

DAFTAR ISI

JUDUL	0
HALAMAN SAMPUK	i
ABSTRAK.....	ii
BIODATA PENULIS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERNYATAAN.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
1. Tujuan Umum	3
2. Tujuan Khusus	3
D. Manfaat Penelitian	4
1. Manfaat Teoritis	4
2. Manfaat Aplikatif	4
E. Ruang Lingkup	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6

A. Tinjauan Teori.....	6
1. Kepuasan	6
2. Pengukuran Kepuasan Masyarakat	9
3. Survei Kepuasan Masyarakat	11
4. Laboratorium Patologi Klinik	14
B. Kerangka Teori	16
C. Kerangka Konsep.....	16
BAB III.....	17
METODE PENELITIAN.....	17
A. Jenis dan Desain Penelitian.....	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	17
1. Lokasi Penelitian.....	17
2. Waktu Penelitian	17
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	17
1. Populasi	17
2. Sampel.....	18
D. Variabel dan Definisi Operasional.....	19
E. Teknik Pengumpulan Data.....	20
F. Analisa Data.....	20
1. Pengolahan Data.....	20
2. Analisa Data	22
G. Ethical Clearance	22
BAB IV.....	23
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
A. Hasil	23
B. Pembahasan	35
BAB V	45
KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
A. Simpulan	45
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel		Halaman
Tabel 2.1	Manfaat dan tujuan pengukuran kepuasan pelanggan/masyarakat	10
Tabel 2.2	Matrik Servqual dan Permenpan 14/2017	14
Tabel 2.3	Unsur/dimensi mutu layanan di laboratorium patologi klinik	15
Tabel 3.1	Variabel dan Definisi Operasional	19
Tabel 4.1	Nilai Indeks, Nilai Interval Konversi dan Nilai Mutu Indikator Persyaratan Pelayanan Laboratorium (U1)	28
Tabel 4.2	Nilai Indeks, Nilai Interval Konversi dan Nilai Mutu Indikator Prosedur Pelayanan Laboratorium (U2)	29
Tabel 4.3	Nilai Indeks, Nilai Interval Konversi dan Nilai Mutu Indikator Waktu Penyelesaian Pelayanan Laboratorium (U3)	29
Tabel 4.4	Nilai Indeks, Nilai Interval Konversi dan Nilai Mutu Indikator Biaya/Tarif Pelayanan Laboratorium (U4)	30
Tabel 4.5	Nilai Indeks, Nilai Interval Konversi dan Nilai Mutu Indikator Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Laboratorium (U5)	31
Tabel 4.6	Nilai Indeks, Nilai Interval Konversi dan Nilai Mutu Indikator Kompetensi Pelaksana Laboratorium (U6)	32
Tabel 4.7	Nilai Indeks, Nilai Interval Konversi dan Nilai Mutu Indikator Perilaku Pelaksana Laboratorium (U7)	32
Tabel 4.8	Nilai Indeks, Nilai Interval Konversi dan Nilai Mutu Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	33
Tabel 4.9	Nilai Indeks, Nilai Interval Konversi dan Nilai Mutu Indikator Sarana dan Prasarana Laboratorium (U9)	34
Tabel 4.10	Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan	35

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar		Halaman
Gambar 2.1	<i>Customer Satisfaction Model</i>	7
Gambar 2.2	<i>Health and Medical Laboratory Quality Essential</i>	9
Gambar 2.3	<i>Servqual Dimension Development</i>	12
Gambar 2.4	<i>IPHSI-PSB Conceptual Model</i>	13
Gambar 2.5	Kerangka Teori	16
Gambar 2.6	Kerangka Konsep	16
Gambar 3.1	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan Permenpan RB No. 14 2017	21
Gambar 4.1	Prosedur Pelayanan Pasien Rawat Jalan Instalasi Laboratorium Patologi Klinik RSUD Zainal Abidin Pagar Alam Kabupaten Way Kanan	24
Gambar 4.2.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	25
Gambar 4.2.2	Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Usia	25
Gambar 4.2.3	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	26
Gambar 4.2.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	27
Gambar 4.2.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pembiayaan	27

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor Lampiran

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian
Lampiran 3	Tabel <i>Krejcic and Morgan</i>
Lampiran 4	Tabulasi Data Isian Kuesioner Responden
Lampiran 5	Persentase Jawaban Kuesioner Per Sub Indikator (Skala Likert)
Lampiran 6	Grafik Hasil Analisis Data Per Sub Indikator
Lampiran 7	Grafik Hasil Analisis Data Per Indikator
Lampiran 8	Keterangan Layak Etik Penelitian
Lampiran 9	Surat Izin Penelitian Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang
Lampiran 10	Surat Izin Penelitian RSUD Z.A. Pagar Alam Way Kanan
Lampiran 11	Dokumentasi Penelitian
Lampiran 12	Lembar Konsultasi
Lampiran 13	Logbook Penelitian