn.S	60 Th	L	Sudah Menikah	SD	Lain-Lain (Petani)	√						√		12
82	NY.K	45 th	P	Sudah Menikah	SLTA	tidak bekerja	√		√		√		√		40

83	Tn.ST	62 Th	L	Sudah Menikah	SLTA	Lain-Lain (Petani)	√						√		7
84	Tn.SFN	60 Th	L	Sudah Menikah	SD	Buruh Harian			√				√		5
85	Ny.S	34 th	P	Belum Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil			√				√		13
86	Ny.sP	37 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	tidak bekerja			√				√		14
87	Ny.K	52 Th	P	Sudah Menikah	Akademi/D3	Wiraswasta	√						√		20
88	SDr.FA	19 th	L	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja	√		√		√		√		30
89	Tn. B	53 Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Wiraswasta	√						√		15
90	NY.T	21 Th	P	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja					√		√		6
91	Ny.TR	56 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	Wiraswasta	√						√		15
92	Ny.EL	36 th	P	Belum Menikah	Akademi/D3	Pegawai Swasta	√		√		√		√		45
93	Tn.FA	30 Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil			√				√		15
94	Ny.UT	22 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	tidak bekerja	√				√		√		25
95	Ny.S	43 Th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil	√						√		9
96	Tn. RP	37 Th	L	Sudah Menikah	Akademi/D3	Wiraswasta					√		√		6
97	Tn.S	63 th	L	Sudah Menikah	SLTP	Wiraswasta	√						√		8
98	Tn.S	25 Th	L	Belum Menikah	Universitas/S1	Wiraswasta	√		√				√		15
99	Tn.R	37 Th	L	Belum Menikah	SLTA	Wiraswasta			√				√		35
100	Ny.SM	51 Th	P	Sudah Menikah	SLTP	tidak bekerja			√				√		35
101	Tn.AS	58 th	L	Sudah Menikah	SD	Lain-Lain (Petani)			√				√		30
102	Ny.A	26 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	Wiraswasta					√		√		5
103	Tn.R	24 Th	L	Sudah Menikah	SLTA	Wiraswasta					√		√		5
104	Tn. M	70 Th	L	Duda	SLTP	lain lain (petani)	√						√		25
105	Tn.V	34 Th	L	Belum Menikah	Akademi/D3	Pegawai Swasta			√		√		√		25
106	Ny.TE	43 Th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	Wiraswasta	√						√		15
107	Ny.RP	30 Th	P	Belum Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil			√				√		15
108	Ny.MA	67 Th	P	Sudah Menikah	SD	tidak bekerja			√				√		5
109	ny.S	73 th	P	Sudah Menikah	SLTP	tidak bekerja			√				√		10
110	Tn.EY	39 Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Wiraswasta			√				√		12
111	Ny.R	58 Th	P	Sudah Menikah	Akademi/D3	Wiraswasta			√				√		8
112	Ny. NF	23 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	Pegawai Swasta			√		√		√		18
113	Ny.K	61 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	Wiraswasta			√				√		8
114	Ny. P	54 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	tidak bekerja			√				√		29
115	Ny. Y	26 Th	P	Sudah Menikah	Akademi/D3	Wiraswasta	√						√		10
116	SDR.OA	25 th	L	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja			√		√		√		30
117	SDr.EL	20 th	L	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja			√		√		√		28
118	Nn.S	23 th	P	Belum Menikah	Akademi/D3	Pegawai swasta			√				√		20
119	Ny.R	20 th	P	Sudah Menikah	SLTA	tidak bekerja					√		√		25
120	Tn.SP	30 th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai swasta			√		√		√		20
121	Ny.St	72 Th	P	Sudah Menikah	SLTP	tidak bekerja			√				√		10
122	Ny.A	24 th	P	Sudah Menikah	SLTA	tidak bekerja			√		√		√		15
123	Tn.Su	48 th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Swasta			√		√		√		20
124	Nn.CW	23 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	tidak bekerja			√		√		√		21
125	Ny.J	66 th	P	Janda	SLTA	Tidak bekerja (IRT)	√						√		30

126	SDR.AR	24 th	L	Belum Menikah	Akademi/D3	Wiraswasta			√				√		15
127	Ny. DM	38 th	P	Belum Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil	√				√		√		20
128	Ny.I	39 th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	Tidak bekerja	√		√				√		40
129	NN.PA	23 th	P	Belum Menikah	Akademi	Wiraswasta			√				√		15
130	SDr.IJ	18 th	L	Belum Menikah	SLTA	tidak bekerja			√		√		√		30
131	Tn.D	65 th	L	Sudah Menikah	SD	Wiraswasta			√				√		7
132	SDR.AD	27 Th	L	Belum Menikah	SLTA	Buruh			√		√		√		28
133	Nn.SD	28th	P	Belum Menikah	Universitas/S1	Pegawai Swasta			√				√		15
134	Ny.Am	56 th	P	Sudah Menikah	SLTA	Wiraswasta			√		√		√		10
135	Ny.RD	29 th	P	Sudah Menikah	SLTA	Wiraswasta	√						√		10
136	Ny.Mm	59 Th	P	Sudah Menikah	SLTA	Wiraswasta			√				√		30
137	NY.S	48 th	P	Sudah Menikah	SLTP	Wiraswasta	√						√		15
138	Tn.H	52Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil			√				√		12
139	Tn.MR	50 th	L	Sudah Menikah	SLTA	Buruh Harian	√		√				√		15
140	Ny.FD	44 th	P	Sudah Menikah	SLTA	tidak bekerja (IRT)			√		√		√		45
141	Ny.LL	42 th	P	Sudah Menikah	SLTA	Tidak Bekerja(IRT)			√				√		15
142	Nn.MN	31 Th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil	√		√				√		10
143	Tn. TSP	37 Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil	√		√		√		√		30
144	TN.MR	30 Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Polisi	√		√						30
145	SDR. AW	21 Th	L	Belum Menikah	SLTA	Tidak bekerja	√		√		√		√		45
146	Nn.AM	22Th	P	Belum Menikah	SLTA	Tidak bekerja	√		√		√		√		30
147	Nn.DTA	20 th	P	Belum Menikah	SLTA	Tidak bekerja	√		√		√		√		33
148	TN.RR	27 th	L	Belum Menikah	SLTA	Wiraswasta	√		√		√		√		30
149	Nn.EP	19 Th	P	Belum Menikah	SLTA	Tidak bekerja	√		√		√		√		29
150	Nn.MK	20 th	P	Belum Menikah	SLTA	Tidak bekerja	√		√		√		√		36
151	Nn.PJ	23 th	P	Belum Menikah	Akademi/D3	Lain-lain (mahasiswa)			√		√		√		10
152	Ny. NV	41 th	P	Sudah Menikah	SLTA	Wiraswasta	√		√				√		15
153	Ny.R	65 th	P	Sudah Menikah	Akadewi/D3	Pegawai Swasta	√		√				√		15
154	Ny.RS	35 Th	P	Sudah Menikah	Akademi/D3	Wiraswasta			√		√		√		15
155	Tn.HS	69Th	L	Belum Menikah	Universitas/S1	Wiraswasta			√		√		√		18
156	Nn.HY	23 Th	P	Belum Menikah	SLTA	Pegawai Swasta	√		√		√		√		25
157	Tn.INS	48 th	L	Sudah Menikah	Akademi/D3	Pegawai Swasta			√		√		√		30
158	Ny.KM	33 th	P	Sudah Menikah	Akademi/D3	Pegawai Swasta	√		√		√		√		25
159	Tn.STM	51 th	L	Sudah Menikah	SLTP	Buruh Harian			√		√		√		20
160	Ny.Mg	67 Th	P	Sudah Menikah	Akademi/D3	tidak bekerja (IRT)	√						√		45
161	Tn. AS	37 Th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Swasta	√		√		√		√		29
162	Tn.A	37 Th	L	Sudah Menikah	Akademi/D3	Pegawai Negeri Sipil	√		√				√		25
163	Tn.R	40 th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Swasta	√		√				√		15
164	Ny.MS	27 th	P	Sudah Menikah	SLTP	tidak bekerja (IRT)			√		√		√		20
165	SDR.M.Gh	21 th	L	Belum Menikah	SLTA	Lain-Lain	√		√		√		√		18
166	Ny.TSI	48 th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil	√						√		27
167	Nn.SVR	22 th	P	Sudah Menikah	SLTA	Pegawai Swasta			√		√		√		20
168	Ny.SP	37 th	P	Sudah Menikah	SLTP	tidak bekerja (IRT)			√				√		15

169	Tn.M.F	30 th	L	Sudah Menikah	Akademi/D3	TNI/Polisi	√		√		√		√		30
170	Ny.Y	31 th	P	Sudah Menikah	Akademi/D3	Lain-Lain (guru)	√		√				√		40
171	Tn.B	48 th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil			√				√		9
172	Nn.NA	24 th	P	Belum Menikah	SLTP	tidak bekerja (IRT)			√				√		15
173	TN.RB	29 th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Swasta			√				√		20
174	TN.A.R	18 th	L	Belum Menikah	SLTA	Tidak bekerja			√				√		20
175	Tn.HB S	73 th	L	Sudah Menikah	SLTA	Wiraswasta			√				√		12
176	Nn. DA	21 Th	P	Belum Menikah	Universitas/S1	Lain-lain (mahasiswa)			√				√		15
177	Tn.SM	56 th	L	Sudah Menikah	SD	Buruh Harian			√				√		10
178	Ny.SMH	61 th	P	Sudah Menikah	SD	Lain-Lain (Petani)	√						√		20
179	Nn.AZ	20 th	P	Belum Menikah	Universitas/S1	Lain-lain (mahasiswa)			√				√		11
180	Tn.FAL	34 th	L	Sudah Menikah	Akademi/D3	Pegawai Swasta	√		√		√		√		25
181	Ny.Uh	27 th	P	Sudah Menikah	Universitas/S1	Lain-Lain (Honorer)	√						√		25
182	Tn.HS	28 th	L	Sudah Menikah	SLTA	Buruh Harian			√				√		13
183	TN.AF	27 th	L	Belum Menikah	Universitas/S1	Pegawai Swasta	√		√		√		√		40
184	Ny.SH	74 th	P	Janda	SLTP	tidak bekerja (IRT)	√						√		6
185	Tn.SBU	55 th	L	Sudah Menikah	Universitas/S1	Pegawai Negeri Sipil	√						√		35
186	Nn.AM	25 th	P	Sudah Menikah	Akademi/D3	tidak bekerja (IRT)					√		√		26
187	Ny.HL	52 th	P	Janda	SLTP	Wiraswasta			√				√		10
188	Tn.K	75 th	L	Sudah Menikah	SD	Buruh Harian			√				√		15
189	Nn.AD	17 th	P	Belum Menikah	SLTA	Tidak bekerja			√		√		√		30
190	nn.E	20 th	P	Belum Menikah	Akademi	Tidak bekerja	√						√		8
191	Ny. H	45 th	P	Sudah Menikah	SLTA	Buruh Harian	√						√		30

Mengetahui,
Kepala Ruangan Laboratrorium RS Wisma Rini

Resty Arintika,A.Md.A.K

Lampiran 7

-Output SPSS

1. Analisa Univariat

a. distribusi responden berdasarkan kelompok usia, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan dan pekerjaan pasien rawat jalan di RS Wisma Rini Pringsewu.

Statistics

		kelompok Umur	Jenis Kelamin	Status Perkawinan	Pendidikan Responden	Pekerjaan Responden	TAT	Kepuasan Pelanggan
N	Valid	191	191	191	191	191	191	191
	Missing	0	0	0	0	0	0	0

Frequency Table

Kelompok Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<20	18	9.4	9.4	9.4
	21-30	63	33.0	33.0	42.4
	31-40	35	18.3	18.3	60.7
	41-50	17	8.9	8.9	69.6
	51-60	22	11.5	11.5	81.2
	>60	36	18.8	18.8	100.0
	Total	191	100.0	100.0	

Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	87	45.5	45.5	45.5
	Perempuan	104	54.5	54.5	100.0
	Total	191	100.0	100.0	

Status Perkawinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Belum Menikah	68	35.6	35.6	35.6
	Sudah menikah	112	58.6	58.6	94.2
	Janda	8	4.2	4.2	98.4
	Duda	3	1.6	1.6	100.0
	Total	191	100.0	100.0	

Pendidikan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SD	10	5.2	5.2	5.2
	SLTP	20	10.5	10.5	15.7
	SLTA	76	39.8	39.8	55.5
	D3	39	20.4	20.4	75.9
	Universitas	46	24.1	24.1	100.0
	Total	191	100.0	100.0	

Pekerjaan Responden

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	tidak bekerja	61	31.9	31.9	31.9
	Buruh Harian	10	5.2	5.2	37.2
	Pegawai swasta	35	18.3	18.3	55.5
	Pegawai Negeri Sipil	24	12.6	12.6	68.1
	POLISI / TNI	2	1.0	1.0	69.1
	Wiraswasta/Pedagang	46	24.1	24.1	93.2
	Lain-Lain	13	6.8	6.8	100.0
	Total	191	100.0	100.0	

b. Distribusi frekuensi TAT pemeriksaan kimia darah

Waktu Tunggu (TAT)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CEPAT	86	98.9	98.9	98.9
	LAMA	1	1.1	1.1	100.0
	Total	87	100.0	100.0	

c. Distribusi frekuensi TAT pemeriksaan darah rutin

Waktu Tunggu (TAT)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	cepat	136	99.3	99.3	99.3
	lama	1	.7	.7	100.0
	Total	137	100.0	100.0	

d. Distribusi frekuensi TAT pemeriksaan imunoserologi

Waktu Tunggu (TAT)

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	CEPAT	71	98.6	98.6	98.6
	LAMA	1	1.4	1.4	100.0
	Total	72	100.0	100.0	

e. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien

Kepuasan Pelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Puas	189	99.0	99.0	99.0
	Tidak Puas	2	1.0	1.0	100.0
	Total	191	100.0	100.0	

2. Analisa Bivariat

a.TAT Pemeriksaan kimia darah dengan kepuasan pasien

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Waktu Tunggu * Kepuasan Pasien	87	100.0%	0	0.0%	87	100.0%

Waktu Tunggu * Kepuasan Pasien Crosstabulation

			Kepuasan Pasien		
			PUAS	TIDAK PUAS	Total
Waktu Tunggu	CEPAT	Count	86	0	86
		Expected Count	85.0	1.0	86.0
		% within Waktu Tunggu	100.0%	0.0%	100.0%
	LAMA	Count	0	1	1
		Expected Count	1.0	.0	1.0
		% within Waktu Tunggu	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	86	1	87
		Expected Count	86.0	1.0	87.0
		% within Waktu Tunggu	98.9%	1.1%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	87.000[a]	1	.000		
Continuity Correction[b]	21.247	1	.000		
Likelihood Ratio	10.920	1	.001		
Fisher's Exact Test				.011	.011
Linear-by-Linear Association	86.000	1	.000		
N of Valid Cases	87				

a. 3 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.
b. Computed only for a 2x2 table

b. **TAT Pemeriksaan darah rutin** dengan kepuasan pasien

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
TAT * Kepuasan	137	100.0%	0	0.0%	137	100.0%

TAT * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		
			Puas	Tidak Puas	Total
TAT	cepat	Count	136	0	136
		Expected Count	135.0	1.0	136.0
		% within TAT	100.0%	0.0%	100.0%
	lama	Count	0	1	1
		Expected Count	1.0	.0	1.0
		% within TAT	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	136	1	137
		Expected Count	136.0	1.0	137.0
		% within TAT	99.3%	0.7%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	137.000[a]	1	.000		
Continuity Correction[b]	33.748	1	.000		
Likelihood Ratio	11.833	1	.001		
Fisher's Exact Test				.007	.007
Linear-by-Linear Association	136.000	1	.000		
N of Valid Cases	137				

a. 3 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.
b. Computed only for a 2x2 table

c. TAT Pemeriksaan imunoserologi dengan kepuasan pasien

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
TAT IMSER * Kepuasan	72	100.0%	0	0.0%	72	100.0%

TAT IMSER * Kepuasan Crosstabulation

			Kepuasan		
			PUAS	TIDAK PUAS	Total
TAT IMSER	CEPAT	Count	71	0	71
		Expected Count	70.0	1.0	71.0
		% within TAT IMSER	100.0%	0.0%	100.0%
	LAMA	Count	0	1	1
		Expected Count	1.0	.0	1.0
		% within TAT IMSER	0.0%	100.0%	100.0%
Total		Count	71	1	72
		Expected Count	71.0	1.0	72.0
		% within TAT IMSER	98.6%	1.4%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	72.000[a]	1	.000		
Continuity Correction[b]	17.497	1	.000		
Likelihood Ratio	10.539	1	.001		
Fisher's Exact Test				.014	.014
Linear-by-Linear Association	71.000	1	.000		
N of Valid Cases	72				

a. 3 cells (75.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .01.
b. Computed only for a 2x2 table

Lampiran 8

Peneliti memberikan penjelasan tentang posedur penelitian dan pengisian kuisioner kepada responden
Sumber : Dokumentasi Pribadi,2024

Penginputan data, pengolahan data dan analisis data di kumputer
Sumber : Dokumentasi Pribadi,2024

Ruang Pemeriksaan Laboratorium RS Wisma Rini Pringsewu
Sumber : Dokumentasi Pribadi,2024

Lampiran 9

Tabel pengambilan sampel kepuasan pasien *Krejcie and Morgan*

Tabel Krejcie dan Morgan

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber : Permenkes RI No.30 Tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium, Dan Unit Transfusi Darah.

Lampiran 10

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

Nama Mahasiswa : CHINTIANA DEWI SAGITA
NIM : 2313353063
Judul Skripsi : Hubungan TAT (Turnaround Time) Pemeriksaan Laboratorium dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah sakit wisma Rini Pringsewu
Pembimbing Utama : Iwan Sariyanto,S.ST.,M.Si

No	Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Keterangan	Paraf
1.	03 Januari 2024	BAB I, BAB II, dan BAB III	Perbaikan	
2.	05 Januari 2024	BAB I, BAB II dan BAB III	Perbaikan	
3.	08 Januari 2024	BAB I, BAB II dan BAB III	Perbaikan	
4.	10 Januari 2024	BAB I, BAB II dan BAB III	Perbaikan	
5.	15 Januari 2024	ACC Seminar		
6.	27 Februari 2024	Kerangka teori, Definisi Operasional dan Kuisioner	Perbaikan	
7.	05 Maret 2024	Kerangka Teori, Definisi Operasional dan Kuisioner	Perbaikan	

No	Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Keterangan	Paraf
8.	10 Maret 2024	ACC Penelitian		
9.	12 Juni 2024	BAB IV dan BAB V	Perbaikan	
10.	14 Juni 2024	BAB IV dan BAB V	Perbaikan	
11.	19 Juni 2024	BAB IV dan BAB V	Perbaikan	
12.	21 Juni 2024	BAB IV dan BAB V	Perbaikan	
13.	24 Juni 2024	Acc Seminar Hasil		
14.	26 Juni 2024	Acc cetak.		
15.				
16.				

Catatan : Coret yang tidak perlu

Ketua Prodi TLM Program Sarjana Terapan

Nurminha, S.Pd, M.Sc
NIP. 19691124 198912 2 001

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

Nama Mahasiswa : CHINTIANA DEWI SAGITA
NIM : 2313353063
Judul Skripsi : Hubungan TAT (Turnaround Time) Pemeriksaan Laboratorium dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu
Pembimbing Utama : Dr. Agus Purnomo,S.Si.,M.KM

No	Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Keterangan	Paraf
1.	03 Januari 2024	BAB I BAB II BAB III	Perbaikan	
2.	09 Januari 2024	BAB I BAB II BAB III	Perbaikan	
3.	08 Januari 2024	BAB I BAB II BAB III	Perbaikan	
4.	12 Januari 2024	BAB III	Perbaikan	
5.	15 Januari 2024	ACC Seminar		
6.	26 Februari 2024	-Kerangka Teori -Definisi Operasional -Kuisioner	Perbaikan	
7.	05 Maret 2024	-Kerangka Teori -Definisi Operasional -Kuisioner	Perbaikan	

No	Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Keterangan	Paraf
8.	12 Maret 2024		ACC Penelitian	
9.	10 Juni 2024	BAB IV dan BAB V	Perbaikan	
10.	12 Juni 2024	BAB IV dan BAB V	Perbaikan	
11.	13 Juni 2024	BAB IV dan BAB V	Perbaikan	
12.	14 Juni 2024	BAB IV dan BAB V	Perbaikan	
13.	24 Juni 2024	Acc Seminar Hasil		
14.	26 Juni 2024	Acc cetak		
15.				
16.				

Catatan : Coret yang tidak perlu*

Ketua Prodi TLM Program Sarjana Terapan

Nurminha, S.Pd, M.Sc
NIP. 19691124 198912 2 001

Lampiran 11

HUBUNGAN TAT (TURNAROUNT TIME) PEMERIKSAAN LABORATORIUM DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS WISMA RINI PRINGSEWU

ORIGINALITY REPORT

21%	21%	6%	7%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.poltekkes-tjk.ac.id Internet Source	6%
2	yankes.kemkes.go.id Internet Source	1%
3	repository.stikesmaharani.ac.id Internet Source	1%
4	bppsdmk.kemkes.go.id Internet Source	1%
5	docplayer.info Internet Source	1%
6	www.scribd.com Internet Source	1%
7	perpustakaan.poltekkes-malang.ac.id Internet Source	1%
8	www.jurnal.unsyiah.ac.id Internet Source	1%
	e-journal.sari-mutiara.ac.id	

9	Internet Source	1%
10	hellosehat.com Internet Source	1%
11	kepk.malahayati.ac.id Internet Source	1%
12	Submitted to Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang Student Paper	<1%
13	repository.stikes-bhm.ac.id Internet Source	<1%
14	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1%
15	es.scribd.com Internet Source	<1%
16	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1%
17	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	<1%
18	vdocuments.site Internet Source	<1%
19	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1%
20	scholar.unand.ac.id Internet Source	

		<1%
21	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1%
22	mily.wordpress.com Internet Source	<1%
23	repository.ipb.ac.id Internet Source	<1%
24	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur III Student Paper	<1%
25	www.sammariebasra-hospital.com Internet Source	<1%
26	journal.poltekkes-mks.ac.id Internet Source	<1%
27	jurnal.poltekeskupang.ac.id Internet Source	<1%
28	pt.scribd.com Internet Source	<1%
29	repository.stikstellamarismks.ac.id Internet Source	<1%
30	www.permutants.com Internet Source	<1%

31	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%
32	artikelpendidikan.id Internet Source	<1%
33	eprints.stikes-aisyiyah.ac.id Internet Source	<1%
34	repository.upi.edu Internet Source	<1%
35	Submitted to Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya Student Paper	<1%
36	jurnal.utb.ac.id Internet Source	<1%
37	eprints.poltekkesjogja.ac.id Internet Source	<1%

HUBUNGAN TAT (*TURNAROUND TIME*) PEMERIKSAAN LABORATORIUM DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS WISMA RINI PRINGSEWU

Chintiana Dewi Sagita[1], Iwan Sariyanto[2], Agus Purnomo[3]
Program Studi Teknologi laboratorium Medis Program sarjana terapan
Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang

Abstrak

Kepuasan pasien diartikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya, setelah dibandingkan dengan harapannya. Salah satu faktor kunci keberhasilan pelayanan laboratorium adalah ketepatan waktu, yang dinilai melalui TAT (*Turnaround time*). Semakin tinggi tingkat kepuasan,semakin baik mutu pelayanan kesehatan yang diberikan. Jika pasien tidak merasa puas cenderung mereka akan memutuskan untuk tidak melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut. Tujuan penelitian ini mengetahui hubungan TAT (*Turnaround time*) pemeriksaan laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Wisma Rini Pringsewu. Jenis penelitian bersifat analitik. desain penelitian *cross sectional*, dilakukan pada bulan April s.d. Mei 2024 menggunakan Uji *Fisher Exact*. Responden penelitian berjumlah 191 responden. Rata-rata TAT kimia darah 47,1 menit, darah rutin 21 menit dan imunoserologi 25 menit dari ketiga pemeriksaan telah memenuhi SOP yang diberlakukan di RS Wisma Rini Pringsewu. Persentase pasien yang merasa puas pada pemeriksaan kimia darah, darah rutin dan imunoserologi sebesar 99% dan tidak puas sebesar 1%. Hasil penelitian menunjukan pemeriksaan kimia darah (p value 0,01), darah rutin (p value 0,007), dan imunoserologi (p value 0,028) dengan ini TAT (*Turnaround time*) pemeriksaan laboratorium (p value<0,05) ada hubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Wisma Rini Pringsewu.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, TAT, Pemeriksaan laboratorium.

THE RELATIONSHIP OF TAT (TURNAROUND TIME) OF LABORATORY EXAMINATIONS WITH THE LEVEL OF SATISFACTION OF OUTPATIENT PATIENTS AT WISMA RINI PRINGSEWU HOSPITAL

Abstract

Patient satisfaction is defined as the level of satisfaction felt by the patient as a result of the performance of the health services they receive, after comparing it with their expectations. One of the key factors for the success of laboratory services is timeliness, which is assessed through TAT (Turnaround time). The higher the level of satisfaction, the better the quality of health services provided. If patients are not satisfied, they will likely decide not to make a repeat visit to the hospital. The aim of this research is to determine the relationship between TAT (Turnaround time) for laboratory examinations and the level of satisfaction of outpatients at Wisma Rini Pringsewu Hospital. This type of research is analytical. cross sectional research design, conducted from April to May 2024 using the Fisher Exact Test. The research respondents totaled 191 respondents. The average TAT for blood chemistry was 47.1 minutes, routine blood 21 minutes and immunoserology 25 minutes from the three examinations, which fulfilled the SOP implemented at Wisma Rini Pringsewu Hospital. The percentage of patients who were satisfied with blood chemistry, routine blood and immunoserology examinations was 99% and dissatisfied was 1%. The results of the study showed that blood chemistry examinations (p value 0.01), routine blood tests (p value 0.007), and

immunoserology (p value 0.028) with TAT (Turnaround time) laboratory examinations (p value <0.05) had a relationship with the level of Outpatient satisfaction at Wisma Rini Pringsewu Hospital.

Keywords: Patient satisfaction, TAT, laboratory examination.

Korespondensi: Chintiana Dewi Sagita, Program Studi Teknologi Laboratorium Medis Program Sarjana Terapan Politeknik Kesehatan Kemenkes Tanjungkarang, Jalan Soekarno-Hatta No.1 Hajimena Bandar Lampung, mobile 08117911106, e-mail chintiana@yahoo.co.id

Pendahuluan

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 30 tahun 2022 mengenai Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan bagi tempat praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah, Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan yang disebut sebagai Indikator mutu adalah suatu standar yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pencapaian target mutu pelayanan di fasilitas kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat layanan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan individu dan masyarakat secara optimal. Pelayanan ini diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan dan perkembangan ilmu pengetahuan terkini, serta bertujuan untuk memenuhi hak dan kewajiban pasien. Untuk menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan secara berkesinambungan, diperlukan pengukuran dan evaluasi mutu pelayanan sesuai dengan indikator mutu. Salah satu indikator mutu di rumah sakit berdasarkan Pemenkes Nomor 30 tahun 2022 mengenai Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan, dijelaskan dalam pasal 3 yaitu tentang kepuasan pasien. Kepuasan pasien diukur melalui pendapat dan penilaian pasien terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan (Permenkes RI, 2022).

Pentingnya pelayanan laboratorium dalam melakukan pelayanan di rumah sakit tidak dapat diabaikan, dengan hasil laboratorium yang diperkirakan memberikan kontribusi sekitar 60-70% dalam menentukan keputusan terkait rawat inap, pemulangan pasien, dan pengobatan. Salah satu faktor kunci keberhasilan pelayanan laboratorium adalah ketepatan waktu, yang dinilai melalui parameter *Turnaround Time* (TAT), sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2017 (Kemenkes RI, 2017).

Pelayanan laboratorium didasarkan pada empat pilar yaitu akurasi, ketepatan waktu. Keaslian hasil dan presisi. Keempat factor ini sangat penting dalam perawatan dan pengobatan pasien (Prasad et al, 2023).

Penundaan yang umumnya terjadi pada sampel dengan peningkatan TAT diidentifikasi dalam penelitian Cakirca dkk bahwa volume sampel yang tidak mencukupi adalah penyebab paling umum penolakan sampel di laboratorium hematologi dan penyebab utama kedua pada laboratorium biokimia. Chawla dkk juga menemukan bahwa jumlah sampel dengan volume yang tidak mencukupi lebih tinggi di instalasi rawat jalan dibandingkan sampel rawat inap (Prasad et al, 2023).

Faktor lain yang ditemukan dalam penelitian Prasad et al tahun 2023, yang berkontribusi terhadap peningkatan TAT pra-analitis mencakup waktu tunggu yang lebih lama (12%) dan waktu pemrosesan pra-analitis (18%) dan dalam penelitian ini telah melapokan bahwa keterlambatan pengantaran sampel adalah salah satu dari banyak penyebab keterlambatan TAT pra-analitik di instalasi rawat jalan.

Keterlambatan dalam memberikan laporan hasil laboratorium dapat mengakibatkan penundaan dalam proses diagnosis dan penanganan pasien. Sebuah penelitian menunjukkan bahwa 43% penundaan pengobatan dan 61% peningkatan lama rawat inap di unit gawat darurat, Selain itu TAT yang lambat dapat menyebabkan peningkatan permintaan yang mengakibatkan permintaan yang berulang. Hal Ini semakin meningkatkan beban kerja di laboratorium, dan meningkatkan biaya layanan kesehatan. Oleh karena itu, TAT yang lebih cepat secara universal diinginkan untuk manajemen pasien yang efisien dan efektif (Shiferaw B, 2019).

Berdasarkan penelitian Shiferaw dan Yismaw di tahun 2019, tentang besarnya keterlambatan waktu penyelesaian hasil laboratorium di Institut Kesehatan Masyarakat Amhara, Bahir Dar, Ethiopia tahun 2019 menunjukkan pada tes viral load HIV 1 memakan waktu rata-rata sekitar 15 hari (minimal 8,4 dan maksimal 26 hari) selama jangka waktu sembilan bulan. Menurut kebijakan laboratorium *Amhara Public Health Institut* (APHI), setidaknya 90% hasil viral load seharusnya sudah keluar dalam waktu 10 hari, Namun hanya 23,5% (6350/26984) dari hasil viral load rutin yang dirilis dalam batas TAT yang ditetapkan. Alasan paling umum atas keterlambatan hasil laboratorium yang dicatat dan ditemukan yaitu kerusakan mesin yang diikuti oleh masalah kehabisan stok reagen, pemeliharaan mesin dan kelalaian staf teknis dan peningkatan jumlah pemeriksaan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Halida Auliya di klinik Prodia pada tahun 2017 mengenai analisis proses laboratorium yang mepengaruhi waktu pelaksanaan (TAT) pemeriksaan profil lemak di laboratorium klinik Prodia, ditemukan bahwa rata-rata pencapaian TAT pada pasien yang menjalani pemeriksaan lemak dari tahap pra-analitik, analitik, hingga pasca-analitik mencapai 61%, sementara target pencapaian yang diharapkan adalah ≥90%. Pemahaman proses inti menunjukkan bahwa pencapaian TAT pada tahap pra-analitik mencapai 43%, pada tahap analitik mencapai 85%, dan pada tahap pasca-analitik mencapai 55%. Pada proses inti, permasalahan teknis utamanya terjadi pada tahap pra-analitik dan pasca-analitik, yang sebagian besar disebabkan oleh keterbatasan sumber daya manusia (SDM), dan beberapa di antaranya disebabkan oleh peralatan dan faktor sistem.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Fidyanti dkk pada tahun 2019 mengenai analisis waktu tunggu dalam layanan unit laboratorium Rumah Sakit Ibu dan Anak swasta di Kota Jakarta, ditemukan bahwa rata-rata waktu tunggu dalam pelayanan laboratorium mencapai 64.11 menit. Terdapat keterlambatan dalam semua tahapan pelayanan laboratorium, dengan waktu delay terpanjang terjadi saat menunggu pemberian hasil laboratorium sekitar 14.04 menit, dan menunggu pemeriksaan sampel sekitar 7.73 menit. Unit laboratorium menghadapi keterbatasan sumber daya manusia, yang mengakibatkan tidak optimalnya proses pelayanan kepada pasien dan adanya petugas yang melaksanakan tugas ganda.

Kepuasan pasien mencerminkan mutu pelayanan kesehatan secara keseluruhan. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari kinerja pelayanan kesehatan yang diterimanya, setelah dibandingkan dengan harapannya. Jika pasien tidak merasa puas dengan kualitas pelayanan, cenderung mereka akan memutuskan untuk tidak melakukan kunjungan ulang ke rumah sakit tersebut. Sebagai pengguna jasa, kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada sejauh mana pelayanan kesehatan dapat memenuhi harapan dan memunculkan rasa puas pada setiap pasien. Semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin baik juga mutu pelayanan kesehatan yang diberikan (Ilkafah, 2022).

Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu, sebagai salah satu rumah sakit swasta kelas D di Kabupaten Pringsewu, telah meraih status akreditasi paripurna versi KARS 2022 pada 28 Desember 2022. Visi rumah sakit ini adalah menjadi rumah sakit pilihan utama masyarakat Lampung yang berorientasi pada mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Unit laboratorium di rumah sakit tersebut menyediakan berbagai layanan medis, termasuk pemeriksaan hematologi, kimia klinik, imunoserologi, urin rutin, elektrolit, dan layanan lainnya.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan, pasien rawat jalan

laboratorium Rumah Sakit Umum Wisma Rini 4 bulan terakhir dari bulan Mei hingga Agustus 2023 yaitu pada bulan Mei didapatkan 222 pasien, bulan Juni 226 pasien, Juli 163 pasien dan di bulan Agustus 194 pasien dalam hal ini mengalami fluktuasi naik turunnya pasien rawat jalan pada 4 bulan terakhir. Kepuasan pelayanan laboratorium sangat mempengaruhi pasien rawat jalan yang tentunya menginginkan pelayanan yang baik serta Rumah Sakit Wisma Rini belum menghubungkan dengan TAT

yang didapatkan dengan tingkat kepuasan pasien, oleh karena itu peneliti ingin melakukan penelitian tentang "hubungan TAT (*turnaround time*) pemeriksaaan laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Wisma Rini Pringsewu. Tujuan Penelitian ini terbagi atas tujuan umum dan khusus. Tujuan umum yaitu mengetahui hubungan TAT (*Turnaround Time*) pemeriksaan laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Wisma Rini Pringsewu. Tujuan khusus yaitu mengetahui distribusi frekuensi TAT pemeriksaan kimia darah, darah rutin dan imunoserologi, mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Wisma Rini Pringsewu, serta mengetahui hubungan TAT (*turnaround time*) pemeriksaan laboratorium kimia darah, darah rutin dan imunoserologi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS Wisma Rini Pringsewu.

Metode

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian analitik studi korelasi dengan desain penelitian *cross sectional* dengan variable bebas TAT (*turnaround time*) pemeriksaan laboratorium dan variable terikatnya tingkat kepuasan pasien. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan laboratorium (kimia darah, darah rutin dan imunoserologi) di RS Wisma Rini Pringsewu. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April-Mei 2024. Sampel penelitian ini berjumlah 191 responden. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat menggunakan *fishers exact test.* Penelitian ini dilakukan dengan izin persetujuan komite etik dengan nomor surta No.369/KEPK-TJK/IV/2024

Hasil

a. Analisa Univariat

Table 1. Distribusi responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, status perkawinan, pendidikan dan pekerjaan.

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
Kelompok Usia	(n)	%
<20	18	9,4
21-30	63	33
31-40	35	18,3
41-50	17	8,9
51-60	22	11,5
>60	36	18,8
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	87	45,5
Perempuan	104	54,5
Status Perkawinan		
Belum Menikah	68	35,6
Sudah Menikah	112	58,6
Janda	8	4,2
Duda	3	1,6
Pendidikan		
SD	10	5,2
SMP	20	10,5
SMA	76	39,8
Akademi/D3	39	20,4
Universitas	46	24,1
Pekerjaan		
Tidak bekerja	61	31,9
Buruh Harian	10	5,2
Pegawai Swasta	35	18,3
Pegawai Negeri Sipil	24	12,6
Polisi/TNI	2	1
Wiraswasta/Pedagang	46	24,1
Lain-lain	13	6,8
Total	191	100

Berdasarkan table 1, menunjukkan dalam kelompok usia responden yang paling banyak adalah usia 21-30 tahun dengan jumlah 63 responden (33%) dan kelompok usia terendah rentang usia 41-50 tahun 17 responden (8,9%), kelompok jenis kelamin didapatkan jenis kelamin perempuan dengan jumlah 104 responden (54,5%) dan untuk laki-laki 87 responden (45,5%), status perkawinan menunjukkan 112 responden (58,6%) sudah menikah dan 3 responden (1,6%) berstatus duda, kelompok pendidikan didapatkan pendidikan tertinggi tingkat SMA yaitu 76 responden (39,8%) dan tingkat pendidikan terendah tingkat SD 10 responden (5,2%), dan kelompok pekerjaan paling banyak adalah responden yang tidak bekerja yaitu 61 (31,9%) dan paling sedikit Polisi/TNI sebanyak 2 (1%).

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden pada TAT(*Turnaround Time*) kimia darah, darah rutin dan imunoserologi

No	Pemeriksaan	Kategori	n	%	TAT dalam menit		
					Min	Max	Rata-rata
1.	Kimia Darah	Cepat	86	98,9	5	120	47,1
		Lama	1	1,1			
2.	Darah Rutin	Cepat	136	99,3	6	65	21
		Lama	1	0,7			
3.	Imuoserologi	Cepat	71	98,6	5	65	25.4
		Lama	1	1,4			

Tabel 2 menunjukkan bahwa Sebagian besar responden yang melakukan pemeriksaan kimia darah (98,9%) mendapatkan hasil laboratorium yang cepat yaitu kurang dari 140 menit, begitu juga responden yang melakukan pemeriksaan darah rutin (99,3%) dan imunoserologi (98,6%) mendapatkan hasil laboratorium yang cepat yaitu kurang dari 60 menit

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan

No	Kategori	n	Presentase %
1	Puas	189	99,0
2	Tidak Puas	2	1,0
	Total	191	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa 189 responden merasa puas (99%) dengan waktu tunggu hasil laboratorium dan terdapat 2 responden tidak puas (1%) dengan waktu tunggu hasil laboratorium.

b.Analisa Bivariat

Tabel 4. Crosstab hubungan TAT (Turnaround Time) pemeriksaan kimia darah, darah rutin dan imunoserologi dengan tingkat kepuasan pasien

No	Pemeriksaan	Kategori	Tingkat Kepuasan Pasien				P value
			Puas		Tidak puas		
			n	%	n	%	
1.	Kimia darah	Cepat	86	98,9	0	0,0	0,011
		Lama	0	0,0	1	1,1	
2.	Darah rutin	Cepat	136	99,3	0	0,0	0,007
		Lama	0	0,0	1	0,7	
3.	Imunoserologi	Cepat	71	98,6	0	0,0	0,014
		Lama	0	0,0	1	1,4	

1. Berdasarkan hasil analisis yang ditunjukkan tabel 4. mengenai hubungan TAT pemeriksaan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien, didapatkan responden yang mendapatkan pelayanan cepat yaitu 98,9% dari 86 responden yang merasa puas dengan pelayanan laboratorium dan ada 1 responden (1,1%) yang merasa tidak puas mendapatkan pelayanan yang lama dari laboratorium. Berdasarkan hasil uji *Fisher exact* diperoleh p value= 0,011 (p<0,05) artinya ada hubungan yang signifikan antara TAT pemeriksaan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien.
2. Berdasarkan hasil analisis yang ditunjukkan tabel 4.4 mengenai hubungan TAT pemeriksaan darah rutin dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan responden yang mendapatkan pelayanan cepat yaitu 99,3% dari 136 responden yang merasa puas dengan pelayanan laboratorium dan ada 1 responden (0,7%) yang merasa tidak puas mendapatkan pelayanan yang lama dari laboratorium. Berdasarkan hasil uji *Fisher exact* diperoleh p value=0,007 (p<0,05) artinya ada hubungan yang signifikan antara TAT pemeriksaan darah rutin dengan tingkat kepuasan pasien.
3. Berdasarkan hasil analisis yang ditunjukkan tabel 4.4 mengenai hubungan TAT pemeriksaan imunoserologi dengan tingkat kepuasan pasien didapatkan responden yang mendapatkan pelayanan cepat yaitu 98,6% dari 71 responden yang merasa puas dengan pelayanan laboratorium dan ada 1 responden (1,4%) yang merasa tidak puas mendapatkan pelayanan yang lama dari laboratorium Berdasarkan hasil uji *Fisher Exact* diperoleh p value =0,014 (p<0,05) artinya ada hubungan yang signifikan antara TAT pemeriksaan imunoserologi dengan tingkat kepuasan pasien.

Pembahasan

Karakteristik Responden

Penelitian tentang hubungan TAT (*Turnaround Time*) laboratorium dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu melibatkan 191 responden yang terdiri dari responden yang melakukan pemeriksaan kimia darah, darah rutin dan imunoserologi. Berdasarkan tabel 4 diperoleh hasil bahwa sebagian besar usia responden rentang usia 21-30 tahun sebanyak 63 responden (33%), berjenis kelamin perempuan sebanyak 104 responden (54,5%) dibandingankan dengan laki-laki 87 responden (45,5%), sedangkan dalam kelompok pendidikan yang paling banyak adalah SMA sebanyak 76 responden (39,8%), dan kelompok pekerjaan yang paling banyak adalah 61 responden yang tidak bekerja (31,9%).

Dalam hal usia, usia yang produktif mempunyai tuntutan dan harapan lebih besar terhadap pelayanan serta cenderung mengkritik dengan apa yang diterimanya. Untuk jenis kelamin

berdasarkan penelitian Sihaloho dan Herliana di RS Mitra Keluarga Depok tahun 2017 perbedaan antara laki-laki dan perempuan terletak pada emosionalitas, sifat-sifat sekundaritas, aktivitas dari fungsi-fungsi kejiwaan dan sifat kaum perempuan lebih emosional dibandingkan dengan laki-laki. Perempuan bisa lebih tidak puas dikarenakan menggunakan perasaan emosionalnya dalam menilai tingkat kepuasannya.

Dalam hal tingkat pendidikan cenderung banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya berbeda dengan seseorang yang berpendidikan rendah ia cenderung lebih banyak menerima karena tidak tahu apa yang dibutuhkannya. Dalam hal pekerjaan seseorang yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut dan mengkritik terhadap pelayanan yang diterimanya jika memang tidak memuaskan baginya dibandingkan dengan seseorang yang tidak bekerja (Achmad, 2018)

Distribusi Frekuensi Pemeriksaan Laboratorium

Dapat kita lihat pada tabel 4 pada ketiga pemeriksaan laboratorium tersebut didapatkan masing -masing hasil TAT kimia darah sebesar 98,9 % cepat dan 1,1% mendapat TAT lama, dengan rata-rata TAT yang dihasilkan yaitu 47,1 menit yang didapatkan dari 87 responden. Hal ini telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh RS yaitu ≤140 Menit. TAT darah rutin cepat (99,3%) dan TAT lama (0,7%), dengan rata- rata TAT yang dihasilkan yaitu 25,4 menit yang didapatkan dari 137 responden. Hal ini telah sesuai dengan standar yang ditetapkan RS yaitu ≤60 menit. Didapatkan TAT imunoserologi cepat (98,6 %) dan TAT lama (1,4%), dengan rata-rata TAT yang dihasilkan yaitu 25,4 menit yang didapatkan dari 72 responden. Hal ini telah sesuai dengan standar yang ditetapkan RS yaitu ≤60 menit.

Dalam hal ini sesuai dengan penelitian Lee, dkk pada tahun 2022 yang menunjukkan bahwa 82,6% sampel memenuhi target TAT kurang dari 60 menit dari fase pra analitik, analitik hingga pasca analitik dan dalam sebuah penelitian Byaene, dkk pada tahun 2021 yang dilakukan mengungkapkan bahwa 90 tes kalium diselesaikan dalam waktu 69 menit atau kurang dari waktu yang di tentukan, sedangkan TAT untuk 90% dihasilkan dari tes hemoglobin adalah 55 menit atau kurang dari waktu yang dijanjikan.

Tingat Kepuasan Pasien Rawat Jalan

Dari hasil pengolahan data dapat dijelaskan bahwa sebagian besar 189 responden yaitu (99%) merasa puas, sedangkan sebanyak 2 orang responden (1%) merasa tidak puas. Dalam hal ini sesuai dengan penelitian Zulkhulaifah, dkk pada tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien yang menjawab pelayanan perawat baik menunjukkan sebanyak 169 responden puas (99,4%) dan 1 responden kurang puas (0,6%). TAT pemeriksan laboratorium menjadi salah satu indikator yang paling sering dipergunakan sebagai indikator kinerja pelayanan laboratorium.

Cepatnya waktu tunggu disebabkan karena tidak adanya antrian yang panjang dan langsung dilayani oleh petugas laboratorium. Waktu tunggu pelayanan yang lama disebabkan adanya sistem SIM RS sedang dalam perbaikan dan pada saat melakukan pemeriksaan adanya kehabisan reagen stok pada salah satu pemeriksaan sehingga, laboratorium terpaksa menunda pemeriksaan hingga reagen tersedia kembali yang mengakibatkan pasien merasa tidak puas dengan waktu tunggu yang lama. Hal ini Sejalan dengan faktor lainnya bahwa 40% keterlambatan TAT (*Turnaround time*) terutama disebabkan oleh kerusakan mesin, 36% disebabkan oleh keterlambatan pemeliharaan

laboratorium, 18% disebabkan oleh kelalaian staf, 4% disebabkan masalah teknis dan 1% disebabkan kesalahan meletakkan sampel (Prasad et all, 2023).

Hubungan Pemeriksaan Laboratorium dengan Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil analisa bivariat digunakan untuk melihat hubungan antar variabel yang saling memengaruhi. Berdasarkan tabel 4 crosstab hubungan TAT pemeriksaan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh p value =0,011<0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara TAT pemeriksaan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh Cecilia,dkk di tahun 2019 di Puskesmas Bengkol Manado Sulawesi Utara dengan menggunakan analisis bivariate menggunakan uji *Fisher Exact* didapatkan hasil 0,000 (pvalue<0,05) maka ada hubungan antara mutu jasa pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 4 crosstab hubungan TAT pemeriksaan darah rutin dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh p value= 0,007<0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara TAT pemeriksaan darah rutin dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu. Penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Martina, dkk pada tahun 2023 di Laboratorium kesehatan Lahat Sumatera Selatan dengan analisis bivariat menggunakan uji *Fisher exact* didapatkan hasil p value sebesar 0,002 (p value <0,05) hal ini menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan di laboratorium kesehatan Kabupaten Lahat Sumatera Selatan.

Berdasarkan pada tabel 4 crosstab hubungan TAT pemeriksaan imunoserologi dengan tingkat kepuasan pasien diperoleh p value= 0,014<0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima yang berarti ada hubungan yang signifikan antara TAT pemeriksaan imunoserologi dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu, semakin cepat waktu tunggu yang didapatkan kurang dari waktu yang dijanjikan maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Suciati,dkk di tahun 2022 di RSUD Dr. H.Mohamad Robain Kudus menemukan bahwa ada hubungan bermakna (p value <0,05) untuk variabel ketanggapan (*responsiveness)* (p value 0,032) ditemukannya ketidakpuasan terhadap pelayanan keperawatan di ruang rawat inap dan bukti fisik (t*anglible)* (p value 0,000) hal ini didukung dengan dengan keluhan pasien dan keluarganya bahwa sarana pelayanan yang ada belum sesuai dengan harapannya seperti, penerangan kurang memadai dan air kamar mandi yang macet dengan tingkat kepuasan pasien 73,7%. Dengan p value <0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima, artinya waktu tunggu pelayanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap.

Berdasarkan pengamatan peneliti di laboratorium RS Wisma Rini Pringsewu belum menggunakan LIS (Laboratorium Informasi Sistem), untuk hasil laboratorium ATLM masih menyalin hasil secara manual ke dalam komputer, apabila terdapat permintaan pemeriksaan laboratorium rawat inap maupun rawat jalan diwaktu yang bersamaan maka akan terjadi keterlambatan dalam penginputan hasil laboratorium kedalam komputer serta memungkinkan kekeliruan penginputan hasil ataupun nama pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium oleh karena itu, kecepatan pemeriksaan dipengaruhi juga karena antrian pasien, frekuensi pemeriksaan dan teknologi, semakin canggih teknologi maka akan

semakin cepat TAT yang dapat dihasilkan.

Adanya LIS akan sangat membantu pasien, dokter pengirim dan Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu sendiri dalam memberikan pelayanan yang bermutu, cepat dan akurat. Implementasi LIS pada Laboratorium dapat menjadi solusi untuk menyelesaikan masalah pemanjangan TAT, oleh karena itu RS Wisma Rini perlu mempertimbangankan adanya pemasangan LIS pada alat laboratorium dan perlu diadakannya pelatihan ATLM dalam mengoperasionalkan LIS tersebut.

Berdasarkan pengamatan peneliti di laboratorium RS Wisma Rini Pringsewu menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin antara ATLM terhadap pasien rawat jalan sudah diterapkan dengan baik pada saat melakukan tindakan pengambilan darah ke pasien serta menjelaskan efek setelah dilakukan tindakan pengambilan darah, tetapi terkadang masih ada beberapa ATLM yang tidak melaksanakan komunikasi dengan baik yang dimana nantinya akan berpengaruh terhadap ketidakpuasan pasien dengan pelayanan yang diberikan sehingga komunikasi yang baik perlu ditingkatkan kembali.

Komunikasi juga merupakan faktor yang sangat penting dalam menjalin kontak dan relasi dengan pasien, Bila terjadi komunikasi yang baik terhadap pasien maka akan timbul penilaian yang positif terhadap kualitas layanan. Ketika pelanggan merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen sehingga dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan Pihak RS itu sendiri, oleh karena itu ATLM harus terampil dalam melayani pasien (Hana et al, 2022).

Peneliti berpendapat bahwa baik buruknya pelayanan kesehatan juga bergantung dari waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan. Dari hasil penelitian tentang TAT dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Wisma Rini Pringsewu erat hubungannya karena ATLM harus dapat merasakan dan memberikan dampak yang positif terhadap pasien sebagai penerima layanan di RS Wisma Rini Pringsewu. Bila TAT pemeriksaan laboratorium yang diterima cepat maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya apabila TAT pemeriksaan laboratorium lama maka pasien akan merasa tidak puas dan enggan menggunakan pelayanan kesehatan tersebut.

Penelitian ini tidak memperhatikan banyaknya parameter dan hanya berfokus pada proses pemeriksaan laboratorium kimia darah, darah rutin dan imunoserologi,akan lebih baik bila melakukan TAT dengan ditambah pemeriksaan lainnya seperti urinalisa (tes kehamilan, urin lengkap dan sedimen urin), feaces rutin, BTA dan malaria pada rawat jalan maupun rawat inap agar dapat mendapatkan hasil yang lebih baik.

Daftar Pustaka

Belaw Worede A, Deress T. 2020. *Laboratory Turnaround Time for Clinical Chemistry Tests in Outpatient Department at University of Gondar Specialized Hospital, Gondar, North West Ethiopia.* 2019. J Clin Chem Lab Med, Vol.3 Iss.1

Byaene Chabo; at all, 2021. *Evaluation of Clinical Laboratory Tests' Turnaround Time in a Teriary Hospital in Democratic republic of the Congo*.2021. University of Kinshasa Congo.Journal of Biosciences and medicines 2021,9,96-111.

Liong Meysin, Kolibu K Febi,A. Rumayar Adisti, 2019. *Hubungan antara Mutu Jasa*

Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bengkol. Universitas Sam Ratulangi Manado.Jurnal KESMAS, vol 8, No 7, November 2019.

Hana ; at all..2022.*Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Tingkat Kepuaan Pasien Di Rumah Sakit Univesitas Hasanudin*. Universitas Hasanudin.Makassar.Volume 3 issue 2.

Ilkafah, 2022. Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu dalam Pelayanan Kesehatan.https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-dalam-pelayanan-kesehatan/?lang=id. Diakses tanggal 10 September 2023.

Junjungsari Fidyanti Shabrina, Arso Septo Pawelas, Fatmasari Eka Yunila , 2019. *Analisis Waktu Tunggu Pada Pelayanan Unit Laboratorium Rumah Sakit Ibu Dan Anak Swasta X Kota Jakarta,* Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro, Semarang Jawa Tengah.

Kemenkes RI, 2022.*Peraturaran Menteri Kesehatan RI Nomor 30 tahun 2022 tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan tempat Praktik Mandiri Dokter dan Dokter Gigi, klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, dan Unit Transfusi Darah*, Kemenkes: Jakarta.

Kencana, Faradiyan ,2021. *Hubungan TAT (Turnaround Time) Pemeriksaan Darah Rutin Dan Kimia Darah Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis.* Diploma thesis, Poltekkes Tanjungkarang.

Martina, dkk, 2023. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Laboratorium Kabupaten Lahat Tahun 2023.* Jurnal Kesehatan Sealmaker Perdana, 2024, STIK Bina Husada Palembang.

Masturoh, I: Anggita,N. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta

Menteri Kesehatan RI, 2008. Menteri Kesehatan RI Nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang *Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit, Menkes RI*. Jakarta.

Nugraha Gilang, 2021. *Panduan Pemeriksaan Laboratorium Hematologi Dasar Edisi 2*.Jakarta : Trans Info Media,227 halaman.

Prasad P, Kumar R, Kumar S ;et all, 2023. *Monitoring And Root Cause Analysis of Clinical Biochemistry Turanaround Time at A Tertiary Care Institute*. Cureus 15(6): e39821.DOI 10.7759/cureus.39821.

Rizal Achmad, Jalpi Agus. *Analisis Faktor Internal Penentu Kepuasan Pasien Puskesmas Kota Banjarmasin*. Jurnal Al Ulum Sains dan Teknologi Vol.4 No.1 November 2018.

Rumah Sakit Wisma Rini, 2022. *Pedoman Pelayanan RS Wisma Rini Pringsewu.*

Reikha Pratiwi, 2024. *Tes Kimia Darah*. tersedia dalam https://hellosehat.com/sehat/tes-kesehatan/kimia-darah/ diakses pada 10 Januari 2024.

Sari Retno;Resmiaty Tetty, 2017. *Aplikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Laboratroium*. Jakarta : Kemenkes RI, 112 halaman.

Sihaloho Nike, Herliana Irma, 2017. *Hubungan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Mitra Keluarga*. Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia Vol. 7 No.2 Juni 2017.

Suciati Gusti; at all, 2023. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H.Mohammad Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022*. ITEKES Cendekia Utama.Kudus

Seongho Lee; at all, 2022. *Strategies To Shorten Turnaround Time In Outpatient Laboratory*. Journal of Clinical Laboratory AnalyticDOI: 10.1002/jcla.24665. Seoul South Korea.

Siregar Maria T; at all, 2018. *Bahan Ajar Teknologi Laboratorium Medik Kendali Mutu,* Jakarta : Kemenkes RI, 529 halaman.

Shiferaw Balew Melashu; Yismaw Gizachew, 2019. *Magnitude of Delayed Turnaround Time of Laboratory Result in Amhara Publik Health Institut*. Public Health BMC, Ethiopia.

Singh Gurmeet; P.Pati Hara. 2014.*Turnaround Time (TAT) Perbedaan Konsep Laboratorium dan Klinisi. Indian Society of Haematology & Transfusion Medicine*. 30(2): 81-84.

Siwi E, Purwoastuti E, 2020. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta : Pustaka Baru, 165 halaman.

Tjiptono Fandy, 2017.*Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3*.Yogyakarta: Andi Offset, 318 halaman.

Wanahari Auliya Halida, 2017. *Analisis Proses Laboratorium Yang Mempengaruhi Pencapaian Turnaround Time Pemeriksaan Profil Lemak Di Laboratorium Klinik Prodia*. Poltekkes Kemenkes Bandung.

Zulkhulaifah Azahra, et al 2022. *Persepsi Kepuasan Pasien Terhadap Kulaitas Pelayanan Keperawatan Di Rawat Inap Tahun 2022*. Hasanuddin Journal of Public Health. Volume 3 Issue 3,October 2022, Hal 246-256.