

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK
PASIEAN RAWAT JALAN DENGAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL
DI RUMAH SAKIT KASIH IBU**

***(ANALYSIS OF SERVICE QUALITY CLINICAL PATHOLOGY LABORATORY OF
OUTPATIENT WITH MINIMUM SERVICE STANDARDS AT KASIH IBU
HOSPITAL)***

Nabylla Meiflanty¹ Elina Endang S*¹ Yuli Suswati¹

¹Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas

Setia Budi

INTISARI

Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang perlu dijaga kualitas pelayanannya. Hal tersebut diharapkan agar pasien rawat jalan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan menjadi nilai tambahan untuk rumah sakit tersebut. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pelayanan Laboratorium Patologi Klinik di Rumah Sakit Kasih Ibu.

Data yang diperoleh dengan menggunakan teknik pendekatan *cross sectional* dan juga dengan menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 277, diolah dengan menggunakan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa pelayanan laboratorium dengan indikator waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, tidak ada kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, ekspertisis hasil pemeriksaan laboratorium, tidak ada kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium, kepuasan pelanggan di Laboratorium Patologi Klinik RS Kasih Ibu sesuai dengan SPM Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2012.

Kata kunci: Pasien Rawat Jalan, Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik, RS Kasih Ibu, SPM KemenKes RI 2012.

ABSTRACT

Clinical Pathology Laboratory is one of the health services that need to maintain the quality of service. It is desirable that outpatients satisfied with the services provided and become additional value for the hospital. This research has a purpose to analyze clinical pathology laboratory service in Kasih Ibu Hospital.

Data obtained by cross sectional approach and also by using questionnaire with 277 samples, processed using The Minimum Service Standards of Hospital, Ministry of Health Republic of Indonesia in 2012.

Based on the result of the research, concluded that laboratory service with indicator waiting time of result of laboratory service, there is not exchanged specimens result of laboratory examination, ekspertise result of laboratory examination, no error of laboratory examination result, customer satisfaction at Clinical Pathology Laboratory Kasih Ibu Hospital in accordance with SPM Ministry of Health Republic of Indonesia in 2012.

Keywords: Kasih Ibu Hospital, Outpatients, Service Clinical Pathology Laboratorium, SPM KemenKes RI 2012,.