

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN TEORI DONABEDIAN DI INSTALASI LABORATORIUM

ANALYZE PATIENT SATISFACTION TO THE SERVICE QUALITY BY DONABEDIAN THEORY IN THE LABORATORY INSTALLATION

Ellief Fariha Rahmawati, Widodo J. Pudjirahardjo
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya
E-mail: ellieffariha@gmail.com

ABSTRACT

Complaints the patient from August until November 2013 in the dr. M. Soewandhie hospital Surabaya has been found in the Laboratory Installation as much 7 complaints (13.5%) of the 52 complaints. This research had a purpose to analyze patient satisfaction to the service quality by Donabedian theory. This research was cross sectional study. The number of samples was 75 respondents of patients who had received services in the laboratory installation. Data was collected using questionnaires distributed to respondents determine the level of satisfaction with the service quality such as structural quality, process quality and output quality. The results showed that the structure quality score was 72.38, service quality got "B" result. Process quality score was 72.71 service quality got "B" result, one indicator got less result (queue of service), and output quality of the received value of 100% accurate. Efforts to optimize are improving satisfaction to the service quality by making the standards of service time in the laboratory installation.

Keywords: patient satisfaction, service quality

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan lembaga dalam mata rantai Sistem Kesehatan Nasional dan mengemban tugas untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Pasien sebagai konsumen rumah sakit mengharapkan pelayanan medik, keperawatan, kenyamanan, akomodasi dan hubungan yang baik antara staf rumah sakit dan pasien. Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan perlu dilakukan untuk memenuhi harapan pasien, Kualitas pelayanan itu sendiri meliputi kualitas struktur, kualitas proses dan kualitas hasil (Donabedian, 1968).

Hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat di RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya Tahun 2011-2013 menunjukkan penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari tahun 2011 sampai tahun 2013. Penurunan IKM terbesar terjadi pada tahun 2012 ke tahun 2013 yaitu sebesar 2.88. Data keluhan yang masuk pada rentang bulan Agustus sampai

November 2013 menunjukkan Instalasi Laboratorium sebagai instalasi dengan keluhan terbanyak yaitu 7 keluhan atau (13.5%) dari 52 keluhan yang masuk (Data Internal RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya, 2013).

Tujuan penelitian adalah menganalisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dengan teori Donabedian di Instalasi Laboratorium RSUD. dr. M. Soewandhie Surabaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pengembangan manajemen mutu pelayanan kesehatan serta upaya peningkatan pencapaian kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

PUSTAKA

Kepuasan

Menurut Kotler, 2009 kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan

sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain nilai, daya saing dan persepsi pelanggan. Teknik mengukur kepuasan pelanggan adalah sistem keluhan dan saran, *Ghost shopping*, *Lost customer analysis*, dan survei kepuasan pelanggan. Salah satu kelemahan pelayanan kesehatan dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah ketidakpastian atas lemahnya jaminan kesembuhan pasien untuk penyakit pasien yang serius, atau penyakit yang belum ada obatnya (Rangkuti, 2006).

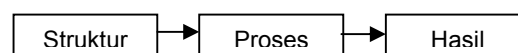
Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dan hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sasaran dari indeks kepuasan masyarakat meliputi tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan. Sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna dan tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (Kepmenpan No.KEP/25/M.PAN/2/2004).

Kualitas Pelayanan

Karakteristik yang dapat digunakan untuk membantu menilai kualitas pelayanan adalah perawatan oleh praktisi dan penyedia jasa lainnya. Fasilitas yang diberikan kepada pasien, dan

pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Karakteristik dibagi menjadi dua unsur penting yaitu kinerja teknis dan hubungan interpersonal.

Pelayanan diharapkan dapat memaksimalkan suatu ukuran yang inklusif dari kesejahteraan klien. Kualitas sebagai tingkat keunggulan yang diproduksi dan didokumentasikan dalam proses diagnosis dan terapi, berdasarkan pengetahuan terbaik berasal dari ilmu pengetahuan dan humaniora. Penilaian kualitas pelayanan kesehatan dilakukan melalui 3 pendekatan yaitu melalui pendekatan struktur atau input, proses dan hasil (Donabedian, 1968).



(Sumber :Donabedian, 1968)

Gambar 1 Skema Teori Donabedian

Menurut gambar 1 dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan menurut Donabedian dilakukan melalui 3 pendekatan yaitu kualitas struktur, kualitas proses dan kualitas hasil. Untuk menjamin kualitas pelayanan maka diperlukan adanya kebijakan. Kebijakan tersebut diantaranya peningkatan kemampuan dan mutu pelayanan kesehatan, penetapan dan penerapan standar, peningkatan mutu sumber daya manusia, penyelenggaraan *quality assurance*, percepatan pelaksanaan akreditasi, peningkatan kerjasama serta koordinasi dan peningkatan peran serta masyarakat.

Struktur meliputi sarana fisik perlengkapan dan peralatan, organisasi dan manajemen, keuangan, sumber daya manusia dan sumber daya lainnya di fasilitas kesehatan. Hal ini berarti yang dimaksud dengan struktur adalah masukan (input). Jika struktur atau input disuatu organisasi

pelayanan kesehatan baik kemungkinan besar kualitas pelayanan akan baik pula.

Struktur digunakan sebagai pengukuran tidak langsung dari kualitas pelayanan. Hubungan antara struktur dan kualitas pelayanan adalah hal yang penting dalam merencanakan, mendesain, dan melaksanakan sistem yang dikehendaki untuk memberikan pelayanan kesehatan. Pengaturan karakteristik struktur yang digunakan mempunyai kecenderungan untuk mempengaruhi proses pelayanan sehingga akan membuat kualitasnya berkurang atau meningkat.

Proses adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh tenaga kesehatan dan interaksinya dengan pasien. Penilaian terhadap proses adalah evaluasi terhadap dokter dan profesi kesehatan dalam *“manage”* pasien. Kriteria umum yang digunakan adalah derajat pengelolaan pasien, konform dengan standar dan harapan setiap profesi.

Asumsinya adalah bahwa semakin patuh semua tenaga kesehatan profesional kepada standar yang diakui oleh masing-masing profesi, akan semakin tinggi pula mutu pelayanan terhadap pasien. Baik tidaknya proses dapat diukur dari relevan tidaknya proses bagi pasien, fleksibilitas dan efektifitas, mutu proses itu sendiri dan kewajaran proses.

Hasil yaitu hasil langsung dari proses, aktifitas, kegiatan atau pelayanan dari sebuah program. Hasil merupakan hasil akhir kegiatan dan tindakan tenaga kesehatan profesional terhadap pasien, dapat berarti adanya perubahan derajat kesehatan dan kepuasan. Hasil secara tidak

langsung dapat digunakan sebagai pendekatan untuk menilai pelayanan kesehatan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bersifat observasional dengan rancang bangun *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya pada Bulan Mei sampai Juni 2014. Populasi penelitian adalah pasien yang telah mendapat pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya.

Sampel penelitian diambil dengan teknik *accidental sampling* dan didapatkan 75 responden. Kriteria yang digunakan dalam pengambilan sampel antara lain pasien tidak dalam perawatan intensif pada saat dilakukan penelitian. Pasien telah mendapatkan pelayanan pengambilan darah pada saat penelitian.

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan diidentifikasi dengan melakukan penilaian pada 14 unsur IKM sesuai dengan Kepmenpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004. Pengambilan data primer dilakukan dengan wawancara kepada responden yang dibantu dengan media kuesioner. Data sekunder diperoleh dari data internal tahunan Rumah Sakit dan data internal Instalasi Laboratorium RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya. Kemudian dilakukan penghitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan cara penghitungan indeks Kepuasan masyarakat di Kepmenpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penilaian kepuasan pelanggan penting dijalankan karena kepuasan pelanggan merupakan bagian dari mutu pelayanan dapat menentukan prioritas peningkatan pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan serta dapat dianalisis secara kuantitatif. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan pelanggan, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran (Rosni Faika, 2009).

Penilaian tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan dilakukan melalui tiga pendekatan yaitu kualitas struktur, kualitas proses dan kualitas hasil. Kualitas struktur memiliki 1 indikator dengan 3 subindikator penilaian. Kualitas proses memiliki 4 indikator dengan 20 subindikator penilaian. Dan Kualitas hasil memiliki 1 indikator penilaian.

Kepuasan Terhadap Kualitas Struktur

Struktur digunakan sebagai pengukuran tidak langsung dari kualitas pelayanan. Hubungan

antara struktur dan kualitas pelayanan adalah hal yang penting dalam merencanakan, mendesain, dan melaksanakan sistem yang dikehendaki untuk memberikan pelayanan kesehatan. Pengaturan karakteristik struktur yang digunakan mempunyai kecenderungan untuk mempengaruhi proses pelayanan sehingga ini akan membuat kualitasnya berkurang atau meningkat (Donabedian, 1968).

Indikator struktur yang digunakan yaitu fasilitas. Fasilitas merupakan sarana prasarana yang ada pada suatu tempat. Fasilitas yang digunakan sebagai indikator kualitas struktur diantaranya adalah kelengkapan sarana toilet, kenyamanan ruang tunggu dan keamanan lingkungan yang ada di Instalasi Laboratorium.

Hasil dari tiga indikator penilaian didapatkan bahwa nilai kepuasan terendah terdapat pada indikator kenyamanan ruang tunggu. Ruang tunggu merupakan tempat untuk menanti antrian pelayanan Laboratorium dan aktifitas pasien Laboratorium paling banyak digunakan di ruang tunggu. Nilai indeks komposit (gabungan) kualitas struktur yaitu 0.33.

Tabel 1 Nilai Rata-rata Unsur Kualitas Struktur di Instalasi Laboratorium RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya

| Unsur Pelayanan | Nilai Unsur Pelayanan | Nilai Rata-rata Unsur | Keterangan |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|------------|
| Kelengkapan toilet | 220 | 2.93 | Baik |
| Kenyamanan ruang tunggu | 215 | 2.87 | Baik |
| Keamanan lingkungan | 223 | 2.97 | Baik |

Setelah dilakukan penghitungan nilai indeks kualitas struktur yaitu 2.8952. Nilai indeks kepuasan terhadap kualitas struktur setelah dikonversi adalah 72.38 dengan nilai mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik. Nilai unsur terbesar terdapat pada

keamanan lingkungan dan nilai terendah terdapat pada unsur kenyamanan ruang tunggu. Secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat kualitas struktur di Instalasi Laboratorium RSUD dr. M.

Soewandhie Surabaya dapat dikatakan dalam kondisi puas.

Keamanan lingkungan menadaptkan nilai tertinggi pada kualitas struktur. Keamanan lingkungan merupakan terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan. Banyaknya responden yang menyatakan bahwa lingkungan berada pada keadaan aman menyebabkan pasien merasa aman untuk mendapatkan pelayanan sehingga kepercayaan dapat terwujud.

Unsur yang mendapat nilai paling rendah pada kualitas struktur adalah kenyamanan ruang tunggu. Kenyamanan ruang tunggu yang dimaksud merupakan kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang mencukupi jumlah kursi tunggu untuk semua pasien, bersih, rapi, teratur, tidak panas dan tidak silau karena cahaya matahari sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada pasien. Serta dilengkapi dengan televisi dan telepon umum jika rumah sakit mampu.

Hasil yang didapatkan pada penelitian telah sesuai dengan buku pedoman Teknis Sarana dan Prasarana Rumah Sakit Kelas B Tahun 2010. Bahwa di Instalasi Laboratorium hendaknya disediakan sarana umum pada ruang tunggu seperti televisi dan telepon umum jika rumah sakit mampu. Dan di Instalasi Laboratorium disediakan perpustakaan atau ruang baca pada ruang tunggu dan pencahayaan sesuai standar akan meningkatkan kenyamanan pasien dan mempengaruhi kepuasan pasien (Santosa, 2006).

Situasi ini memang banyak ditemukan bahwa kenyamanan ruang tunggu paling sering menjadi keluhan bagi masyarakat. Karena secara objektif kenyamanan ruang tunggu dapat diidentifikasi. Waktu tunggu umumnya dirasakan sebagai masalah terutama ketika pasien yang banyak menumpuk di ruang tunggu sedangkan jumlah staf yang memberikan pelayanan terbatas (Ayubi, 2009).

Kepuasan Terhadap Kualitas Proses

Penilaian terhadap proses adalah evaluasi terhadap dokter dan profesi kesehatan dalam *“manage”* pasien. Kriteria umum yang digunakan adalah derajat pengelolaan pasien, konform dengan standar dan harapan setiap profesi. Indikator proses yang digunakan meliputi petugas loket Laboratorium, prosedur proses pendaftaran, petugas pengambil spesimen darah dan prosedur proses pelayanan. Bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan mencerminkan tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas proses dengan nilai penimbang yang digunakan yaitu 0.05.

Nilai indeks kualitas proses yang didapat adalah 2.908. Setelah dikonversi, nilai indeks kepuasan terhadap kualitas proses yaitu 72.71. Dengan nilai mutu pelayanan B dan kinerja unit pelayanan Baik.

Nilai terbesar terdapat pada unsur keadilan pelayanan dan nilai terendah pada unsur lama tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat kualitas proses di Instalasi Laboratorium RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya dapat dikatakan dalam

kondisi puas. Namun kualitas masih harus ditingkatkan karena masih terdapat unsur yang mendapat nilai kurang baik.

Unsur keadilan mendapatkan nilai tertinggi dari semua unsur kualitas proses yang dinilai. Unsur keadilan diukur dengan tidak adanya perbedaan dalam pemberian pelayanan dengan tidak

membedakan status ekonomi dan status sosial. Ukuran komprehensif untuk *servicing quality* sektor publik salah satunya yaitu *Fairness* (keadilan) yaitu ukuran tingkat dimana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang (Denhardt, 2003).

Tabel 2 Nilai Rata-rata Unsur Kualitas Proses di Instalasi Laboratorium RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya

| Unsur Pelayanan | Nilai Unsur pelayanan | Nilai Rata-rata Unsur | Keterangan |
|--|-----------------------|-----------------------|-------------|
| Petugas loket Laboratorium | | | |
| Kedisiplinan petugas | 222 | 2.96 | Baik |
| Kesopanan dan keramahan | 224 | 2.99 | Baik |
| Kemampuan petugas | 223 | 2.97 | Baik |
| Kemudahan isi komunikasi untuk difahami | 224 | 2.99 | Baik |
| Prosedur proses pendaftaran | | | |
| Kemudahan prosedur administrasi | 223 | 2.97 | Baik |
| Keteraturan pemanggilan nomor antrian | 211 | 2.81 | Baik |
| Kesamaan persyaratan pelayanan | 221 | 2.95 | Baik |
| Kewajaran biaya | 24 | 3.00 | Baik |
| Kesesuaian biaya yang dibayar dengan biaya yang telah ditetapkan | 23 | 2.88 | Baik |
| Petugas pengambil spesimen darah | | | |
| Kesiplinan petugas | 223 | 2.97 | Baik |
| Kesopanan dan keramahan | 224 | 2.99 | Baik |
| Kemampuan petugas | 221 | 2.95 | Baik |
| Tanggung jawab petugas | 222 | 2.96 | Baik |
| Kemudahan isi komunikasi untuk difahami | 223 | 2.97 | Baik |
| Prosedur proses pelayanan | | | |
| Lama tunggu untuk mendapat pelayanan | 187 | 2.49 | Kurang Baik |
| Kejelasan petugas | 215 | 2.87 | Baik |
| Kepastian jadwal pelayanan | 217 | 2.89 | Baik |
| Kecepatan pelayanan | 215 | 2.87 | Baik |
| Keadilan pelayanan | 226 | 3.01 | Baik |
| Lama tunggu diagnosa hasil | 204 | 2.72 | Baik |

Lama tunggu untuk mendapatkan pelayanan mendapatkan nilai terendah dengan nilai unsur pelayanan 187 dan nilai rata-rata unsur pelayanan 2.49 dengan mutu pelayanan C dan kinerja unit kurang baik. Hal ini dapat terjadi karena tidak adanya standar waktu yang ditetapkan dalam pelayanan pemeriksaan darah. Sehingga penetapan standar waktu pelayanan hendaknya dibuat agar terdapat pedoman lama waktu pemeriksaan.

Pengertian standar adalah kisaran variasi yang dapat diterima yang dirancang secara profesional berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan. Standar menunjuk pada tingkat ketercapaiann ideal yang diinginkan dan merupakan tujuan yang ingin dicapai. Agar standar yang sudah ditetapkan bisa dicapai, maka diperlukan protokol (petunjuk pelaksanaan) atau prosedur tetap (Bustami, 2011).

Kepuasan Terhadap Kualitas Hasil

Kualitas hasil yang diukur yaitu keakuratan diagnosa hasil Laboratorium. Seluruh jawaban yang diberikan oleh responden adalah 100% menyatakan bahwa diagnosa hasil yang didapatkan adalah akurat. Hasil ini tidak dapat dipertanggung jawabkan validitas dan reliabilitas jawabannya karena jawaban yang diberikan responden secara keseluruhan adalah akurat. Variabel ini juga tidak memiliki pembandingan untuk menyatakan akurat atau tidak akurat karena sebenarnya untuk menyatakan hasil pemeriksaan Laboratorium akurat atau tidak akurat harus ada pembandingan yang digunakan.

Indikator kepuasan terhadap kualitas hasil yaitu keakuratan diagnosa hasil. Donabedian memberikan penjelasan bahwa hasil secara tidak langsung dapat digunakan sebagai pendekatan untuk menilai pelayanan kesehatan. Dalam menilai apakah hasilnya bermutu atau tidak diukur dengan standar hasil yang diharapkan dari pelayanan medis yang dikerjakan.

Banyak keuntungan yang diperoleh dengan menggunakan hasil sebagai kriteria kualitatif dalam perawatan medis. Sejumlah pertimbangan membatasi penggunaan hasil sebagai ukuran kualitas perawatan. Yang pertama adalah apakah hasil perawatan adalah ukuran yang relevan. Hal ini karena hasil mencerminkan kekuatan ilmu kedokteran untuk mencapai hasil tertentu dalam setiap kondisi, dan sejauh mana "pengobatan ilmiah," perawatan medis dapat mempengaruhi hasil (Donabedian, 2005).

Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh responden merupakan bentuk dari persepsi yang

dimiliki sebagai stimulus yang diterima melalui alat indera yang menjadi suatu makna. Persepsi ini dapat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Faktor yang berpengaruh terhadap persepsi pelanggan antara lain harga, tahap pelayanan dan momen pelayanan.

Harga yang dibayarkan hendaknya sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan atau didapatkan oleh pelanggan. Begitu juga dengan kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang didapatkan serta kekonsistenan besarnya biaya yang dikeluarkan. Sehingga harga yang sesuai dapat berpengaruh terhadap kepuasan.

Ketidakpuasan yang diperoleh pada tahap awal pelayanan menimbulkan persepsi berupa kualitas pelayanan yang buruk untuk tahap pelayanan selanjutnya, sehingga pelanggan tidak puas dengan pelayanan secara keseluruhan. Tahap awal pelayanan ini dapat dimulai dari proses administrasi sampai pengambilan hasil pemeriksaan laboratorium. Pada setiap tahapan pelayanan yang dilalui terdapat proses didalamnya yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan dari pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Situasi pelayanan dikaitkan dengan kondisi internal pelanggan sehingga mempengaruhi kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan ditentukan oleh pelayanan, proses pelayanan dan lingkungan fisik. Momen pelayanan ini merupakan bagian dari tahapan pelayanan yang berlangsung yang akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan

diterimanya apabila ia menggunakan suatu jasa. Sedangkan kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli. Untuk itu manajemen harus memiliki persepsi yang sama dengan pelanggan supaya diperoleh hasil yang melebihi atau paling tidak sama dengan harapan pelanggan sehingga tercipta kepuasan pelanggan (Laksana, 2008).

Menurut Kurz & Clow (1998:382) dalam Laksana, 2008, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dijelaskan jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian jika kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka akan tercipta kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aspek pelayanan dalam atribut struktur yang mendapat penilaian terendah adalah kenyamanan ruang tunggu, sedangkan dalam atribut proses adalah lama waktu tunggu antrian pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayubi, D. 2009. Penilaian Kualitas Pelayanan Puskesmas dengan Model Donabedian: Studi Kasus Puskesmas di Kota Depok. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional*, 24.
- Data Internal RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya Tahun 2013.
- Denhardt, J. V. (2003). *The New Public Service : Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Donabedian, A. 1968. *A guide to Medical Care Administration Volume II: Medical Care Appraisal*. Washington DC: The American Public Health Association.
- Donabedian, A. 2005. Evaluating the Quality of Medical Care. *The Milbank Quarterly*, Vol. 83, No. 4, 691-729.

Secara keseluruhan, kepuasan pelanggan terhadap kualitas struktur, kualitas proses dan kualitas hasil di Instalasi Laboratorium adalah puas, namun masih perlu perbaikan terhadap indikator yang diuji salah satunya yaitu pada indikator kualitas proses yaitu lama tunggu antrian pelayanan. Indikator ini perlu mendapat perhatian karena hasil survey menunjukkan bobot sebesar 187 dan skor yang diperoleh sebesar 2.49. Berdasarkan rentang skor yang ada dapat dikatakan bahwa lama tunggu antrian pelayanan Laboratorium berada dalam kondisi yang kurang baik.

Upaya optimalisasi yang dapat diberikan dalam upaya peningkatan kepuasan terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Laboratorium RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya adalah pembenahan ruang tunggu Instalasi Laboratorium agar terhindar dari sinar matahari langsung sehingga tercipta kenyamanan bagi pengguna ruang tunggu dan penetapan standar waktu pelayanan di Instalasi Laboratorium sehingga terdapat pedoman lama waktu yang dibutuhkan untuk memeriksa pasien.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004, *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta: MENPAN-RI.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Laksana, F. (2008). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuti, F. 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rosni Faika, O. S. 2009. Kepuasan Pelanggan Internal. *Bagian/Instalasi Patologi Klinik FK UGM/RSUP Dr. Sardjito, Yogyakarta*, 47.