

Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium Di UPTD Puskesmas Lempake

A Study Of Satisfaction Index Towards Laboratory Services At UPTD Puskesmas Lempake

Edison Hariandja¹, Maya Tamara Mawardani², Sarifah Ratna Sari^{3*}

^{1,2,3}Teknologi Laboratorium Medis, Institut Teknologi Kesehatan dan Sains Wiyata Husada Samarinda

¹E-mail: edisonhariandj@yahoo.com

²E-mail: mayatamara@itkeswhs.ac.id

³E-mail: sarifahratnasari@studentitkeswhs.ac.id

Abstrak : Kepuasan pasien merupakan cerminan dari mutu pelayanan kesehatan yang mereka terima. Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penelitian atas pendapat masyarakat terhadap kepuasan pelayanan di laboratorium. Dengan berdasarkan Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik. Kemudian ke-14 indikator yang akan dijadikan instrument pengukuran berdasarkan kepuasan menteri pendayagunaan aparatur negara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui indeks pelayanan yang paling baik di laboratorium serta untuk mengetahui indikator pelayanan yang kurang baik di laboratorium UPTD Puskesmas Lempake. Metode yang digunakan adalah teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan Non Probability Sampling dengan jumlah 150 orang dari pasien laboratorium di UPTD Puskesmas Lempake. Penelitian dilakukan pada bulan Mei 2018. Data yang telah didapatkan akan dianalisis secara deskriptif dan dilakukan perhitungan dengan nilai IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian berdasarkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Lempake Samarinda adalah 75,87 dengan kinerja pelayanan baik. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Lempake Samarinda adalah 75,87 dengan kinerja pelayanan yang baik.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Laboratorium, Puskesmas

Abstracts : *Patient satisfaction is a reflection of the quality of health services they receive. To find out the performance of government officials' services to the public, it is necessary to conduct research on public opinion regarding service satisfaction in the laboratory. Based on the Decree on the Utilization of State Apparatus Number: Kep/25/M.PAN/2/2004 concerning General Guidelines for Preparing a Community Satisfaction Index for Government Agency Service Units to measure the community satisfaction index for public services. Then the 14 indicators that will be used as measurement instruments are based on the satisfaction of the Minister for State Apparatus Empowerment. The aim of this research is to determine the best service index in the laboratory and to determine indicators of poor service in the Lempake Community Health Center UPTD laboratory. The method used is the sampling technique for this research using Non Probability Sampling with a total of 150 people from laboratory patients at the Lempake Community Health Center UPTD. The research was conducted in May 2018. The data obtained will be analyzed descriptively and calculated using the IKM value or Community Satisfaction Index. The research results based on the Community Satisfaction Index Value for Laboratory services at the UPTD Lempake Samarinda Community Health Center are 75.87 with good service performance. The Community Satisfaction Index for Laboratory services at the UPTD Lempake Samarinda Community Health Center is 75.87 with good service performance.*

Keywords: *Community Satisfaction Index, Laboratory Services, Community Health Center*

PENDAHULUAN

Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat pelayanan rumah sakit dengan pelayanan spesialis, dan pelayanan kesehatan tertier yaitu rumah sakit dengan pelayanan sub spesialis (Lestari, 2015).

Peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat

***Corresponding Author:**

Edison Hariandja ; Email: edisonhariandj@yahoo.com

pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang melaksanakan upaya kesehatan perorangan dan masyarakat. Tolak ukur yang utama dalam evaluasi kinerja Puskesmas khususnya bagi Puskesmas yang telah terakreditasi baik utama maupun paripurna adalah mutu pelayanan kesehatan pada masa pandemi. Melalui akreditasi Puskesmas diharapkan dapat mengimplementasikan standar pelayanan yang bermutu, sehingga masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik merasa puas dengan pelayanan yang diberikan (Mutia, 2020). Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, Puskesmas bertanggung jawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dengan memberikan rasa puas pada pelanggan menghasilkan mutu layanan yang diterima pelanggan (Peraturan Menteri Kesehatan RI No 43 tahun 2019, 2019). Selain itu, Puskesmas harus dikelola dengan baik dapat menjalankan fungsinya secara optimal mulai dari sumber daya yang digunakan, proses pelayanan hingga kinerja pelayanan. Dengan demikian, menghasilkan pelayanan kesehatan yang aman dan bermutu, serta sesuai kebutuhan masyarakat (Kemenkes RI, 2015).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien merasa puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Tetapi, jika pasien merasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien, rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya (Yuwono, 2003).

Pasien adalah orang sakit yang dirawat dokter dan tenaga kesehatan lainnya ditempat praktek. Sedangkan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktivitas dan suatu produk dengan harapannya. Kotler menyebutkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Nursalam, 2011).

Mutu dan kinerja pelayanan perlu diupayakan untuk ditingkatkan secara berkesinambungan. Selanjutnya, pelaksanaan akreditasi Puskesmas telah membawa banyak perubahan terutama dalam tata kelola dan pelayanan Puskesmas. Oleh karena itu, umpan balik dari masyarakat dan pengguna pelayanan Puskesmas harus secara aktif diidentifikasi dan dievaluasi sebagai bahan untuk perbaikan dan penyempurnaan pelayanan Puskesmas (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2017).

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia, maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan puskesmas sehingga dalam hal ini puskesmas dituntut untuk selalu meningkatkan profesionalisasi dari para pegawainya serta meningkatkan fasilitas atau sarana kesehatannya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jasa layanan Kesehatan (Mulyati, 2020).

Untuk peningkatan kualitas dan kinerja pelayanan publik puskesmas secara berkelanjutan, perlu dilakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik puskesmas. Dalam profil kesehatan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2021, jumlah puskesmas diseluruh Indonesia sebanyak 10.292 unit (Kemenkes RI, 2022).

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang sangat penting bagi Puskesmas karena kepuasan pasien merupakan rantai informasi promosi sehingga pasien mempunyai persepsi yang baik terhadap Puskesmas khususnya dalam bidang pelayanan Laboratorium.

Dari hasil penelitian Hadiatussaniah (2016) tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan laboratorium di UPTD Puskesmas Wonorejo didapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat sebesar 78,9 % pada unsur kesopanan, keramahan petugas laboratorium dengan mutu

***Corresponding Author:**

Edison Hariandja ; Email: edisonhariandj@yahoo.com

B (Baik) sedangkan untuk kembali kunjungan 49,2 % (kurang baik). Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian mengenai “Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Laboratorium di UPTD Puskesmas Lempake”. Karena puskesmas lempake menyediakan pelayanan 24 jam adanya rawat inap, sehingga jumlah pasien yang berkunjung ke laboratorium. Dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap pasien.

METODOLOGI

Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan Laboratorium di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lempake. Populasi penelitian ini adalah pasien yang berkunjung di pelayanan laboratorium UPTD Puskesmas Lempake. Dengan jumlah sampel minimal sebanyak 150 orang.

Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner survei indeks kepuasan masyarakat. Dengan data primer yang diperoleh dari respon berupa jawaban pada lembar kuesioner yang diberikan oleh pasien yang telah mendapatkan pelayanan pemeriksaan dilaboratorium Puskesmas Lempake dan data sekunder adalah data jumlah pasien yang berkunjung di laboratorium Puskesmas Lempake.

Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, pengumpulan data melalui pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan atau dilakukan oleh pencacah melalui wawancara.

Dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Kemenpan RB Tahun 2017, desain bentuk jawaban kuesioner untuk pengumpulan data penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan sebagai berikut:

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Analisis Data

Data yang telah didapatkan akan dianalisis secara deskriptif dan dilakukan perhitungan dengan nilai IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat. Pertama dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur atau pertanyaan pelayanan yang akan ditanyakan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unit}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Langkah selanjutnya dari hasil IKM unit pelayanan dapat dilihat dari table sebagai berikut :

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 1.75	25 – 43.75	D	Tidak Baik
2	1.76 – 2.50	43.76 – 62.50	C	Kurang Baik
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	B	Baik
4	3.26 – 4.00	81.26 – 100	A	Sangat Baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pada penelitian ini dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusekesmas Lempake Samarinda yang berada di lokasi Jalan Di. Panjaitan, No. 1, Sungai Pinang Dalam, Kecamatan Sungai Pinang, Kota Samarinda. Dilakukan penelitian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan laboratorium di puskesmas tersebut. Puskesmas lempake memiliki UGD (Unit Gawat Darurat) 24 jam, Juga dilengkapi ruangan rawat inap, dan ada juga fasilitas yang disediakan oleh puskesmas tersebut antara lain poli umum, IGD, poli gigi, apotek, poli umum, poli KB, ibu hamil, poli anak, poli TB, kusta, dan laboratorium. Adapun yang diperiksa dalam pelayanan laboratorium antara lain pemeriksaan kimia darah, hematologi, urinalisa dan lain-lain. maka dari penelitian kali ini di dapatkan sampel atau responden sebanyak 150 orang dari pasien puskesmas yang melakukan pemeriksaan laboratorium. Berikut ini hasil pengumpulan data jumlah responden berdasarkan karakteristik responden:

1. Umur

Data karakteristik responden berdasarkan umur pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Jumlah
1	17 – 25	25
2	26 – 35	60
3	36 – 49	45
4	> 50	20
Jumlah		150

(Sumber data primer 2018)

Dari tabel 4.1 didapatkan jumlah responden berdasarkan karakteristik umur yang paling tertinggi adalah responden usia 26-35 tahun yaitu 60 orang (40%), dilanjutkan responden 36-49 tahun sebanyak 45 orang (30%), responden 17-25 tahun sebanyak 25 orang (17%) dan responden >50 tahun sebanyak 20 orang (13%). Dari hasil yang didapat banyaknya jumlah pengunjung yang melakukan pemeriksaan di laboratorium adalah responden dengan usia 26-35 tahun. Dengan bertambahnya umur seseorang maka akan berkurang daya tahan tubuh atau kesehatan dan

*Corresponding Author:

Edison Hariandja ; Email: edisonhariandj@yahoo.com

berbagai tekanan psikologis. Sehingga banyak yang melakukan pemeriksaan rutin di laboratorium.

2. Jenis Kelamin

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	37
2	Perempuan	113
	Jumlah	150

(Sumber data primer 2018)

Berdasarkan tabel 4.2 didapatkan hasil jumlah responden pada laki-laki sebanyak 37 orang (25%) dan perempuan sebanyak 113 orang (75%). Hal ini menunjukkan banyaknya pasien yang melakukan pemeriksaan di laboratorium adalah perempuan. Erminayati, (2012) mengemukakan bahwa perempuan pada umumnya lebih rentang terhadap penyakit dan mengalami masalah sakit karena mereka memiliki respon emosional lebih besar dari pada laki-laki. Hal ini memicu munculnya stres berlebihan dan rasa tidak mampu. Hal ini bisa memicu datangnya penyakit.

3. Tingkat Pendidikan

Data karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

No	Tingkat Kependidikan	Jumlah
1	SD kebawah	16
2	SLTP	23
3	SLTA	57
4	D1, D3, D4	42
5	S1	21
6	S2 – keatas	1
	Jumlah	150

(Sumber data primer 2018)

Dari tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan didapatkan hasil jumlah responden yang paling tinggi adalah tingkat SLTA yaitu sebanyak 57 orang (36%), D1, D2, D3 sebanyak 42 orang (26%), SLTP sebanyak 23 orang (14%), S1 sebanyak 21 orang (13%), S2 sebanyak 1 orang (1%) dan SD kebawah sebanyak 16 orang (10%). Dari penelitian yang dilakukan banyaknya pasien yang berkunjung adalah perempuan dimana umumnya lulusan tingkat SLTA dan yang masih di tingkat perkuliahan. Menurut Notoatmodjo, (2010). Pendidikan adalah suatu proses pembelajaran untuk mengembangkan atau meningkatkan kemampuan tertentu sehingga saran pendidikan itu dapat berdiri sendiri. Dalam hal ini semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka kesempatan seseorang untuk memperoleh informasi dan pengetahuan akan semakin besar. Dimana melalui lama pendidikan yang ditempuh melalui jenjang sekolah, maka responden dalam hal ini pasien juga akan mendapatkan informasi dari berbagai sumber.

4. Tingkat Pekerjaan

Data karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Tingkat pekerjaan

No	Tingkat Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	12
2	Pegawai Swasta	17
3	Wiraswasta	28
4	Pelajar/Mahasiswa	17
5	Lain-lain (IRT)	77
	Jumlah	150

(Sumber data primer 2018)

Dari tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan tingkat pekerjaan didapatkan hasil jumlah responden yang paling tinggi adalah tingkat lain-lain yaitu sebanyak 77 org (51%), wiraswasta sebanyak 28 orang (19%), pegawai swasta sebanyak 17 orang (11%), pelajar/mahasiswa sebanyak 17 orang, (11%) dan PNS sebanyak 12 orang (8%). Dari penelitian yang dilakukan banyaknya pasien yang berkunjung adalah perempuan dimana umumnya pekerjaan Ibu Rumah Tangga. Sedangkan pada pegawai dan pelajar lebih sedikit dikarenakan susahnya untuk mendapatkan waktu yang senggang untuk dapat keluar dari kantor atau sekolah.

Tabel 4.5 Hasil masing-masing unit pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,04	76	B	BAIK
2	Persyaratan Pelayanan	3,066	76,75	B	BAIK
3	Kejelasan Dan Kepastian Petugas	3,106	77,75	B	BAIK
4	Kedisiplinan	3,073	76,75	B	BAIK
5	Tanggung Jawab Petugas	3,113	77,75	B	BAIK
6	Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	3,08	77	B	BAIK
7	Kecepatan Pelayanan	2,93	73,33	B	BAIK
8	Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan	3,066	76,5	B	BAIK
9	Kesopanan Dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	3,12	78	B	BAIK
10	Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan	3,073	76,75	B	BAIK
11	Ketepatan Jadwal Waktu Pelayanan	3,013	75,25	B	BAIK
12	Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan	3,067	76,75	B	BAIK
13	Keamanan Di lingkungan Unit Pelayanan	3,067	76,75	B	BAIK
14	Jumlah Kembali Kunjungan	2,94	73,25	B	BAIK
	Jumlah	42,754			
	Bobot Nilai Rata-rata = Jumlah bobot : Jumlah Unsur= 1 : 14	0,071			
	Nilai Dasar	25			
	Nilai IKM Unit Pelayanan		75,87		
	Mutu Pelayanan			B	
	Kinerja Unit Pelayanan				BAIK

*Corresponding Author:

Edison Hariandja ; Email: edisonhariandj@yahoo.com

Hasil penelitian mengenai kepuasan pelayanan di Puskesmas Lempake Samarinda didasarkan pada indikator yang ada didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Intansi Pemerintah yang berjumlah 14 indikator. Ke-14 indikator tersebut adalah indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, kedisiplinan petugas, tanggung jawab, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, kesopanan dan keramahan, biaya, ketepatan jadwal layanan, kenyamanan, keamanan, dan berapa sering pengunjung datang. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,071 yang didapatkan dari jumlah bobot dibagi jumlah unsur. Berdasarkan data yang dihimpun, ke-14 indikator memiliki nilai unsur 76 pada prosedur pelayanan, 76,75 pada unsur persyaratan pelayanan, 77,75 unsur kejelasan dan kepastian pelayanan, 76,75 unsur kedisiplinan, 77,75 unsur tanggung jawab petugas, 77 unsur kemampuan petugas memberikan pelayanan, 73,33 unsur kecepatan pelayanan, 76,5 unsur keadilan, 78 unsur kesopanan dan keramahan, 76,75 biaya pelayanan, 75,25 ketepatan pelayanan, 76,75 unsur kenyamanan lingkungan, 76,75 keamanan lingkungan, dan 73,25 unsur berapa seringnya kembali ke kunjungan. Maka perhitungan IKM didapatkan nilai unsur yang paling tinggi adalah pada unsur Kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai 78, sedangkan yang paling rendah adalah pada unsur jumlah kembali kunjungan dengan nilai 73,25.

Pembahasan

Pembahasan masing-masing perunsur unit pelayanan di UPTD Puskesmas Lempake Samarinda yaitu:

1. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 1 tentang prosedur pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah dikonversikan adalah 76. Bahwa artinya pada pasien yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Pusekesmas Lempake merasa sudah cukup baik. Berdasarkan survei puskesmas memberikan prosedur pelayanan dari ruang pendaftaran menuju ke ruang dokter bila responden atau pasien memerlukan pemeriksaan laboratorium dokter akan memberikan tindak lanjut untuk menuju laboratorium agar responden mendapatkan pemeriksaan laboratoriu,, dan menurut beberapa responden puskesmas tersebut memberikan prosedur pelayanan sudah cukup mudah.

2. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 2 tentang persyaratan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,75. Bahwa artinya pada persyaratan pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei persyaratan pelayanan di puskesmas lempake cukup mudah hanya pasien atau responden perlu membawa kartu identitas dan bila ada kartu jaminan seperti BPJS bisa di tunjukan. Maka dari itu beberapa responden menjawab persyaratan yang bisa di bilang cukup sesuai dengan persyaratan tersebut.

3. Kejelasan Petugas

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 3 tentang kejelasan petugas didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 77,75. Bahwa artinya pada kejelasan petugas di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei tentang kejelasan petugas di puskesmas lempake para petugas selalu menjelaskan waktu tunggu sekitaran 60 menit agar pasien atau responden dapat menunggu hasil yang akan di keluarkan oleh petugas laboratorium, jadi ada beberapa responden menjawab kejelasan petugas sudah cukup jelas.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 4 tentang kedisiplinan petugas pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,75. Bahwa artinya pada kedisiplinan petugas pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup

***Corresponding Author:**

Edison Hariandja ; Email: edisonhariandj@yahoo.com

baik. Berdasarkan survei petugas selalu datang tepat waktu dan untuk waktu tunggu responden terhadap hasil selalu tepat, maka beberapa responden menjawab sudah cukup disiplin.

5. Tanggung jawab petugas pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 5 tentang tanggung jawab petugas pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 77,75. Bahwa artinya pada tanggung jawab petugas pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei petugas di puskesmas tersebut memberikan hasil sangat tepat dan bertanggung jawab sebelum mengeluarkan hasil petugas selalu merevisi hasil agar tidak ada yang salah agar bisa dapat di bertanggung jawabkan, maka beberapa responden menjawab petugas sudah cukup bertanggung jawab.

6. Kemampuan petugas pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 6 tentang kemampuan petugas pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 77. Bahwa artinya pada kemampuan petugas pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei kemampuan petugas, petugas memiliki (Surat Tanda Registrasi) STR dan beberapa sertifikat yang mendukung kemampuan petugas dalam pelayanan laboratorium. Maka dari itu kemampuan petugas tidak diragukan lagi.

7. Kecepatan Pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 7 tentang kecepatan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 73,33. Bahwa artinya pada kecepatan pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei hasil laboratorium selalu tepat dalam memberikan hasil ke pasien atau responden dan dalam mendapatkan hasil pasien hanya cukup menunggu 60 menit untuk mendapatkan hasil, maka beberapa responden menjawab kecepatan petugas sudah cukup cepat. Dapat dipastikan bahwa puskesmas sudah memiliki standar operasional prosedur yang sudah dijalankan dalam melakukan pelayanan waktu tunggu pasien laboratorium.

8. Keadilan mendapatkan pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 8 tentang keadilan mendapatkan pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,5. Bahwa artinya pada keadilan mendapatkan pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei petugas selalu memberikan pelayanan sesuai dengan nomor antrian agar mendapatkan keadilan dan tidak ada yang di beda-bedakan antar golongan tertentu dalam menunggu pelayanan dari petugas, maka beberapa responden menjawab petugas sudah cukup adil, nomor antrian di sepakati dari puskesmas agar menciptakan keadilan dalam melakukan waktu tunggu dan keadilan dalam pelayanan di puskesmas lempake.

9. Kesopanan dan keramahan petugas

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 9 tentang kesopanan dan keramahan petugas didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 78. Bahwa artinya pada kesopanan dan keramahan petugas di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei tentang kesopanan dan keramahan petugas, petugas selalu memberikan pelayanan secara ramah karena mereka memiliki etika pelayanan antara lain senyum, sapa, salam, sopan, santun, disiplin, dan kinerja. Maka beberapa responden menjawab petugas sudah sopan dan ramah terhadap pasien.

10. Kewajaran biaya pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 10 tentang kewajaran biaya pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,75. Bahwa artinya pada kewajaran biaya pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei biaya yang di gunakan oleh puskesmas sudah cukup wajar karena biaya tersebut sudah di putuskan dari permenkes agar setiap puskesmas menarik biaya pemeriksaan

semua rata antar puskesmas lainnya. Berdasarkan PERMENKES no 52 tahun 2016 tentang standar tarif pelayanan kesehatan dalam penyelenggaraan program jaminan kesehatan.

11. Ketepatan Jadwal waktu pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 11 tentang Ketepatan Jadwal waktu pelayanan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 75,25. Bahwa artinya pada ketepatan jadwal waktu pelayanan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei ketepatan jadwal waktu pelayanan sudah cukup tepat karena puskesmas lempake memiliki jadwal buka dan tutup yang sudah di sahkan dari kepala puskesmas tersebut, untuk hari senin-kamis jam 07.30-11.00, hari jumat jam 07.30-10.00 dan untuk hari sabtu jam 07.30-11.00, jam pelayanan tersebut di sepakati dari keputusan kepala dinas kesehatan kota samarinda nomor 800/3486/100.02/2017. Dan pihak puskesmas telah mengikuti prosedur jam pelayanan tersebut.

12. Kenyamanan lingkungan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 12 tentang kenyamanan lingkungan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,75. Bahwa artinya pada kenyamanan lingkungan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei kenyamanan yang di buat di puskesmas lempake sudah cukup bersih karena ada petugas yang kusus membersihkan sekeliling wilayah puskesmas tersebut dan untuk peletakan ruangan juga cukup rapi sehingga responden merasa nyaman di puskesmas tersebut dan menyediakan ruang tunggu disekitar puskesmas lempake.

13. Keamanan lingkungan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 13 tentang keamanan lingkungan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,75. Bahwa artinya pada keamanan lingkungan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Berdasarkan survei untuk keamanan di wilayah puskesmas di bantu oleh warga setempat yang bekerja sabagai petugas parkir di puskesmas tersebut, dalam melakukan tugas beliau dapat sangat membantu dalam penciptakan keamanan di wilayah puskesmas tersebut.

14. Jumlah kembali kunjungan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, perhitungan pada tabel 4.5 pada unsur 14 tentang Jumlah kembali kunjungan didapatkan jumlah nilai IKM yang sudah di konversikan adalah 76,75. Bahwa artinya pada Jumlah kembali kunjungan di puskesmas lempake sudah cukup baik. Menurut Wahyu, (2013). Definisi mengenai loyalitas (loyalitas jasa), yaitu derajat sejauh mana seorang konsumen menunjukkan perilaku pembelian berulang (factual) dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu desposisi atau kecendrungan sikap positif terhadap penyediaan jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan media jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk menggunakan media jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lempake:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan laboratorium Unit Pelaksana Teknis Daerah Puskesmas Lempake Samarinda adalah 75,87 dengan kinerja pelayanan yang baik.
2. Dari keseluruhan 14 unsur kuesioner nilai yang terendah adalah 73,25 pada unsur kembali kunjungan termasuk dalam kategori baik sehingga tidak ditemukan unsur dengan indikator pelayanan yang kurang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadiatussaniah, 2016. Studi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Unit Laboratorium UPTD Puskesmas Wonowerjo Samarinda. Samarinda
- Lestari D, DKK. 2015. Indikator user satisfaction dalam layanan Elearning. Jurnal keperawatan. Jurusan Pendidikan Matematika FMIPA UNY
- Kemenkes RI, 2015. Pmk No. 46 Ttg Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Academia.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi, 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Mulyati, L. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Indeks Kepuasan Masyarakat Puskesmas Wonosari. *Jurnal Keperawatan Profesional*, 8(2), 16-23.
- Mutia, Siti Maulina. (2020). Gambaran Pengetahuan Sikap Dan Tindakan Pasien Rawat Jalan Terhadap Penggunaan Antibiotik Di Puskesmas Pintu Pohan Meranti Toba Samosir. Medan: Poltekkes Medan
- Nursalam, 2011. Metodologi Penelitian Pendekatan Pasien. Universitas Airlangga.
- Peraturan Menteri Kesehatan Ri No 43 Tahun 2019. (2019). Peraturan Menteri Kesehatan Ri No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas. Peraturan Menteri Kesehatan Ri No 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas, Nomor 65
- Yuwono, 2003. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Surabaya. Arkola