

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen the Little a Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2), 1-7.
- Azwar, H., & Abrian, Y. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grand Inna Muara Padang. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 9(2).
- Cahyono, D. C., & Herlambang, T. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien Serta Kepuasan Pasien Sebagai Intervening Di Instalasi Peristi RSD dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 7(2).
- Datuan, N., Darmawansyah, D., & Daud, A. (2018). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PESERTA BPJS DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH HAJI MAKASSAR. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Maritim*, 1(3).
- Dharmawan, A., Dimas, N., & Haryunanto, A. B. (2013). Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan yang Mempengaruhi Kepuasan Penyetor Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Madya Semarang. *Majalah Ilmiah INFORMATIKA*, 1(1).
- Ekosiswoyo, R., & Sutarto, J. (2015). Model Pembelajaran Pendidikan Kesetaraan Berbasis Keterampilan Vokasional. *Journal of Nonformal Education*, 1(1).
- Elbadiansyah, E. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. In: CV IRDH.
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KARAKTERISTIK SOSIODEMOGRAFI TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG YANG DIMODERASI OLEH KEPUASAN PASIEN PADA PELAYANAN RAWAT JALAN PUSKESMAS KEDUNGBANTENG KABUPATEN BANYUMAS. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4).
- Huang, H.-Y., Lin, Y.-C.-D., Li, J., Huang, K.-Y., Shrestha, S., Hong, H.-C., . . . Yu, Y. (2020). miRTarBase 2020: updates to the experimentally validated microRNA–target interaction database. *Nucleic acids research*, 48(D1), D148-D154.
- Junjungsari, F. S., Arso, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2018). ANALISIS WAKTU TUNGGU PADA PELAYANAN UNIT LABORATORIUM RUMAH SAKIT IBU DAN ANAK SWASTA X KOTA JAKARTA. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 7(1), 57-63.
- KeMenKes, R. (2016). Profil kesehatan Indonesia tahun 2015. *Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*.
- Kenedi, J., Lanin, D., & Agus, Z. (2018). Analisis Pengadaan Alat Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Andalas*, 7, 9-16.

- Kotler, L. A., Cohen, P., Davies, M., Pine, D. S., & Walsh, B. T. (2001). Longitudinal relationships between childhood, adolescent, and adult eating disorders. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 40(12), 1434-1440.
- Lubis, S. (2020). Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Terhadap Pemanfaatan layanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Simalingkar
- Mindo Tua Siagian, J. S., 3Wiratama Nugraha Mokoagow 1Dosen Direktorat Pascasarjana Universitas Sari Mutiara Indonesia 2Dosen Ilmu Keperawatan Universitas Sari Mutiara Indonesia 3Alumni Mahasiswa Pascasarjana Universitas Sari Mutiara Indonesia. (2019).
- Nofiana, H., & Sugiarsi, S. (2011). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR. *Rekam Medis*, 5(1).
- Notoatmodjo, S. (2011). Kesehatan masyarakat ilmu dan seni.
- Petro Dwi Siswanto, O. R. I., Elok Retno angraini2. (2019).
- Prapto, A. J. (2018). *Pengendalian mutu laboratorium medis*: Deepublish.
- Prasetya, T. A., & Harjanto, C. T. (2020). Pengaruh Mutu Pembelajaran Online Dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Hasil Belajar Saat Pandemi Covid19. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 17(2), 188-197.
- RI, Undang-undang Kesehatan nomor 36 Tahun. 2009.
- Ristiani, I. Y. (2017). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.
- Rosita, B., & Khairani, U. (2018). Analisis Lama Waktu Pelayanan Laboratorium di Rumah Sakit Umum Daerah Pasaman Barat. *JURNAL KESEHATAN PERINTIS (Perintis's Health Journal)*, 5(1), 114-121.
- Rumengan, D. S., Umboh, J., & Kandou, G. (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jikmu*, 5(2).
- Sabarudin, S., Solo, D. M., Sida, N. A., & Asdia, W. O. (2020). EVALUASI MUTU PELAYANAN KEFARMASIAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI RUMAH SAKIT SANTA ANNA KOTA KENDARI. *Journal Publicuho*, 3(4), 447-453.
- Sakti, B. J., & Mahfudz, M. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu Pengiriman dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada J&T Express Kota Semarang). *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 137-144.

- Sari, R. (2018). Analisis Konsep Lean Thinking Pelayanan Laboratorium pada Pasien UGD Rs Masmitra Bekasi. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 1(3).
- Septiani, A. (2016). Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di instalasi gawat darurat RSUD Kabupaten Sumedang. *Coopetition*, 7(1), 1.
- Sugiyono, S. (2010). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. In: Alfabeta Bandung.
- Supranto, J. (2001). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.
- Surijadi, H. (2019). Pengaruh Kenyamanan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pasien Bersalin Pada RSUD Dr. Haulussy Di Kota Ambon.
- Taufik, T. (2012). Empati: Pendekatan Psikologi Sosial. In: Rajawali Press.
- Tjiptono, F. (2008). Strategi Pemasaran Edisi 3. *Yogyakarta: Andi*.
- Tuntun, M., & Ayunani, A. (2018). Hubungan Tingkat Keparahan Demam Berdarah dengan Kadar Hemoglobin, Hematokrit, Dan Trombosit di Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung. *Jurnal Analisis Kesehatan*, 6(2), 616-624.
- Wang, B., Li, R., Lu, Z., & Huang, Y. (2020). Does comorbidity increase the risk of patients with COVID-19: evidence from meta-analysis. *Aging (Albany NY)*, 12(7), 6049.
- Wicaksono, M. S. R., Sonny Feisal<sup>1</sup>; Kurniawan, Entuy<sup>1</sup>; Kurnaeni, Nani<sup>1</sup>. (2019).
- Yaqin, A. (2015). Analisis Tahap Pemeriksaan Pra Analitik Sebagai Upaya Peningkatan Mutu Hasil Laboratorium Di Rs. Muji Rahayu Surabaya. *Jurnal Sains*, 5(10).
- Yuliana, Y. (2020). Corona virus diseases (Covid-19): Sebuah tinjauan literatur. *Wellness And Healthy Magazine*, 2(1), 187-192.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of marketing*, 52(2),

# LAMPIRAN

**PERMOHONAN MENJADI RESPONDEN**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu?sdra/Sdri calon responden

Di

Tempat

Dengan Hormat,

Bersama ini saya :

Nama : Joksan F. Letelay

Pekerjaan : Mahasiswa Magister Fakultas Kesehatan Masyarakat

Sedang mengadakan penelitian dengan judul proposal penelitian “Faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan di Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Maluku Pada Masa Pandemi Covid-19”. Untuk keperluan tersebut, saya mohon bantuan Bapak/Ibu/Saudara/i dengan hormat untuk memberikan penilaian melalui kuesioner ini dengan sebenar-benarnya berdasarkan atas apa yang Bapak/ Ibu/Saudara/i rasakan terhadap pelayanan pada Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Maluku. Semoga partisipasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dapat bermanfaat untuk kepentingan ilmu pengetahuan serta dapat membantu upaya meningkatkan kepuasan pasien. Atas kerjasama dan partisipasi yang diberikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Joksan F. Letelay

**KUISIONER PENELITIAN**  
**FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MUTU PELAYANAN DI BALAI**  
**LABORATORIUM KESEHATAN PROVINSI MALUKU**  
**PADA MASA PANDEMI COVID-19**

---

**A. KARAKTERISTIK RESPONDEN**

- i. Nomor responden :
- ii. Nama (inisial) :
- iii. Umur :
- iv. Jenis kelamin :
- v. Pendidikan :
- vi. Pekerjaan :
- vii. Jenis pemeriksaan :

**B. PERNYATAAN TENTANG SDM DAN SARANA PRASARANA**

Petunjuk Pengisian

Silahkan anda, pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada alami saat ini dengan memberikan tanda (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan :

- SS = Sangat Setuju : 4
- S = Setuju : 3
- TS = Tidak Setuju : 2
- STS = Sangat Tidak Setuju : 1

<b>A</b>	<b>Bukti Fisik</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Ruang tunggu pengambilan sampel tertata rapi.				
2	Penataan ruangan sangat baik dan serasi sehingga mempermudah pasien saat mendapat pelayanan.				
3	Kamar mandi bersih dan nyaman.				
4	Lokasi parkir pasien luas dan nyaman.				
5	BLK menggunakan peralatan yang terlihat canggih dan modern saat pengambilan sampel.				
6	Fasilitas yang di siapkan oleh BLK sudah memadai.				
<b>B</b>	<b>Empati</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>

1	Petugas tidak mendahulukan keluarga atau rekan kerja dari pada pasien saat melakukan pelayanan.				
2	Petugas BLK selalu mengucapkan salam saat melakukan pengambilan sampel.				
3	Petugas selalu ramah dan sopan saat mendengar keluhan pasien.				
4	Petugas selalu menjelaskan dengan baik pertanyaan pasien.				
5	Petugas selalu mengingatkan keamanan akan penyimpanan barang berharga kepada pasien dan keluarga.				
<b>C Keterjangkaun Akses</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	BLK terletak strategis dan mudah di jangkau				
2	Kemudahan transportasi menuju ke BLK				
3	Papan penunjuk arah ke BLK terlihat pada persimpangan jalan.				
4	Waktu yang di tempuh ke BLK tidak lama.				
5	Adanya papan nama BLK di depan sehingga mudah terlihat oleh pasien.				
<b>D Kenyamanan</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Kondisi ruangan Pengambilan sampel sudah memadai dan sesuai dengan yang di harapkan				
2	Selama menjalani pemeriksaan kebersihan dan kerapian ruangan selalu terjaga sehingga pasien merasa nyaman.				
3	Peralatan medis dan non medis selalu tampak bersihkan saat di gunakan dalam memberikan pelayanan kepada pasien.				
4	Tempat sampah selalu disediakan pada tempatnya.				
5	Pasien tidak menunggu lama untuk mengambil hasil pemeriksaan.				
6	Ac pada ruangan tunggu selalu di nyalakan sehingga ruangan terasa sejuk.				
7	Petugas tidak mengulang-ulang tindakan pengambilan sampel untuk di lakukan pemeriksaan.				
<b>E Informasi</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Sebelum mengambil sampel (darah) petugas selalu memberikan pengisian lembaran persetujuan tindakan dan menjelaskan cara pengisian lembaran persetujuan.				
2	Petugas selalu menjelaskan prosedur saat pengambilan sampel.				

3	Saat konsultasi dengan dokter penjelasan yang di sampaikan sesuai dengan yang di harapkan dan mudah di mengerti.				
4	Petugas selalu menjelaskan alur pelayanan dengan baik kepada pasien.				
5	Pada saat jam pelayanan petugas BLK selalu memberikan informasi-informasi tentang kesehatan kepada pasien.				
<b>F</b>	<b>Ketepatan Waktu</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Pengambilan hasil pemeriksaan sesuai waktu yang di janjikan oleh petugas.				
2	Pengambilan hasil tidak lebih dari 2 jam.				
3	Waktu pelayaan buka dan tutup selalu tepat pada waktunya.				
4	Ketepatan dan kecepatan petugas dalam melakukan pemeriksaan (tidak menunggu terlalu lama).				
<b>G</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
1	Petugas selalu memberikan pelayanan dengan baik sesuai yang di harapkan				
2	Petugas selalu adil dalam menangani pasien (sesuai nomor antri).				
3	Petugas BLK selalu melaksanakan pelayanan dengan senyum, ramah dan sopan kepada pasien.				
4	Petugas selalu tepat waktu dalam melayani pasien.				
5	Ketersediaan kotak saran (pena, ketars) sehingga pasien dapat secara mudah untuk memberi masukan.				
6	Adanya petunjuk alur evakuasi untuk ke titik kumpul saat terjadi bencana.				





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT  
KOMITE ETIK PENELITIAN KESEHATAN**

Sekretariat :  
Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658, 516-005,  
Fax (0411) 586013E-mail : kephfkmuh@gmail.com, website : www.fkm.unhas.ac.id

**REKOMENDASI PERSETUJUAN ETIK**  
Nomor : 2874/UN4.14.1/TP.02.02/2021

Tanggal : 19 Februari 2021

Dengan ini Menyatakan bahwa Protokol dan Dokumen yang Berhubungan dengan Protokol berikut ini telah mendapatkan Persetujuan Etik :

No.Protokol	231220052331	No. Sponsor Protokol	
Peneliti Utama	Joksan Fnoath Letelay	Sponsor	Pribadi
Judul Peneliti	<b>Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan di Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Maluku Pada Masa Pandemi Covid-19</b>		
No.Versi Protokol	1	Tanggal Versi	23 Desember 2020
No.Versi PSP	1	Tanggal Versi	23 Desember 2020
Tempat Penelitian	<b>Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Maluku</b>		
Judul Review	<input type="checkbox"/> Exempted <input checked="" type="checkbox"/> Expedited <input type="checkbox"/> Fullboard	Masa Berlaku <b>19 Februari 2021 Sampai 19 Februari 2022</b>	Frekuensi review lanjutan
Ketua Komisi Etik Penelitian	Nama : Prof.dr.Veni Hadju,M.Sc,Ph.D	Tanda tangan	 2021
Sekretaris komisi Etik Penelitian	Nama : Dr. Wahiduddin, SKM.,M.Kes	Tanda tangan	 19 Februari 2021

Kewajiban Peneliti Utama :

1. Menyerahkan Amandemen Protokol untuk persetujuan sebelum di implementasikan
2. Menyerahkan Laporan SAE ke Komisi Etik dalam 24 Jam dan dilengkapi dalam 7 hari dan Lapor SUSAR dalam 72 Jam setelah Peneliti Utama menerima laporan
3. Menyerahkan Laporan Kemajuan (progress report) setiap 6 bulan untuk penelitian resiko tinggi dan setiap setahun untuk penelitian resiko rendah
4. Menyerahkan laporan akhir setelah Penelitian berakhir
5. Melaporkan penyimpangan dari protocol yang disetujui. (protocol deviation/violation)
6. Mematuhi semua peraturan yang ditentukan



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT**  
*Jl. Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245, Telp. (0411) 585658, Fax (0411) 586013  
E-mail : dekan@fkm.unhas.ac.id, website : www.fkm.unhas.ac.id*

No : 10010/UN4.14/PT.01.04/2020  
Lamp : Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

15 Desember 2020

Yth.  
**Gubernur Provinsi Maluku**  
**Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik**  
**Provinsi Maluku**  
Di –  
Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Pascasarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang tersebut di bawah ini :

Nama : Joksan Fnoath Letelay  
Nomor Pokok : **K012191048**  
Program Studi : Kesehatan Masyarakat  
Konsentrasi : Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka persiapan penulisan tesis dengan judul "Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan di Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Maluku Pada Masa Pandemi Covid-19".

Pembimbing : 1. Prof. Sukri, SKM., M.Kes.,M.Sc.PH.,Ph.D. (Ketua)  
2. Prof. Dr. Darmawansyah, SE.,MS (Anggota)

Waktu Penelitian : Januari – Maret 2021

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kebijaksanaan Bapak/Ibu kiranya berkenan memberi izin kepada yang bersangkutan.

Atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



**Dr. Aminuddin Syam, SKM., M.Kes., M.Med.Ed**  
NIP. 19670617 199903 1 001

Tembusan :

1. Para Wakil Dekan FKM Unhas
2. Peringgal



**PEMERINTAH PROVINSI MALUKU**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jln. Raya Pattimura No. 1 - Lt. V Telp. - Fax. (0911) 351155  
 AMBON

**REKOMENDASI PENELITIAN**

Nomor : 074 / 632 / BKBP / XII / 2020

- a. Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian
  2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah
  3. Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : SD.6/2/12 tanggal 5 Juli 1972 tentang Kegiatan Riset dan Survey diwajibkan melaporkan diri kepada Gubernur Kepala Daerah atau Pejabat yang ditunjuk
  4. Peraturan Daerah Nomor : 24 Tahun 2014 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga-Lembaga Teknis Daerah Provinsi
- b. Menimbang
- Surat Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Hasanuddin Makassar Nomor 10010/UN4.14/PT.01.04/2020 Tanggal 15 Desember 2020 perihal: Pemohonan Izin Penelitian

**MEMBERITAHUKAN BAHWA :**

- a. Nama : **JOKSAN FNOATH LETELAY**
- b. Identitas : Mahasiswa Prog.Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Univ. Hasanuddin Makassar
- c. Nomor Pokok : K012191048
- d. Untuk :
- 1) Melakukan penelitian dalam rangka penulisan Tesis dengan judul : **"Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Di Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Maluku Pada Masa Pandemi Covid-19 "**
  - 2) Lokasi Penelitian : Laboratorium Kesehatan Provinsi Maluku
  - 3) Waktu/lama penelitian : 04 Januari 2021 s/d 30 Maret 2021
  - 4) Anggota : -
  - 5) Bidang Penelitian : Kesehatan
  - 6) Status Penelitian : Baru

Sehubungan dengan maksud tersebut di atas, maka dalam pelaksanaannya agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Mentaati semua ketentuan / peraturan yang berlaku.
- b. Melaporkan kepada Instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk yang diperlukan.
- c. Surat Rekomendasi ini hanya berlaku bagi kegiatan : Penelitian.
- d. Tidak menyimpang dari maksud yang diajukan serta tidak keluar dari lokasi Penelitian.
- e. Memperhatikan keamanan dan ketertiban umum selama pelaksanaan kegiatan berlangsung.
- f. Memperhatikan dan mentaati budaya dan adat istiadat setempat.
- g. Menyampaikan 1 (satu) Eks. hasil penelitian kepada Gubernur Maluku Cq. Ka. Badan Kesbangpol Prov. Maluku.
- h. Surat Rekomendasi ini berlaku sampai dengan **30 Maret 2021**, serta dicabut apabila terdapat penyimpangan/ pelanggaran dari ketentuan tersebut.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Ambon, 21 Desember 2020  
**An. GUBERNUR MALUKU**  
**KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
**PROVINSI MALUKU**

  
**Ir. HABIBA SAIMIMA, M.Si**  
 Pembina Utama Madya  
 NIP. 19640224 198903 2 015

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Gubernur Maluku di Ambon (sebagai laporan)
2. Kepala Balai Laboratorium Kesehatan Provinsi Maluku
3. Kepala Dinas Kesehatan Provinsi Maluku
4. Dekan Fak. Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanudin di Makassar
5. Sdr/i, Joksan F. Letelay
6. Arsip.



**PEMERINTAH PROVINSI MALUKU  
DINAS KESEHATAN  
BALAI LABORATORIUM KESEHATAN DAN  
KALIBARASI ALAT KESEHATAN**

Jl. Kesehatan No. 34 Telp (0911) 352772 Fax. 348652 Email : [labkes  
promal@yahoo.com](mailto:labkes.promal@yahoo.com)  
AMBON 97121

**Surat Keterangan**

Nomor : 800 /51/Labkes /II/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : dr.Rosdiana Perau,M.Kes.  
NIP : 19680314 200012 2 002.  
Pangkat, Gol.Ruang : Pembina Tkt. I – IV/b.  
Jabatan : Kepala Balai Laboratorium Kesehatan dan Kalibrasi Alat Kesehatan  
Provinsi Maluku.

Dengan ini memberikan keterangan kepada :

Nama : Jackson Fnoath Letelay  
NIM : K012191048  
Judul : Faktor Yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan di Balai Laboratorium  
Kesehatan Provinsi Maluku Pada Masa Pandemi Covid – 19.

Telah selesai melaksanakan Penelitian di Balai Laboratorium Kesehatan dan Kalibrasi Alat Kesehatan Provinsi Maluku dari tanggal 04 Januari 2021 s/d 08 Februari 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ambon, 09 Februari 2021

Kepala Balai Laboratorium Kesehatan dan  
Kalibrasi Alat Kesehatan



dr.Rosdiana Perau,M.Kes  
Pembina Tkt.I  
NIP. 19680314 200012 2 002





**JOKSAN F. LETELAY**

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

SD NEGERI 1 WONRELI  
SMP NEGERI 1 WONRELI  
SMU NEGERI 1 TUAL  
DIII KEPERAWATAN POLTEKES AMBON  
S1 KEPERAWATAN UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR  
NERS UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR

**RIWAYAT PEKERJAAN**

2007-2011 RSUD TULEHU  
2015- 2021 DINAS KESEHATAN PROVINSI MALUKU

## MASTER TABEL

### UNIVARIAT Umur

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	2	1.3	1.3	1.3
	19	1	.6	.6	1.9
	20	5	3.2	3.2	5.1
	21	3	1.9	1.9	7.0
	22	2	1.3	1.3	8.2
	23	7	4.4	4.4	12.7
	24	3	1.9	1.9	14.6
	25	9	5.7	5.7	20.3
	26	3	1.9	1.9	22.2
	27	3	1.9	1.9	24.1
	28	3	1.9	1.9	25.9
	29	4	2.5	2.5	28.5
	30	3	1.9	1.9	30.4
	31	5	3.2	3.2	33.5
	32	4	2.5	2.5	36.1
	33	1	.6	.6	36.7
	34	1	.6	.6	37.3
	35	4	2.5	2.5	39.9
	37	9	5.7	5.7	45.6
	38	3	1.9	1.9	47.5
39	3	1.9	1.9	49.4	
40	2	1.3	1.3	50.6	

41	3	1.9	1.9	52.5
42	1	.6	.6	53.2
43	4	2.5	2.5	55.7
45	3	1.9	1.9	57.6
46	3	1.9	1.9	59.5
47	2	1.3	1.3	60.8
48	1	.6	.6	61.4
49	3	1.9	1.9	63.3
50	1	.6	.6	63.9
52	6	3.8	3.8	67.7
53	1	.6	.6	68.4
54	1	.6	.6	69.0
55	2	1.3	1.3	70.3
56	1	.6	.6	70.9
57	5	3.2	3.2	74.1
58	2	1.3	1.3	75.3
59	2	1.3	1.3	76.6
60	5	3.2	3.2	79.7
61	4	2.5	2.5	82.3
62	6	3.8	3.8	86.1
63	3	1.9	1.9	88.0
65	4	2.5	2.5	90.5
66	2	1.3	1.3	91.8
67	4	2.5	2.5	94.3
68	2	1.3	1.3	95.6

71	1	.6	.6	96.2
72	3	1.9	1.9	98.1
73	3	1.9	1.9	100.0
Total	158	100.0	100.0	

### Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	83	52.5	52.5	52.5
	Perempuan	75	47.5	47.5	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

### Pendidikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	SMA	50	31.6	31.6	31.6
	PT	108	68.4	68.4	100.0
	Total	158	100.0	100.0	



**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percen
Valid	PNS	33	20.9	20.9	20.9
	Swasta	83	52.5	52.5	73.4
	Pensiunan	7	4.4	4.4	77.8
	Mahasiswa	35	22.2	22.2	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

**Jenis Pemeriksaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percen
Valid	DL	45	28.5	28.5	28.5
	KD	14	8.9	8.9	37.4
	Urine	11	7.0	7.0	44.4
	Rapid Test	70	44.3	44.3	88.7
	Air	18	11.4	11.4	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

**Bukti Fisik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	137	86.7	86.7	86.7
	Kurang	21	13.3	13.3	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

**Empati**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	132	83.5	83.5	83.5
	Kurang	26	16.5	16.5	100.0

Total	158	100.0	100.0	
-------	-----	-------	-------	--

### Keterjangkauan / Akses

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	131	82.9	82.9	82.9
	Kurang	27	17.1	17.1	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

### Kenyamanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	136	86.1	86.1	86.1
	Kurang	22	13.9	13.9	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

### Informasi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	134	84.8	84.8	84.8
	Kurang	24	15.2	15.2	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

### Ketepatan Waktu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	142	89.9	89.9	89.9
	Kurang	16	10.1	10.1	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

### Mutu Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baik	143	90.5	90.5	90.5
	Kurang	15	9.5	9.5	100.0
	Total	158	100.0	100.0	

### BIVARIAT

#### Bukti Fisik \* Mutu Pelayanan

#### Crosstab

		Mutu Pelayanan			
		Baik	Kurang	Total	
Bukti Fisik	Baik	Count	137	0	137
		% within Bukti Fisik	100.0%	0.0%	100.0%
	Kurang	Count	6	15	21
		% within Bukti Fisik	28.6%	71.4%	100.0%
Total		Count	143	15	158
		% within Bukti Fisik	90.5%	9.5%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)		
Pearson Chi-Square	108.122 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	99.969	1	.000		

Likelihood Ratio	74.038	1	.000		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	107.438	1	.000		
N of Valid Cases	158				

**Empati \* Mutu Pelayanan**

**Crosstab**

			Mutu Pelayanan		
			Baik	Kurang	Total
Empati	Baik	Count	132	0	132
		% within Empati	100.0%	0.0%	100.0%
	Kurang	Count	11	15	26
		% within Empati	42.3%	57.7%	100.0%
Total	Count	143	15	158	
	% within Empati	90.5%	9.5%	100.0%	

**Chi-Square Tests**

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)		
Pearson Chi-Square	84.142 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	77.562	1	.000		
Likelihood Ratio	63.739	1	.000		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	83.609	1	.000		

N of Valid Cases	158			
------------------	-----	--	--	--

### Keterjangkauan / Akses \* Mutu Pelayanan

#### Crosstab

			Mutu Pelayanan		
			Baik	Kurang	
Keterjangkauan / Akses	Baik	Count	123	8	
		% within Keterjangkauan / Akses	93.9%	6.1%	
	Kurang	Count	20	7	
		% within Keterjangkauan / Akses	74.1%	25.9%	
Total	Count		143	15	
	% within Keterjangkauan / Akses		90.5%	9.5%	

#### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)		
Pearson Chi-Square	10.234 <sup>a</sup>	1	.001		
Continuity Correction <sup>b</sup>	8.057	1	.005		
Likelihood Ratio	8.029	1	.005		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	10.169	1	.001		
N of Valid Cases	158				



## Kenyamanan \* Mutu Pelayanan

### Crosstab

			Mutu Pelayanan		Total
			Baik	Kurang	
Kenamanan	Baik	Count	136	0	136
		% within Kenamanan	100.0%	0.0%	100.0%
	Kurang	Count	7	15	22
		% within Kenamanan	31.8%	68.2%	100.0%
Total	Count		143	15	158
	% within Kenamanan		90.5%	9.5%	100.0%

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)		
Pearson Chi-Square	102.454 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	94.672	1	.000		
Likelihood Ratio	71.643	1	.000		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	101.805	1	.000		
N of Valid Cases	158				

## Informasi \* Mutu Pelayanan

### Crosstab

			Mutu Pelayanan		Total
			Baik	Kurang	
Informasi	Baik	Count	134	0	134
		% within Informasi	100.0%	0.0%	100.0%
	Kurang	Count	9	15	24
		% within Informasi	37.5%	62.5%	100.0%
Total	Count	143	15	158	
	% within Informasi	90.5%	9.5%	100.0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)		
Pearson Chi-Square	92.535 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	85.404	1	.000		
Likelihood Ratio	67.410	1	.000		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	91.949	1	.000		
N of Valid Cases	158				



## Ketepatan Waktu \* Mutu Pelayanan

### Crosstab

			Mutu Pelayanan		
			Baik	Kurang	
Ketepatan Waktu	Baik	Count	142	0	
		% within Ketepatan Waktu	100.0%	0.0%	
	Kurang	Count	1	15	
		% within Ketepatan Waktu	6.3%	93.8%	
Total	Count	143	15		
	% within Ketepatan Waktu	90.5%	9.5%		

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)		
Pearson Chi-Square	147.089 <sup>a</sup>	1	.000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	136.381	1	.000		
Likelihood Ratio	91.684	1	.000		
Fisher's Exact Test					
Linear-by-Linear Association	146.158	1	.000		
N of Valid Cases	158				

## MULTIVARIAT

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	4.664	2.045					
	Bukti Fisik	.088	.051	.131				
	Empati	.137	.057	.185				
	Keterjangkauan / Akses	.039	.052	.050				
	Kenyamanan	.175	.046	.305				
	Informasi	.099	.098	.070				
	Ketepatan Waktu	.342	.176	.139				

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		t	Sig.	Collinearity Statistics	
				Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.281	.024		
	Bukti Fisik	1.739	.084	.749	1.335
	Empati	2.398	.018	.721	1.387
	Keterjangkauan / Akses	.736	.463	.912	1.097
	Kenyamanan	3.807	.000	.666	1.501
	Informasi	1.004	.317	.867	1.153
	Ketepatan Waktu	1.944	.054	.835	1.198

### DOKUMENTASI

