

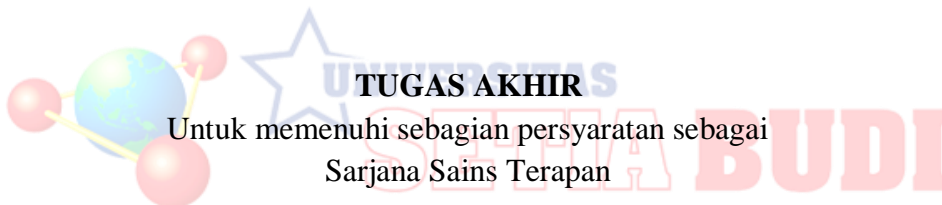
**ANALISIS *Gap* MUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUP
Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**



**Oleh :
Erik Probo Santoso
10170663N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2018**

**ANALISIS *Gap* MUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUP
Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**



**Oleh :
Erik Probo Santoso
10170663N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2018**

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS *Gap* MUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUP
Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**

**Oleh :
Erik Probo Santoso
10170663N**

Surakarta, 09 Juli 2018

Menyetujui Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S., M.Si.

NIS : 0628124801

Pembimbing Pendamping



Yuli Suswati, SE, MM.

NIS :

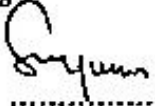
LEMBAR PENGESAHAN

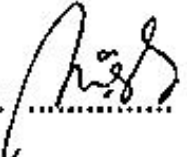
Tugas Akhir:

**ANALISIS *Gap* MUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUP
Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**

Oleh
Erik Proba Santoso
10170663N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 16 Juli 2018

Penguji I : Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc.  25/7 2018

Penguji II : Finisha Mahaestri Noor, B.com, MPH.  25/7 2018

Penguji III : Yuli Suswati, SE., MM.  25/7 2018

Penguji IV : Dra. Elina Endang S., M.Si.  27/7 2018

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi

Didik Setyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D
NIP. 19480929 197503 1 006

Ketua Program Studi
D-IV Analis Kesehatan


Tri Mulyowati, S.KM, M.Sc
NIS. 01201112162151

HALAMAN PERSEMBAHAN

*"Dia memberikan hikmah (ilmu yang berguna) kepada siapa yang dikehendaki-Nya. Barang siapa yang mendapat hikmah itu, sesungguhnya ia telah mendapat kebajikan yang banyak. Dan tiadalah yang menerima peringatan, Melainkan orang-orang yang berakal".
(Q.S. Al-Baqarah: 269)*

*"Education is the best friend. An educated person is respected everywhere. Education beats the beauty and the youth" _ Chanakya.
"The function of education is to teach one to think intensively and to think critically. Intelligence plus character-that is the goal of true education" _ Martin Luther King Jr.*

Ungkapan hati sebagai rasa Terima Kasih

Alhamdulillahirabbil'alamin....

Akhirnya saya sampai ke titik ini, Sepercik keberhasilan yang Engkau hadiahkan padaku ya Rabb, Tak henti-hentinya aku mengucap rasa syukur pada_Mu ya Rabb Serta shalawat dan salam kepada junjungan ku Rasulullah SAW dan para sahabat yang mulia Semoga sebuah karya kecil ini menjadi amal shaleh bagiku dan menjadi kebanggaan bagi keluargaku tercinta

Ku persembahkan karya ini dengan rasa yang begitu bahagia teruntuk keluargaku tercinta Beribu ucapan syukur sampai di titik ini tak lain untuk selalu ingat dan sadar bahwa tidak ada perjuangan yang sia-sia, tidak ada kasih dan do'a baik yang tidak dikabulkan oleh-Nya. Sepucuk rindu untuk Ibu dan Ayah terhebat didunia, yang tak henti dengan kasih dan sayang mereka memberikan do'a, semangat, dan mencukupi kebutuhan untuk anaknya yang jauh menimba ilmu, semua semata dengan tekad kuat dan semangat yang tidak ada habisnya untuk mengubah derajat dan martabat keluarga untuk menjadi lebih baik, tidak ada hal lain yang melatar belakangi semangatku untuk menuntut ilmu semata untuk mereka cinta pertamaku didunia.

Ucapan terima kasih pula untuk para sahabatku, teman, dan rekan semua yang selalu mau menolong dalam berbagai hal, Tak ada yang bisa kuberikan untuk kalian saat ini, semoga Allah memberikan waktu dan kesempatan untukku membalas kebaikan kalian semua. Semoga ALLAH SWT selalu mengabulkan do'aku untuk menjadi orang yang sukses di dunia dan akhirat.

Terakhir, untuk seseorang yang masih dalam misteri yang dijanjikan Illahi yang siapapun itu, terimakasih telah menjadi baik dan bertahan di sana. Akhir kata, semoga skripsi ini membawa kebermanfaatannya. Jika hidup bisa kuceritakan di atas kertas, entah berapa banyak yang dibutuhkan hanya untuk kuucapkan terima kasih atas Karunia-Nya.

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila tugas akhir ini merupakan jiplakan dari peneliti/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, Juli 2018
MIETERAI
TEMPEL
8824EAF224003168
6000
ERIK PROBOSANTOSO
Erik Probo Santoso

A rectangular postage stamp with a perforated border. The text on the stamp includes 'MIETERAI TEMPEL' at the top, a unique alphanumeric code '8824EAF224003168' in the middle, and the denomination '6000' at the bottom. Below the stamp, the name 'Erik Probo Santoso' is printed. A handwritten signature in black ink is written over the stamp and extends to the right.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas semua berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**ANALISIS *Gap* MUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**” ini guna memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Diploma IV pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA. Selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc, PhD. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Tri Mulyowati, S.KM, M.Sc. Selaku Ketua Program Studi D-IV Analisis Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Dra. Elina Endang S., M.Si. Selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta nasehat dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Yuli Suswati, SE., MM. Selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan serta nasehat dalam penyusunan tugas akhir ini.

6. Tim Penguji Bapak Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc. dan Ibu Finisha Mahaestri, B.com, MPH. yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan masukan untuk penyempurnaan tugas akhir ini.
7. Ibu, Bapak, dan Adik-adik yang telah memberikan kasih sayang, dukungan moral maupun materi, nasihat, dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Teman dan sahabat saya yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis selama penelitian berlangsung.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca. Akhirnya, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang laboratorium klinik.

Surakarta, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Rumah Sakit	8
1. Mutu pelayanan kesehatan.....	9
2. Konsep kepuasan pasien.....	10
B. Kerangka Pikir Penelitian	18
C. Landasan Teori	20
D. Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Rancangan Penelitian	23
B. Waktu dan Tempat Penelitian	23

1. Waktu penelitian	23
2. Tempat penelitian.....	23
C. Populasi dan Sampel	24
1. Populasi	24
2. Sampel	24
D. Variabel Penelitian	24
1. Identifikasi variabel utama	24
2. Klasifikasi variabel utama	25
3. Definisi operasional variabel	25
4. Pengukuran variabel	26
E. Subyek Penelitian	28
1. Kriteria Inklusi	28
2. Kriteria Eksklusi	28
F. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
G. Teknik Analisis Data	29
1. Uji Instrumen	29
2. Uji Asumsi dasar	31
3. Uji Asumsi klasik regresi	34
H. Jalannya Penelitian	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Uji Instrumen.....	37
1. Uji Validitas.....	38
2. Uji Reliabilitas alat ukur kuesioner.....	39
B. Deskripsi Sampel.....	41
1. Klasifikasi responden berdasarkan umur	41
2. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin	41
3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir....	42
4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan.....	43
C. Hasil Analisis Data	44
1. Hasil analisis data deskripsi persepsi	44
2. Hasil analisis data deskripsi kepuasan pasien.....	46
3. Hasil uji asumsi dasar.....	49
4. Hasil uji asumsi klasik regresi	54
D. Analisis <i>Gap</i> Lima Dimensi Kualitas Pelayanan	57
1. <i>Gap</i> dimensi <i>Reliability</i>	58
2. <i>Gap</i> dimensi <i>Assurance</i>	59
3. <i>Gap</i> dimensi <i>Tangible</i>	59
4. <i>Gap</i> dimensi <i>Responsiveness</i>	59
5. <i>Gap</i> dimensi <i>Empathy</i>	60
E. Analisis Tingkat Kesesuaian	61
1. Tingkat kesesuaian antara persepsi dan ekspektasi	61
2. Perbedaan pelayanan yang diterima dan diharapkan	68
F. Keterbatasan Penelitian	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
A. Kesimpulan	70
B. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	77

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian	18
Gambar 2. Diagram Alur Jalannya Penelitian.....	36
Gambar 3. <i>Normal P-P plot of regression standardized residual</i>	49
Gambar 4. <i>Regression Standardized Predicted Value</i>	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Skala Pengukuran Menurut Likert.....	27
Tabel 2. Variabel-Variabel dan Kuesioner dalam penelitian.....	27
Tabel 3. Interpretasi Koefisien Korelasi.....	32
Tabel 4. Kriteria Interpretasi Skor Persentase Kepuasan	34
Tabel 5. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi mutu pelayanan .	38
Tabel 6. Hasil uji reliabilitas alat ukur kuesioner dimensi mutu pelayanan	40
Tabel 7. Jumlah dan persentase responden berdasarkan umur	41
Tabel 8. Jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin.....	42
Tabel 9. Jumlah dan persentase responden berdasarkan pendidikan	43
Tabel 10. Jumlah dan persentase responden berdasarkan pekerjaan.....	43
Tabel 11. Jumlah dan persentase responden terhadap persepsi	45
Tabel 12. Jumlah dan persentase responden terhadap kepuasan pasien.....	46
Tabel 13. <i>Correlation</i>	50
Tabel 14. <i>Model Summary</i>	52
Tabel 15. <i>ANOVA</i>	53
Tabel 16. Hasil Analisis Regresi.....	54
Tabel 17. <i>Coefficients VIF</i>	55
Tabel 18. Durbin-Watson	57
Tabel 19. Dimensi kualitas pelayanan antara persepsi dan ekspektasi	57
Tabel 20. Perhitungan <i>Gap</i>	58
Tabel 21. Skor pada komponen <i>Reliability</i>	62

Tabel 22. Skor pada komponen <i>Assurance</i>	63
Tabel 23. Skor pada komponen <i>Tangible</i>	64
Tabel 24. Skor pada komponen <i>Responsiveness</i>	65
Tabel 25. Skor pada komponen <i>Empathy</i>	66
Tabel 26. Skor pada komponen kepuasan pasien.....	67
Tabel 27. Uji <i>independent sample test</i>	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	77
Lampiran 2. Surat Ijin Pengantar Penelitian	78
Lampiran 3. Kuesioner	79
Lampiran 4. Data <i>Try Out</i> Penelitian.....	86
Lampiran 5. Hasil Instrumen validitas dan realibilitas	88
Lampiran 6. Hasil Perhitungan Sampel	100
Lampiran 7. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	101
Lampiran 8. Tabulasi Data Penelitian (Persepsi)	102
Lampiran 9. Tabulasi Data Penelitian (Ekspektasi)	113
Lampiran 10. Total Skor Variabel (Persepsi).....	124
Lampiran 11. Total Skor Variabel (Ekspektasi)	131
Lampiran 12. Hasil Analisis Regresi	138
Lampiran 13. Tabel Hasil Uji <i>Independent Sample T-Test</i>	141
Lampiran 14. Dokumentasi Penelitian	144

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan salah satu sarana upaya kesehatan yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan kegiatan yang berupa pelayanan rawat jalan, pelayanan rawat inap, dan pelayanan gawat darurat yang mencakup pelayanan medik dan penunjang medik, salah satu unit pelayanan yang mempunyai peranan yang sangat penting di dalamnya adalah unit laboratorium (Sabarguna, 2005).

Laboratorium klinik rumah sakit merupakan organisasi atau unit rumah sakit dengan aktivitas pelayanan laboratorium klinik di rumah sakit tersebut. Fungsi dari laboratorium diantaranya memberikan pelayanan, pelatihan, pendidikan dan penelitian di bidang laboratorium klinik antara lain hematologi, kimia klinik, imunologi, mikrobiologi klinik, urinalisis dan analisis cairan tubuh lainnya, baik untuk keperluan laboratorium klinik sendiri maupun bersama bidang lainnya terutama bidang klinik. Tenaga analis kesehatan sangat berperan dalam menjalankan segala kegiatan yang ada di lingkungan Laboratorium Klinik Rumah Sakit (Hardjono, 2002).

Penyelenggaraan laboratorium kesehatan terutama laboratorium patologi klinik di rumah sakit baik rumah sakit swasta maupun negeri yang sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan tersebut harus diselenggarakan secara bermutu,

merata dan terjangkau sangat diperlukan untuk mendukung pelayanan laboratorium kesehatan yang baik (Keputusan Menkes, 2003).

Mutu dalam hal ini merupakan aspek utama dalam terwujudnya kepuasan pelanggan atau pasien, bahkan konsep mutu sudah sejak lama dikembangkan dan dikaji oleh pakar dunia, pengembangan mutu dibidang kesehatan diindonesia dilaksanakan dengan berbagai pendekatan, antara lain melalui penjaminan mutu (*Quality Assurance*) pelayanan kesehatan dasar, gugus kendali mutu di berbagai rumah sakit, pengendalian mutu terpadu, manajemen mutu terpadu (*Total Quality Management*) dan sebagainya (Bustami, 2011).

Pelayanan kesehatan yang bermutu diselenggarakan dengan berbagai upaya untuk menjaga mutu itu sendiri, upaya ini dilaksanakan secara terarah dan terencana sesuai dengan kaidah program menjaga mutu (*Quality Assurance Programe*) menurut Azwar tahun 2004 program menjaga mutu dapat diartikan sebagai suatu upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif, dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menyelesaikan masalah tersebut, serta menilai hasil yang dicapai untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan.

Banyak konsep mutu yang dikemukakan oleh pakar dunia, konsep mutu yang dikemukakan oleh *Gronroos* terdapat 6 dimensi mutu yaitu *professionalism and skills, attitudes and behaviour, accessibility and flexibility, reliability and trustworthines, recovery*, dan yang terakhir *reputation and credibility*, namun konsep tersebut hanya mementingkan proses pelayanan dibandingkan *outcome*.

Atas dasar itu, perbaikan konsep mutu terus dikembangkan sampai yang terbaru yaitu oleh Parasuman, Zeithmal, dan Berrys dalam buku A.A. Gde Muninjaya berjudul Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Tahun 2015 disebutkan 5 aspek komponen mutu, komponen tersebut adalah kehandalan atau *Realibility*, jaminan kesehatan atau *Assurance*, bukti fisik atau *Tangible*, daya tanggap atau *Responsiveness* dan kepedulian atau *Empathy*. Kelima aspek dimensi komponen mutu tersebut menurut Parasuraman, V.A. Zeithhaml, dan L.L. Berry dapat diukur dengan analisis *Gap* atau analisa kesenjangan. Analisa ini merupakan menggunakan konsep perbandingan antara kinerja aktual dengan kinerja potensial atau yang diharapkan (Muninjaya, 2015).

PZB (Parasuman, Zithaml, & Berry) *Gap* Model adalah metode yang digunakan untuk melakukan analisis dan upaya peningkatan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan pelanggan (Liao et al, 2007).

Mengacu pada penelitian yang sudah terlebih dahulu dilakukan oleh beberapa peneliti kepuasan pasien rawat jalan sebagai berikut:

1. Yuli (2012), tentang Analisis *Gap* dengan Menggunakan Metode *PZB GAP MODEL* Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Laboratorium Klinik Cito Cab. Dr. Cipto Semarang. Hasil penelitian tersebut pengukuran antara kesenjangan pihak manajemen dan ekspektasi pelanggan bernilai positif yang berarti pihak manajemen sudah memahami keinginan pelanggan, untuk komunikasi eksternal pihak marketing ke pelanggan dengan kemampuan karyawan pelaksana dalam memberikan pelayanan bernilai negatif yang berarti

pelayanan yang diberikan kepada pelanggan tidak sesuai dengan janji-janji pihak marketing.

2. Rohmana (2015), tentang Analisis *Gap* Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Hasil penelitian tersebut presentase kepuasan pasien rawat jalan di di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta menunjukkan urutan nilai *Gap* dari yang terbesar hingga terkecil pada kelima dimensi sebagai berikut, sikap tenaga farmasi (-0,11), kinerja tenaga farmasi (0,09), kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi (0,06), jenis informasi obat (-0,1) dan lama waktu pelayanan informasi obat (-0,1) dengan nilai presentasi kepuasan sangat tinggi.
3. Irpan (2016), tentang Analisis *Gap* Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor. Hasil penelitian tersrbut nilai *Gap* dari terbesar ke yang terkecil pada kelima dimensi sebagai berikut kehandalan (-0,55), bukti fisik (-0,50), daya tanggap (-0,46), jaminan kepastian (-0,39), dan kepedulian(-0,44) dengan rata-rata presentase kepuasan pasien sebesar 86,0% yang berarti tingkat kepuasan sangat tinggi.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh para peneliti tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis *Gap* mutu pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, karena penelitian-penelitian sebelumnya belum ada analisis terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan menggunakan metode *Gap* dengan mengetahui nilai yang dirasakan dan diharapkan oleh pasien rawat jalan di

laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, serta dimensi kualitas pelayanan mana yang paling tinggi tingkat kepuasannya pada pasien rawat jalan terutama di laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah mutu pelayanan Laboratorium Klinik dengan dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* berpengaruh secara *parsial* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten?
2. Apakah mutu pelayanan Laboratorium Klinik dengan dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* berpengaruh secara *simultan* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten?
3. Seberapa besar persentase kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten pada masing-masing dimensi?
4. Apakah ada perbedaan antara kualitas pelayanan laboratorium laboratorium klinik yang diterima (*perceived service*) dengan kualitas pelayanan laboratorium yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten?

5. Seberapa besar nilai *Gap* mutu pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mutu pelayanan laboratorium klinik *Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness*, dan *Emphaty* berpengaruh secara *parsial* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
2. Mutu pelayanan laboratorium klinik *Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness*, dan *Emphaty* berpengaruh secara *simultan* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
3. Besar persentase kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten pada masing-masing dimensi.
4. Adanya perbedaan antara kualitas pelayanan Laboratorium Klinik yang diterima (*perceived service*) dengan kualitas pelayanan Laboratorium Klinik yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
5. Besarnya nilai *Gap* mutu pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat, baik itu bagi rumah sakit, penulis maupun bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini, bagi:

1. Rumah Sakit

Sebagai informasi yang penting bagi manajemen rumah sakit dalam membuat kebijakan yang berkenaan dengan sistem pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien di Laboratorium Klinik RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten untuk meningkatkan taraf kualitas pelayanan yang berdampak pada pengaruh minat pasien untuk melakukan pemeriksaan laboratorium kembali.

2. Penulis

Sebagai bahan rancangan, pembelajaran, pengalaman memecahkan dan menganalisis masalah dalam lingkup nyata penerapan di rumah sakit berkenaan tentang manajemen mutu pelayanan rumah sakit terutama bagian laboratorium klinik secara ilmiah sehingga menambahkan kekayaan wawasan dan ilmu pengetahuan.

3. Perkembangan Ilmu

Dapat memberikan bukti-bukti yang ilmiah yang dapat digunakan sebagai kajian ilmu, serta dapat menambah wawasan bagi masyarakat lain tentang seberapa kuat kualitas pelayanan laboratorium klinik di rumah sakit tersebut, dan sebagai referensi ilmiah sumber data tambahan atau sebagai perbandingan untuk dapat dilakukan penelitian selanjutnya yang lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Rumah Sakit

Berdasarkan jenis usahanya, rumah sakit merupakan suatu sarana di bidang kesehatan yang memberikan pelayanan baik di bidang medis maupun non medis dalam rangka meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. *World Health Organization* (WHO) memberikan definisi; Rumah Sakit adalah bagian integral dari satu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan kesehatan *paripurna*, *kuratif*, dan *preventif* kepada masyarakat, serta pelayanan rawat jalan yang diberikannya guna menjangkau keluarga di rumah. Rumah Sakit juga merupakan pusat pendidikan dan latihan tenaga kesehatan serta penelitian bio-medik. Sementara pengertian Rumah Sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.5/Menkes/pos15/2005 yaitu; Rumah Sakit adalah suatu sarana upaya kesehatan dari pemerintah maupun swasta yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

Berdasarkan ketentuan umum dalam Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 983/Menkes/SK/XI/1992 tentang pedoman Organisasi Rumah Sakit Umum. Pengertian Rumah Sakit yang memberikan pelayanan kesehatan harus bersifat dasar, spesifik, dan sub spesialisik. Fungsi rumah sakit guna melaksanakan tugasnya tersebut harus memiliki beberapa fungsi seperti pelayanan medik, pelayanan penunjang medik dan non medik, pelayanan

asuhan dan keperawatan, pelayanan rujukan, pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan, dan pelayanan administrasi umum dan keuangan. Sehubungan dengan fungsi tersebut rumah sakit melakukan pendidikan terutama bagi dokter, perawat, laboratorium, dan personil lainnya (Siregar, 2003).

1. Mutu Pelayanan Kesehatan

Konsep mutu dalam pelayanan kesehatan, untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu banyak upaya yang dapat dilakukan. Upaya tersebut jika dilaksanakan secara terarah dalam ilmu administrasi kesehatan dikenal dengan nama program menjaga mutu (*Quality Assurance Progame*) (Azwar, 2004).

Menurut Reuls and Frank (1998) yang dikutip dalam buku Azwar program menjaga mutu adalah suatu proses untuk memperkecil kesenjangan antara penampilan yang ditemukan dengan keluaran yang diinginkan dari suatu proses sistem sesuai batas-batas teknologi yang dimiliki oleh sistem tersebut. Menjaga mutu juga dapat diartikan sebagai suatu upaya yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, obyektif, dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan berdasarkan standart yang ditetapkan, menetapkan, dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang tersedia, serta menilai hasil yang dicapai dan menyusun serta tindak lanjut untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan (Azwar, 2004).

Bentuk program menjaga mutu tersebut bisa ditinjau dari kedudukan organisasi pelaksana program menjaga mutu yaitu berupa program menjaga mutu internal dan program menjaga mutu eksternal. Selain itu, bentuk program menjaga

mutu juga bisa ditinjau dari waktu pelaksanaannya kegiatan menjaga mutu yaitu program menjaga mutu prospektif, program menjaga mutu konkuren, dan program menjaga mutu retrospektif (Azwar, 2004).

2. Konsep Kepuasan Pasien

Konsep mutu dijelaskan dengan beberapa aspek:

a. Definisi Kepuasan

Definisi Kepuasan, kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2004). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan (Kotler,2007).

Berdasarkan pada beberapa definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya.

b. Kepuasan Pasien

Berbagai persepsi pasien yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Berdasarkan pendapat Wexley dan Yukl (1977) dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah selisih dari banyaknya sesuatu yang "seharusnya ada" dengan banyaknya "apa yang ada". Wexley dan Yukl, lebih menegaskan bahwa seseorang akan terpuaskan jika tidak ada selisih antara sesuatu atau kondisi yang diinginkan dengan kondisi aktual. Semakin besar kekurangan dan semakin banyak hal penting yang diinginkan, semakin besar rasa ketidakpuasan. Secara teoritis, definisi di atas dapatlah diartikan, bahwa

semakin tinggi selisih antara kebutuhan pelayanan kesehatan yang bermutu sesuai keinginan pasien dengan pelayanan yang telah diterimanya, maka akan terjadi rasa ketidak puasan pasien.

Asumsi teoritis tersebut selaras pendapat Gibson (1996), yang dapat disimpulkan bahwa kepuasan seseorang (pekerja, pasien atau pelanggan) berarti terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan yang diperoleh dari pengalaman melakukan sesuatu, pekerjaan, atau memperoleh perlakuan tertentu dan memperoleh sesuatu sesuai kebutuhan yang diinginkan. Istilah kepuasan dipakai untuk menganalisis atau mengevaluasi hasil, membandingkan kebutuhan yang diinginkan yang ditetapkan individu dengan kebutuhan yang telah diperolehnya. Kepuasan pasien sangat berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Penilaian pasien terhadap mutu atau pelayanan yang baik, merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan itu sendiri. Informasi yang diberikan dari penilaian pasien merupakan nilai dan harapan pasien yang mempunyai wewenang sendiri dalam menetapkan standar mutu pelayanan yang dikehendaki (Hafizurrachman, 2004).

Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu sikap konsumen yakni beberapa derajat kesukaan atau ketidaksukaanya terhadap pelayanan yang pernah dirasakan, (Ilyas, 1999).

Kepuasan pasien merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampau harapan pasien. Dengan demikian kepuasan timbul apabila evaluasi yang diharapkan menunjukkan bahwa alternatif yang diambil lebih rendah dari harapan (Kusumapraja, 1997).

Kotler (2007), mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Sedangkan menurut Nurachmah (2005), kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi paska konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Gerson (2004), kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Sabarguna (2004), kepuasan pasien adalah merupakan nilai subyektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. yang tetap ada dasar obyektifnya, artinya walaupun penilaian itu dilandasi oleh pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis waktu itu dan pengaruh lingkungan waktu itu, tetapi tetap akan didasari oleh kebenaran dan kenyataan obyektif yang ada.

Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pembeli jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang dipersepsikan pelanggan. Persepsi ini dipengaruhi oleh faktor subyektifitas yang dapat membuat perbedaan persepsi atau kesenjangan antara pelanggan dan pemberi jasa, ada lima kesenjangan dalam kualitas jasa (Hafizurrachman, 2004):

- 1) Kesenjangan antara persepsi manajemen tentang harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa.
- 2) Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.
- 3) Kesenjangan antara spesifikasi jasa dan jasa yang disajikan.
- 4) Kesenjangan antara penyampaian jasa aktual dan komunikasi eksternal kepada konsumen.

5) Kesenjangan antara jasa yang diharapkan dan jasa aktual yang diterima konsumen.

Selain itu Kepuasan pasien dapat dinilai dalam tingkat kepuasan pelayanan pasien dari persepsi pasien/ keluarga terdekat. Kepuasan pasien akan tercapai apabila diperoleh hasil yang optimal bagi setiap pasien dan pelayanan kesehatan memperhatikan kemampuan pasien atau keluarganya, ada perhatian terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien, sehingga tercapai keseimbangan yang sebaik-baiknya antara tingkat rasa puas atau hasil dan derita-derita serta jerih payah yang telah dialami guna memperoleh hasil tersebut (Soejadi, 1996).

c. Dimensi Kepuasan

Dimensi kepuasan yang dirasakan seseorang sangat bervariasi sekali, namun secara umum dimensi dari kepuasan sebagaimana yang didefinisikan di atas mencakup hal-hal berikut (Azwar, 2004):

1) Kemampuan yang mengacu hanya pada penerapan standart kode etik profesi. Pelayanan kesehatan dikatakan memenuhi kebutuhan kepuasan pasien apabila pelayanan yang diberikan mengikuti standart serta kode etik yang disepakati dalam suatu profesi, atau dengan kata lain yaitu bila suatu pelayanan kesehatan yang diberikan telah mengacu pada standar yang telah ditetapkan oleh profesi yang berkompeten serta tidak menyimpang dari kode etik yang berlaku bagi profesi tersebut. Ukuran-ukuran yang digunakan untuk menilai pemikiran seseorang terhadap kepuasan yang diperolehnya mencakup hubungan petugas- pasien (*relationship*), kenyamanan pelayanan

(*amenities*), kebebasan melakukan pilihan (*choice*), pengetahuan dan kompetensi teknis (*scientific knowledge and technical skill*), efektifitas pelayanan (*effectiveness*) dan keamanan tindakan (*safety*).

2) Kepuasan yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Persyaratan suatu pelayanan kesehatan dinyatakan sebagai pelayanan yang bermutu dan dapat memberikan kepuasan pada penerima jasa apabila pelaksanaan pelayanan yang diajukan atau ditetapkan, yang didalamnya mencakup penilaian terhadap kepuasan pasien mengenai ketersediaan pelayanan kesehatan (*available*), kesinambungan pelayanan kesehatan (*continue*), penerimaan pelayanan kesehatan (*acceptable*), ketercapaian pelayanan kesehatan (*accessible*), keterjangkauan pelayanan kesehatan (*affordable*), efisiensi pelayanan kesehatan (*efficient*) dan mutu pelayanan kesehatan (*quality*). Untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang memenuhi semua persyaratan pelayanan tidak semudah yang diperkirakan, sehingga untuk mengatasi hal ini diterapkan prinsip kepuasan yang terkombinasi secara selektif dan efektif, dalam arti penerapan dimensi kepuasan kelompok pertama dilakukan secara optimal, sedangkan beberapa dimensi kelompok kedua dilakukan secara selektif yaitu yang sesuai dengan kebutuhan serta kemampuan (Azwar, 2004).

d. Mengukur tingkat kepuasan.

Mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan atau penerima pelayanan maka perlu dilakukan pengukuran. Menurut Supranto (2001), pengukuran tingkat kepuasan dimulai dari penentuan pelanggan, kemudian

dimonitor dari tingkat kualitas yang diinginkan dan akhirnya merumuskan strategi. Lebih lanjut juga dikemukakan bahwa harapan pelanggan dapat terbentuk dari pengalaman masa lalu, komentar dari kerabat serta janji dan informasi dari penyedia jasa dan pesaing. Kepuasan pelanggan dapat digambarkan dengan suatu sikap pelanggan, berupa derajat kesukaan (kepuasan) dan ketidaksukaan (ketidakpuasan) pelanggan terhadap pelayanan yang pernah dirasakan sebelumnya. Menurut Kotler (2007), ada beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan:

- 1) Sistem keluhan dan saran organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan keluhan dan saran. Misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar, dan hubungan telepon langsung dengan pelanggan.
- 2) *Ghost shopping* mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
- 3) *Lost customer analysis* perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi.
- 4) Survei kepuasan pelanggan penelitian survey dapat melalui pos, telepon, kuesioner dan/atau wawancara langsung. Responden juga dapat diminta untuk mengurutkan berbagai elemen penawaran berdasarkan derajat

pentingnya setiap elemen dan seberapa baik perusahaan dalam masing-masing elemen. Melalui survey perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Tingkat kepuasan dapat diukur dengan beberapa metode diatas. Data yang diperoleh dari hasil pengukuran tiap-tiap metode mempunyai hasil yang berbeda. Pada penelitian yang menggunakan metode survei kepuasan pelanggan, data informasi yang diperoleh menggunakan metode ini lebih fokus pada apa yang ingin diteliti sehingga hasilnya pun akan lebih valid.

e. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor dari pihak pemberi pelayanan saja, tetapi juga dipengaruhi faktor dari luar maupun dari dalam diri pasien. Faktor dari dalam mencakup sumber daya, pendidikan, pengetahuan dan sikap. Faktor dari luar mencakup budaya, sosial ekonomi, keluarga dan situasi yang dihadapi (Gerson, 2004). Penilaian kualitas pelayanan dikaitkan dengan kepuasan pasien dengan berfokus pada aspek fungsi dari proses pelayanan (Supranto, 2001), yaitu:

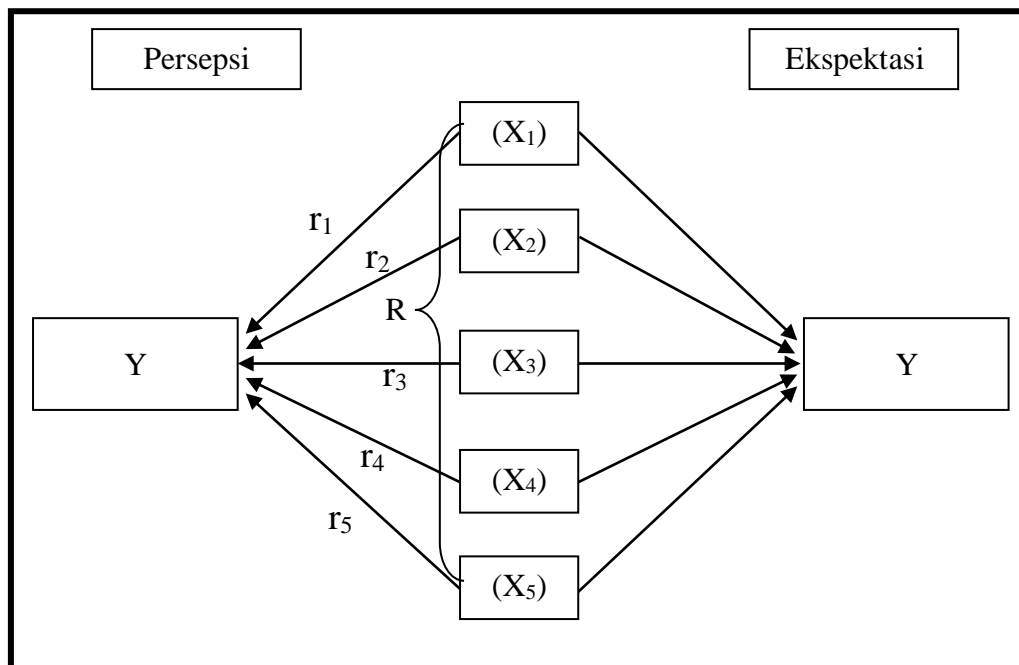
- 1) *Reliability* atau kehandalan adalah pelayanan yang disajikan dengan segera dan memuaskan dan merupakan aspek – aspek kehandalan sistem pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yang meliputi kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan rencana, kepedulian perusahaan kepada permasalahan yang dialami pasien, kehandalan penyampaian jasa sejak awal, ketepatan

waktu pelayanan sesuai dengan janji yang diberikan keakuratan penanganan.

- 2) *Assurance* atau jaminan kepastian adalah adanya jaminan bahwa jasa yang ditawarkan memberikan jaminan keamanan yang meliputi kemampuan SDM, rasa aman selama berurusan dengan karyawan, kesabaran karyawan, dukungan pimpinan terhadap staf.
- 3) *Tangibles* atau bukti fisik adalah wujud langsung yang meliputi fasilitas fisik, yang mencakup kemutahiran peralatan yang digunakan, kondisi sarana, kondisi SDM perusahaan dan keselarasan antara fasilitas fisik dengan jenis jasa yang diberikan.
- 4) *Responsiveness* atau daya tanggap adalah keinginan untuk membantu dan menyediakan jasa yang dibutuhkan konsumen. Hal ini meliputi kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan administrasi, kesediaan pegawai dalam membantu konsumen, keluangan waktu pegawai dalam menanggapi permintaan pasien dengan cepat.
- 5) *Empathy* atau kepedulian adalah berkaitan dengan memberikan perhatian penuh kepada konsumen yang meliputi perhatian kepada konsumen, perhatian staf secara pribadi kepada konsumen, pemahaman akan kebutuhan konsumen, perhatian terhadap kepentingan konsumen, kesesuaian waktu pelayanan dengan kebutuhan konsumen.

B. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir penelitian adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian

Kerangka pikir penelitian ini yaitu lima variabel *independent* (X₁,X₂,X₃,X₄,X₅) dan suatu variabel *dependent* (Y).

X₁ : *Reliability* (kehandalan)

X₂ : *Assurance* (jaminan kepastian)

X₃ : *Tangible* (bukti fisik)

X₄ : *Responsiveness* (daya tanggap)

X₅ : *Empathy* (kepedulian)

r₁ : Pengaruh antara *Reliability* (kehandalan) dan kepuasan pasien

r₂ : Pengaruh antara *Assurance* (jaminan kepastian) dan kepuasan pasien

r₃ : Pengaruh antara *Tangible* (bukti fisik) dan kepuasan pasien

r₄ : Pengaruh antara *Responsiveness* (daya tanggap) dan kepuasan pasien

- r_5 : Pengaruh antara *Empathy* (kepedulian) dan kepuasan pasien
- R : Pengaruh antara X_1, X_2, X_3, X_4, X_5 secara bersama-sama dengan Y
- Y : Kepuasan pasien

Hubungan antara (X_1-Y) , (X_2-Y) , (X_3-Y) , (X_4-Y) , (X_5-Y) , adalah hubungan korelasi sederhana. Kerangka pikir penelitian ini yaitu dengan lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dikembangkan oleh PZB (Parasuman, Zeithaml, dan Berry). Kelima dimensi kualitas jasa tersebut adalah kehandalan atau *Realibility*, jaminan kepastian atau *Assurance*, bukti fisik atau *Tangible*, daya tanggap atau *Responsiveness* dan kepedulian atau *Empathy*.

Tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat diukur berdasarkan perbandingan antara persepsi kinerja yang telah diberikan oleh instansi laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang mereka inginkan dengan menggunakan metode *servqual*. Persepsi kinerja yang mereka terima jika lebih kecil atau berada dibawah harapan pasien rawat jalan maka mereka akan merasa tidak puas, tetapi jika sebaliknya memenuhi harapan pelanggan maka mereka akan merasa puas dan jika persepsi atau kinerja yang diberikan melebihi dari harapan pasien rawat jalan, maka mereka akan merasa puas atau senang terhadap kualitas pelayanan jasa di Instalasi Lobaratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten (Kotler, 2007).

C. Landasan Teori

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Menkes, 2014).

Penyelenggaraan laboratorium klinik yang baik dan benar atau *Good Laboratory Practice* adalah suatu cara pengorganisasian laboratorium dalam proses pelaksanaan pengujian, fasilitas, tenaga kerja dan kondisi yang dapat menjamin agar pengujian dapat dilaksanakan, dimonitor, dicatat dan dilaporkan sesuai standar nasional/internasional serta memenuhi persyaratan keselamatan dan kesehatan. Pelaksanaan laboratorium untuk meningkatkan dan memantapkan mutu hasil pemeriksaan laboratorium (Permenkes, 2013).

Mutu pelayanan kesehatan adalah suatu langkah ke arah peningkatan pelayanan kesehatan baik untuk individu maupun untuk populasi sesuai dengan keluaran (*outcome*) kesehatan yang diharapkan dan sesuai dengan pengetahuan profesional terkini. Pemberi pelayanan kesehatan harus mencerminkan ketepatan dari penggunaan pengetahuan terbaru secara ilmiah, klinis, teknis, interpersonal, manual, kognitif, organisasi dan unsur-unsur manajemen pelayanan kesehatan (Gemala, 2008).

Kepuasan adalah bentuk perasaan seseorang setelah mendapatkan pengalaman terhadap kinerja pelayanan yang telah memenuhi harapan (Gerson, 2004).

Dimensi kualitas pelayanan *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan kepastian), *Tangible* (bukti fisik) *Responsiveness* (cepat tanggap), dan *Empathy* (kepedulian) (Bustami, 2011).

Mutu pelayanan kesehatan adalah Konsep mutu dalam pelayanan kesehatan, untuk dapat menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu banyak upaya yang dapat dilakukan. Upaya tersebut jika dilaksanakan secara terarah dalam ilmu administrasi kesehatan dikenal dengan nama program menjaga mutu (*Quality Assurance Progame*) (Azwar, 2004).

Gap analysis merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan. *Gap analysis* atau analisa kesenjangan juga merupakan salah satu langkah yang dapat dianggap penting dalam tahapan perencanaan maupun tahap evaluasi kerja. Metode ini adalah salah satu metode yang paling umum dan paling banyak digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu lembaga. Secara harfiah “*Gap*” mengidentifikasikan adanya suatu *disparity* (perbedaan) antara satu hal dengan hal lainnya. *Gap analysis* sering digunakan untuk di bidang manajemen dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (Muchsam, 2011)

D. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori, penelitian tentang Analisis *Gap* mutu pelayanan laboratoriu klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, maka hipotesis yang dikemukakan sebagai berikut :

1. Mutu pelayanan Laboratorium Klinik dengan dimensi *Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness, dan Emphaty* berpengaruh secara *parsial* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
2. Mutu pelayanan Laboratorium Klinik dengan dimensi *Reliability, Assurance, Tangibles, Responsiveness, dan Emphaty* berpengaruh secara *simultan* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
3. Persentase kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dapat ditentukan.
4. Terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan laboratorium Laboratorium Klinik yang diterima (*perceived service*) dengan kualitas pelayanan laboratorium yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
5. Besarnya nilai *Gap* mutu pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dapat ditentukan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk memecahkan suatu masalah dengan mengumpulkan dan memproses fakta-fakta yang ada. Rancangan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiono, 2004).

Penelitian ini dilakukan melalui survey langsung dilapangan terhadap pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan di laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro. Data diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang memuat sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada bulan Maret sampai Juni 2018.

2. Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di instalasi Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

C. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek ataupun subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan pemeriksaan laboratorium klinik di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

D. Variabel Penelitian

1. Identifikasi Variabel Utama

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009).

Variabel Utama. Pelayanan laboratorium klinik merupakan variabel utama dalam penelitian “ Analisis *Gap* Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro”.

2. Klasifikasi Variabel Utama

- a. Variabel Bebas (*Independent*) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*) (Sugiono, 2015). Variabel bebas (*Independent*) dalam penelitian ini terdiri dari kelima dimensi kualitas mutu jasa pelayanan yaitu kehandalan atau *Reliability*, bukti fisik atau *Tangible*, jaminan kepastian atau *Assurance*, kepedulian atau *Empathy*, dan daya tanggap atau *Responsiveness*.
- b. Variabel Terikat (*dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2015). Variabel terikat (*dependent*) dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dari variabel-variabel yang dilakukan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. *Reliability* atau kehandalan adalah persepsi pasien terhadap pelayanan laboratorium klinik dalam memberikan pelayanan kesehatan yang tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang telah dijanjikan tanpa kesalahan sedikitpun serta dengan keakuratan yang tinggi di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro.
- b. *Assurance* atau jaminan kepastian adalah persepsi pasien terhadap sumber daya manusia yang dapat memberikan pelayanan sesuai dengan standar berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, serta sifat petugas laboratorium yang dapat dipercaya di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro.

- c. *Tangible* atau bukti fisik adalah persepsi pasien terhadap mutu jasa pelayanan kesehatan yang ada di laboratorium yang dapat dirasakan secara nyata dan langsung oleh pasien seperti fasilitas fisik tempat yang nyaman ruangan dingin, gedung yang bersih dan rapi, dan perlengkapan yang memadai, petugas yang bersih dan rapi serta tempat yang strategis di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro.
- d. *Responsiveness* atau daya tanggap adalah persepsi pasien terhadap petugas kesehatan dalam menolong pasien serta kesediaan petugas dalam membantu pasien dengan cepat dan kejelasan informasi waktu penyampaian di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro.
- e. *Empathy* atau kepedulian adalah persepsi pasien terhadap petugas yang memiliki rasa peduli dan perhatian kepada pasien keramahan, komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan pasien, serta kemudahan dalam menjalin relasi di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
- f. Kepuasan pasien adalah persepsi pasien terhadap pelayanan laboratorium klinik yang meliputi dimensi: *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness* (Kotler, 2002) di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro.
- g. Analisis *Gap* adalah selisih antara persepsi pasien atau penerima jasa terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

4. Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan pengukuran terstruktur dengan kuesioner. Pengukuran variabel jenis informasi laboratorium klinik, sikap tenaga laboratorium klinik, kinerja tenaga laboratorium klinik, lama waktu pelayanan laboratorium klinik, kemampuan berkomunikasi menggunakan skala *Likert*.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Variabel dalam skala *Likert* akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang cepat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif (Sugiyono, 2009).

Penelitian ini menggunakan skala *Likert* empat poin, dengan nilai dari 1 sampai 4 yang bergerak mulai dari jawaban sangat tidak setuju sampai sangat setuju yang masing-masing diberi nilai. Responden diharapkan mampu memilih titik dalam interval yang menunjukkan pendapatnya (Pratama, 2011).

Tabel 1. Skala Pengukuran Menurut Likert

Skala	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

Sumber : (Kotler, 2001)

Tabel 2. Variabel-variabel dan kuesioner dalam penelitian

Variabel	Tolak Ukur	Skala
<i>Reliability</i> (X ₁)	Pelayanan yang cepat, pemeriksaan yang akurat, dan kesesuaian hasil diagnosa di laboratorium klinik	Skala Likert
<i>Assurance</i> (X ₂)	Pengetahuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya oleh pasien	Skala Likert

Variabel	Tolak Ukur	Skala
<i>Tangible</i> (X ₃)	Pelayanan yang nyaman, ruangan dingin, gedung yang bersih dan rapi, dan perlengkapan yang memadai, petugas yang bersih dan rapi serta tempat yang strategis	Skala Likert
<i>Responsiveness</i> (X ₄) <i>Empathy</i> (X ₄)	Pelayanan dalam menolong pasien serta kesediaan petugas dalam membantu pasien dengan cepat dan kejelasan informasi waktu penyampaian	Skala Likert
<i>Empathy</i> (X ₅)	Keramahan, komunikasi yang baik, serta memahami kebutuhan pasien, dan kemudahan dalam menjalin relasi	Skala Likert
Kepuasan Pasien (Y)	Mendapatkan pelayanan yang lebih baik, efisiensi, dan efektif.	Skala Likert

Sumber : (Kurniawan dan Chabib yang telah dimodifikasi, 2010)

E. Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini menggunakan:

1. Kriteria inklusi
 - a. Pasien yang bersedia menjadi responden.
 - b. Pasien yang berumur 17-70 tahun.
 - c. Pasien bisa berkomunikasi, membaca, mendengar, menulis dengan baik.
 - d. Pasien tidak dalam kondisi darurat, yang membutuhkan penanganan cepat.
2. Kriteria Eksklusi
 - a. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden.
 - b. Pasien atau keluarga yang berasal dari pegawai RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
 - c. Pasien yang berkerja sama dengan Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

F. Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan responden dilakukan secara *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu dan sesuai kriteria yang telah ditentukan (Sugiyono, 2009). Sampel yang digunakan yaitu pada pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan di laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten pada saat penelitian berlangsung menggunakan kuesioner.

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

Uji instrumen adalah proses untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket atau kuesioner, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliabel. Uji tersebut diantaranya:

- a. Uji validitas, validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengatur apa yang ingin diukur. Butir kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada suatu butir kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh butir kuesioner tersebut (Santoso, 2002). Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu item dan untuk menentukan

apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf signifikan 0,05, yang artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau jika batas nilai minimal korelasi 0,2407. Menurut (Santoso, 2002) uji validitas dapat diukur dengan membandingkan r hasil dengan r tabel (*r product moment*) dimana jika r hasil $>$ r tabel, berarti data valid sedangkan jika r hasil $<$ r tabel maka data tidak valid. Pada proses SPSS teknik pengujian yang sering digunakan untuk uji validitas data adalah menggunakan korelasi *Corrected Item – Total Correlation* (Priyatno, 2010).

- b. Uji reliabilitas, digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas diantaranya metode tes ulang, formula belah dua dari *Spearman-Brown*, formula *Rulon*, formula *Flanagon*, *Cronbach's Alpha*, dan metode formula KR-02, KR-21, dan metode *Anova Hoyt*. Dalam program SPSS akan dibahas untuk uji yang sering digunakan dalam penelitian mahasiswa adalah dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50). Untuk pengujian biasanya menggunakan batasan tertentu seperti nilai 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik (Priyatno, 2010). Suatu butir kuesioner dikatakan reliabel jika

jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Santoso, 2002).

2. Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi dasar diantaranya sebagai berikut:

- a. Uji normalitas, digunakan untuk mengetahui apakah populasi dan data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, atau rasio (Priyatno, 2010). Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Cara menganalisisnya adalah dengan melihat sebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan : jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Priyatno, 2010).
- b. Uji linearitas, bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam menganalisis korelasi atau regresi linier. Uji linearitas dibagi menjadi:
 - 1) Analisis regresi linier sederhana yaitu hubungan secara linier antara satu variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y). Analisis ini bertujuan untuk memprediksi nilai dari variabel *dependent* apabila nilai variabel *independent* mengalami kenaikan atau penurunan dan tidak untuk

mengetahui arah hubungan variabel *independent* dengan variabel *dependent* apakah positif atau negatif.

2) Analisis regresi linier berganda. Analisis ini diantaranya:

a) Analisis korelasi berganda (R), digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel *independent* ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) terhadap variabel *dependent* (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel *independent* ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) secara serentak terhadap variabel *dependent* (Y). Nilai R berkisar 0 sampai 1, nilai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Menurut Priyatno (2010), pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien dapat dinyatakan pada tabel berikut:

Tabel 3. Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : (Waluyo, 2013)

b) Analisis determinasi (R^2), digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel *independent* ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) secara serentak terhadap variabel *dependent* (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variabel *independent* yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel-variabel *dependent*, atau variasi

variabel *independent* yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel *dependent*. Sebaliknya R^2 sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah sempurna, atau variasi *independent* yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel *dependent*.

- c) Uji koefisien regresi secara parsial (Uji *t*), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel *independent* ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent* (*Y*).
- d) Analisis *Gap* (*Gap analysis*) kesenjangan *Gap* menggambarkan selisih antara persepsi pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instalasi Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dengan harapan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan. Angka negatif akan menunjukkan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi, sedangkan angka positif menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi.

Rumus analisis *Gap* adalah sebagai berikut:

$$G = P - E$$

Keterangan :

G = Kesenjangan (*gap*)

P = Persepsi pasien terhadap pelayanan

E = Harapan pasien terhadap pelayanan

e) Analisis Deskriptif. Analisis kualitatif yang digunakan disini dengan menggunakan analisis nilai jenjang. Analisis ini digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro, adapun kriteria penilaiannya sebagai berikut:

Tabel 4. Kriteria Interpretasi Skor Persentase Kepuasan

No.	Persentase Kepuasan	Kategori Persentase Kepuasan
1	25% - 43,7%	Sangat Rendah
2	>43,7% - 62,50%	Rendah
3	>62,50% - 81,25%	Tinggi
4	>81,25% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber : (Wibhawani, 2012)

Dari tabel tersebut dapat dijadikan tolak ukur dalam penelitian untuk kriteria skor presentase kepuasan. Persentase 25% - 43,7% dapat dikatakan sangat rendah, >43,7% - 62,50% dapat dikatakan rendah, >62,50% - 81,25% dapat dikatakan tinggi, dan >81,25% - 100% dapat dikatakan sangat tinggi.

3. Uji asumsi klasik regresi.

Uji ini diantaranya:

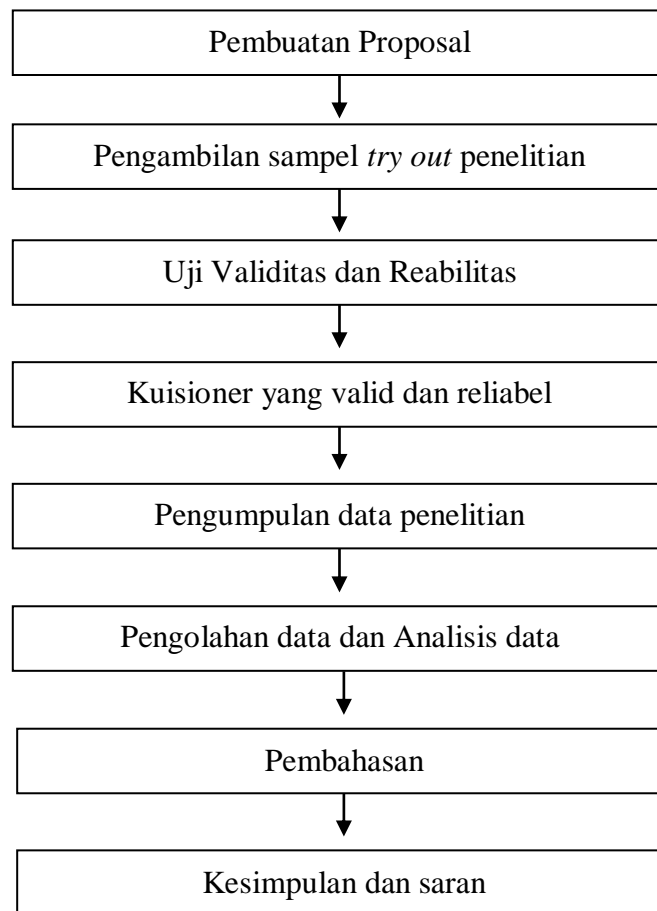
- a. Uji *multikolinearitas*, menurut Wijaya (2009) *multikolinearitas* adalah keadaan dimana terjadi hubungan *linier* yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel *independent* dalam model *regresi*. Uji *multikolinearitas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan *linier* antar variabel *independen* dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya *multikolinearitas*. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolineritas dengan melihat *Value Inflation Factor (VIF)* pada model regresi. Menurut Wijaya (2009), pada umumnya jika *VIF* lebih kecil dari 10,

maka variabel tersebut tidak mempunyai persoalan *multikolinearitas* dengan variabel bebas lainnya.

- b. Uji *heteroskedastisitas* adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji *heteroskedastisitas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah *heteroskedastisitas* (Wijaya 2009). *Heteroskedastisitas* dapat dideteksinya dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik di atas, dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di *studentized*. Dasar pengambilan keputusan: jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi *heteroskedastisitas*, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas* (Wijaya 2009).
- c. Uji *autokorelasi*, *autokorelasi* adalah keadaan dimana terjadinya korelasi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Uji *autokorelasi* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi pada model regresi (Wijaya 2009). Secara umum untuk menentukan pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson* (uji *DW*) dengan

ketentuan Angka *D-W* antara 1,55-2,46, maka variabel tersebut tidak ada *autokorelasi* (Wijaya 2009).

H. Jalannya Penelitian



Gambar 2. Diagram alur jalannya penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Tahun 2018. Data penelitian ini diperoleh menggunakan teknik kuesioner yaitu dengan memberikan kuesioner langsung kepada pasien rawat jalan atau yang menemani pasien. Data penelitian yang didapatkan kemudian dianalisis dengan tujuan untuk mengetahui dimensi *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan Kepastian), *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empathy* (Kepedulian) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Sebelum diedarkan secara resmi, kuesioner tersebut akan diuji validitas dan reliabilitasnya dengan menyebarkan kuesioner tersebut kepada 30 responden. Adapun langkah-langkah tersebut analisisnya sebagai berikut.

A. Uji Instrumen

Uji instrumen adalah proses untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuesioner, untuk mengetahui isi dari butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliabel. Jika butir-butir sudah valid dan reliabel, berarti butir-butir tersebut sudah bisa untuk mengukur faktornya (Santoso, 2002). Hasil uji validitas dan uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Uji Validitas

Uji Validitas sering dilakukan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel (Priyatno, 2010). Batas nilai minimal korelasi untuk uji coba 30 responden adalah 0,2407. Teknik pengujian yang digunakan untuk uji validitas pada program *SPSS Vertion 21* yaitu *corrected item-total correlation*.

Hasil uji validitas pada butir-butir pertanyaan kuesioner sebagai berikut:

1. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner. Berdasarkan hasil uji validitas alat ukur kuesioner yang dilakukan terhadap 30 pasien rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten terhadap enam dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan Kepastian), *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Empathy* (Kepedulian) dan kepuasan pasien.

Tabel 5. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi mutu pelayanan

Variabel	<i>Corection Item- Total Correlation</i>	Status	Variabel	<i>Corection Item- Total Correlation</i>	Status
X1.1	0,659	Valid	X2.1	0,622	Valid
X1.2	0,735	Valid	X2.2	0,517	Valid
X1.3	0,849	Valid	X2.3	0,750	Valid
X1.4	0,699	Valid	X2.4	0,782	Valid
X1.5	0,715	Valid	X2.5	0,481	Valid
X3.1	0,744	Valid	X4.1	0,358	Valid
X3.2	0,788	Valid	X4.2	0,550	Valid
X3.3	0,753	Valid	X4.3	0,693	Valid
X3.4	0,771	Valid	X4.4	0,583	Valid
X3.5	0,652	Valid	X4.5	0,667	Valid

Variabel	<i>Corection Item-Total Correlation</i>	Status	Variabel	<i>Corection Item-Total Correlation</i>	Status
X5.1	0,535	Valid	Y1	0,622	Valid
X5.2	0,532	Valid	Y2	0,641	Valid
X5.3	0,468	Valid	Y3	0,774	Valid
X5.4	0,544	Valid	Y4	0,862	Valid
X5.5	0,310	Valid	Y5	0,756	Valid

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 5 hasil uji validitas dan reliabilitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi mutu X1, X2, X3, X4, X5 dan Y sebagai dimensi mutu secara berurutan sebagai dimensi *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan Kepastian), *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Empathy* (Kepedulian) dan kepuasan pasien dengan 5 komponen pertanyaan di setiap memiliki nilai *corection item-total correlation* yang lebih besar dari 0,2407. Hal ini yang menunjukkan bahwa kelima item pertanyaan dari keenam variabel penelitian alat ukur kuesioner untuk dimensi pertanyaan 1, 2, 3, 4, dan 5 tersebut dinyatakan valid sehingga dapat dilakukan penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran diulang. Uji ini menggunakan metode pengujian *cronbach's alpha* (α), alat ukur dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* (α) > 0,6.

Hasil uji reliabel alat ukur kuesioner kinerja, harapan, dan kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas alat ukur kuesioner dimensi mutu pelayanan

No.	Alat Ukur Pernyataan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Status
1	Kuesioner		
	a. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	0,880	Reliabel
	b. <i>Assurance</i> (Jaminan Kepastian)	0,829	Reliabel
	c. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	0,891	Reliabel
	d. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	0,787	Reliabel
	e. <i>Empathy</i> (Kepedulian)	0,708	Reliabel
2	Kepuasan Pasien	0,887	Reliabel

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Hasil perhitungan *reliability analysis* dengan menggunakan *SPSS Versi 21* menyatakan bahwa nilai *cronbach's alpha* yang terdiri dimensi *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (Jaminan Kepastian), *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Empathy* (Kepedulian) masing-masing nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,880; 0,829; 0,891; 0,787; dan 0,708 dimana nilainya positif dan lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan bahwa alat ukur kuesioner dimensi mutu kualitas pelayanan untuk harapan dinyatakan reliabel sehingga dapat dilakukan penelitian.

Hasil perhitungan *reliability SPSS versi 21 for window release* menyatakan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten adalah sebesar 0,887 dimana nilainya positif dan lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan bahwa alat ukur kuesioner untuk kepuasan pasien pasien rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dinyatakan reliabel sehingga dapat dilakukan penelitian.

B. Deskripsi Sampel

Sampel dalam penelitian ini dapat dideskripsikan menurut: umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

1. Klasifikasi responden berdasarkan umur

Umur responden mempengaruhi daya tangkap terhadap pelayanan laboratorium klinik yang diberikan oleh petugas laboratorium. Umur responden juga dapat mempengaruhi pola pikir, sikap, serta pengambilan keputusan maka perlu diketahui sebagai salah satu karakteristik populasi. Distribusi frekuensi responden menurut umur dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 7. Jumlah dan persentase responden berdasarkan umur

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17-25 Tahun	13	5,2 %
26-35 Tahun	35	14,1 %
36-45 Tahun	63	25,4 %
46-55 Tahun	87	35,1 %
56-65 tahun	44	17,7 %
>65 Tahun	6	2,4 %
Total	248	100 %

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 248 responden. Usia pasien di Laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten presentase terbesar adalah pasien yang berusia sekitar 46-55 tahun yang berjumlah 87 responden atau sebesar 35,1%. Hal ini disebabkan karena usia 46-55 menurut Depkes RI (2009) merupakan masa lansia awal, dimana pasien yang *check up* kesehatan diri di Laboratorium Klinik karena terserang berbagai penyakit metabolisme, sehingga harus rutin melakukan pemeriksaan laboratorium.

2. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini akan dipengaruhi pengambilan keputusan serta bertanggung jawab dalam penyelesaian masalah.

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Jumlah persentase responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	113	45,6%
Perempuan	135	54,4%
Total	248	100%

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 248 responden. Pasien rawat jalan di Laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten yang terbanyak berjenis kelamin perempuan berjumlah 135 responden atau sebesar 54,4%. Hal ini disebabkan karena jumlah penduduk berjenis kelamin perempuan lebih banyak dibanding laki-laki.

3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan menunjukkan tingkat pengetahuan dan intelektualitas seseorang. Tingkat pendidikan terakhir responden sangat berpengaruh terhadap daya tangkap terhadap pelayanan rawat jalan di laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten yang diberikan oleh tenaga laboratorium sehingga akan mempengaruhi dalam penerimaan pelayanan laboratorium klinik yang diberikan kepada responden. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 9. Jumlah dan presentase responden berdasarkan pendidikan terakhir

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SD	27	10,9%
SMP	48	19,4%
SMA	90	36,3%
Diploma/Akademik	19	7,7%
Sarjana	27	10,9%
Lain-lain	37	14,9%

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 9 Menunjukkan bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 248 responden. Pendidikan terakhir pasien rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten persentase yang paling besar adalah pasien yang memiliki pendidikan terakhir SMA yang berjumlah 90 responden atau sebesar 36,3%. Hal ini disebabkan karena mahal nya biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mengenyam bangku pendidikan hingga perguruan tinggi sehingga membuat masyarakat tidak memiliki pilihan lain kecuali tidak bersekolah dan lebih memilih langsung mencari kerja karena tuntutan hidup yang semakin besar.

4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan.

Distribusi pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Jumlah dan persentase responden berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
PNS	18	7,3%
Pegawai Swasta	33	13,3%
Mahasiswa	9	3,6%
Wiraswasta	70	28,2%
Lain-lain	118	47,6%

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 248 responden. Pekerjaan pasien rawat jalan di Laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten persentase yang terbesar adalah pasien dengan keterangan lain-lain yang berjumlah 118 responden atau sebesar 47,6%. Hal ini disebabkan karena banyak pasien yang sudah pensiun, ibu rumah tangga, dan pasien lain yang sudah tidak bekerja.

C. Hasil Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis dengan metode analisis linier sederhana dan analisis linier berganda dalam upaya membuktikan hipotesis penelitian. Analisis dilaksanakan dengan *SPSS Vertion 21*. Hasil analisis dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Hasil analisis data deskriptif persepsi terhadap dimensi kualitas pelayanan

Pernyataan alat ukur persepsi dalam penelitian ini terdapat 25 (dua puluh lima) butir item pernyataan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan kepastian), *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Empathy* (kepedulian). Setiap dimensi kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) butir item pernyataan untuk masing-masing dimesi mutu kualitas pelayanan. Hasil analisis deskriptif dalam bentuk tabel jumlah dan persentase jawaban responden terhadap persepsi dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Jumlah dan persentase responden terhadap persepsi

Butir Pernyataan	Jumlah dan Presentase responden terhadap persepsi berdasarkan Skor Jawaban							
	SS	%	S	%	TS	%	STS	%
Dimensi 1.1	147	59,3	101	40,7	0	0	0	0
Dimensi 1.2	147	59,3	97	39,1	4	1,6	0	0
Dimensi 1.3	139	56,0	108	43,5	1	0,4	0	0
Dimensi 1.4	113	45,6	128	51,6	7	2,8	0	0
Dimensi 1.5	63	25,4	132	53,2	53	21,4	0	0
Dimensi 2.1	127	51,2	120	48,4	1	0,4	0	0
Dimensi 2.2	97	39,1	137	55,2	14	5,6	0	0
Dimensi 2.3	154	62,1	89	35,9	5	2,0	0	0
Dimensi 2.4	152	61,3	96	38,7	0	0	0	0
Dimensi 2.5	156	62,9	90	36,3	2	0,8	0	0
Dimensi 3.1	160	64,5	88	35,5	0	0	0	0
Dimensi 3.2	152	61,3	96	38,7	0	0	0	0
Dimensi 3.3	147	59,3	101	40,7	0	0	0	0
Dimensi 3.4	138	55,6	110	44,4	0	0	0	0
Dimensi 3.5	94	37,9	136	54,8	18	7,3	0	0
Dimensi 4.1	132	53,2	108	43,5	8	3,2	0	0
Dimensi 4.2	124	50,0	118	47,6	6	2,4	0	0
Dimensi 4.3	131	52,8	102	41,1	15	6,0	0	0
Dimensi 4.4	145	58,5	97	39,1	6	2,4	0	0
Dimensi 4.5	145	58,5	96	38,7	7	2,8	0	0
Dimensi 5.1	116	46,8	124	50,0	8	3,2	0	0
Dimensi 5.2	136	54,8	102	41,1	10	4,0	0	0
Dimensi 5.3	127	51,2	117	47,2	4	1,6	0	0
Dimensi 5.4	116	46,8	126	50,8	1	0,4	0	0
Dimensi 5.5	78	31,5	154	62,1	15	6,0	1	0,4

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Keterangan:

Arti kode SS adalah jawaban sangat setuju, arti kode S adalah jawaban setuju, arti kode TS adalah tidak setuju, dan arti kode STS adalah sangat tidak setuju.

2. Hasil analisis data deskriptif kepuasan pasien rawat jalan laboratoirum klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Pernyataan alat ukur kepuasan pasien dalam penelitian ini terdapat 6 (enam) item pernyataan yang terdiri dari 5 (lima) item pernyataan tentang kepuasan pasien terhadap kelima dimensi mutu kualitas pelayanan yaitu *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan kepastian), *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Empathy* (kepedulian). 1 (satu) pernyataan tentang kepuasan pasien secara keseluruhan di laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Hasil analisis deskriptif dalam bentuk tabel jumlah dan persentase jawaban responden terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Jumlah dan persentase responden terhadap kepuasan pasien

Butir Pernyataan	Jumlah dan Presentase responden terhadap Kinerja berdasarkan Skor Jawaban							
	SP	%	P	%	TP	%	STP	%
Kepuasan Pasien 1	139	56,0	107	43,1	2	0,8	0	0
Kepuasan Pasien 2	140	56,5	105	42,3	3	1,2	0	0
Kepuasan Pasien 3	153	61,7	94	37,9	1	0,4	0	0
Kepuasan Pasien 4	145	58,5	102	41,1	1	0,4	0	0
Kepuasan Pasien 5	126	50,8	121	48,8	1	0,4	0	0

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Keterangan:

Arti kode SP adalah jawaban sangat puas, arti kode P adalah jawaban puas, arti kode TP adalah tidak puas, dan arti kode STP adalah sangat tidak puas.

Berdasarkan tabel 12 tentang hasil perhitungan jumlah dan persentase jawaban responden terhadap pernyataan alat ukur kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten, maka dapat diketahui atau digambarkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Butir pernyataan terhadap kepuasan 1, tentang pasien merasa puas atas kehandalan di bagian rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Jumlah dan persentase jawaban dari 248 responden adalah sebanyak 139 atau sebesar 56,0% menyatakan sangat puas dan sebanyak 107 atau sebesar 43,1% menyatakan puas dan sebanyak 2 atau sebesar 0,8% responden menyatakan tidak puas atas pernyataan yang dimaksud. Hal ini berarti sebagian besar pasien menyatakan sangat puas atas kehandalan dari tenaga laboratorium unit rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
- b. Butir pernyataan terhadap kepuasan 2, tentang pasien merasa puas atas jaminan kepastian di bagian rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Jumlah dan presentase jawaban dari 248 responden adalah sebanyak 140 atau sebesar 56,5% menyatakan sangat puas dan sebanyak 105 atau sebesar 42,3% menyatakan merasa puas dan sebanyak 3 atau sebesar 1,2% responden menyatakan merasa tidak puas atas pertanyaan yang dimaksud. Hal ini berarti sebagian besar pasien menyatakan sangat puas atas jaminan kepastian dari tenaga laboratorium unit rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
- c. Butir pernyataan terhadap kepuasan 3, tentang pasien merasa puas atas bukti fisik di bagian rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Jumlah dan presentase jawaban dari 248 responden adalah sebanyak 153

atau sebesar 61,7% menyatakan sangat puas dan sebanyak 94 atau sebesar 37,9% menyatakan merasa puas dan sebanyak 1 atau sebesar 0,4% responden menyatakan merasa tidak puas atas pertanyaan yang dimaksud. Hal ini berarti sebagian besar pasien menyatakan sangat puas atas bukti fisik kinerja dari tenaga laboratorium unit rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

- d. Butir pernyataan terhadap kepuasan 4, tentang pasien merasa puas atas daya tanggap di bagian rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Jumlah dan presentase jawaban dari 248 responden adalah sebanyak 145 atau sebesar 58,5% menyatakan sangat puas dan sebanyak 102 atau sebesar 41,1% menyatakan merasa puas dan sebanyak 1 atau sebesar 0,4% responden menyatakan merasa tidak puas atas pertanyaan yang dimaksud. Hal ini berarti sebagian besar pasien menyatakan sangat puas atas daya tanggap dari tenaga laboratorium unit rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
- e. Butir pernyataan terhadap kepuasan 5, tentang pasien merasa puas atas kepedulian di bagian rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Jumlah dan presentase jawaban dari 248 responden adalah sebanyak 126 atau sebesar 50,8% menyatakan sangat puas dan sebanyak 121 atau sebesar 48,8% menyatakan merasa puas dan sebanyak 1 atau sebesar 0,4% responden menyatakan merasa tidak puas atas pertanyaan yang dimaksud. Hal ini berarti sebagian besar pasien menyatakan sangat puas atas kepedulian dari tenaga laboratorium unit rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

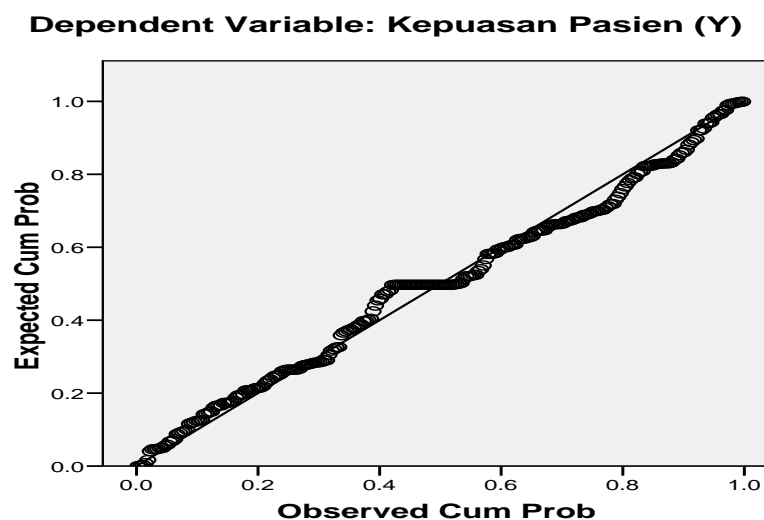
3. Hasil uji asumsi dasar

a. Uji normalitas, digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Normalitas variabel-variabel pengganggu ini dapat dilihat pada diagram *Normal P-P plot of regression standardized residual* berikut:

Gambar 3. Normal P-P plot of regression standardized residual

Variabel-variabel pengganggu akan dinyatakan terdistribusi secara normal

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



atau mendekati normal bila gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Terlihat dalam diagram *Normal P-P plot of regression standardized residual* pada gambar 3 data tersebar disekitar dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan variabel-variabel pengganggu tersidtribusi secara normal dengan demikian syarat normalitas bagi model regresi terpenuhi.

b. Uji linieritas, bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi. Korelasi dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.

1) Analisis regresi *linier* sederhana yaitu hubungan secara *linier* antara satu variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y). Hasil analisis regresi *linier* sederhana sebagai berikut:

Tabel 13. Correlation

		Kepuasan Pasien (Y)	kehandan lan (X1)	Jaminan kepastia n (X2)	Bukti fisik (X3)	Daya tanggap (X4)	Kepedul ian (X5)
Pearson Correlation	Kepuasan Pasien (Y)	1,000	,619	,703	,543	,670	,732
	Reliability (X1)	,619	1,000	,641	,580	,631	,642
	Assurance (X2)	,703	,641	1,000	,591	,606	,703
	Tangible (X3)	,543	,580	,591	1,000	,587	,585
	Responsiveness (X4)	,670	,631	,606	,587	1,000	,654
	Empathy (X5)	,732	,642	,703	,585	,654	1,000
Sig. (1- tailed)	Kepuasan Pasien (Y)	.	,000	,000	,000	,000	,000
	Reliability (X1)	,000	.	,000	,000	,000	,000
	Assurance (X2)	,000	,000	.	,000	,000	,000
	Tangible (X3)	,000	,000	,000	.	,000	,000
	Responsiveness (X4)	,000	,000	,000	,000	.	,000
	Empathy (X5)	,000	,000	,000	,000	,000	.
N	Kepuasan Pasien (Y)	248	248	248	248	248	248
	Reliability (X1)	248	248	248	248	248	248
	Assurance (X2)	248	248	248	248	248	248
	Tangible (X3)	248	248	248	248	248	248
	Responsiveness (X4)	248	248	248	248	248	248
	Empathy (X5)	248	248	248	248	248	248

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan hasil penelitian dari penulis, hasil analisis dapat diketahui bahwa tingkat hubungannya dengan melihat tabel 13 (interpretasi koefisien korelasi) dan hasilnya sebagai berikut:

- a) Antara faktor X1 atau kehandalan dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,619 yang terletak pada interval 0,60-0,799 berarti tingkat hubungannya kuat. Hal ini menunjukkan bahwa kehandalan oleh tenaga laboratorium klinik unit rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sudah memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di unit rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
- b) Antara faktor X2 atau jaminan kepastian dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,703 yang terletak pada interval 0,60-0,799 berarti tingkat hubungannya kuat. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan kepastian oleh tenaga laboratorium klinik unit rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sudah memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di unit rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
- c) Antara faktor X3 atau bukti fisik dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,543 yang terletak pada interval 0,40-0,599 berarti tingkat hubungannya sedang. Hal ini menunjukkan bahwa bukti fisik oleh tenaga laboratorium klinik unit rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sudah memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di unit rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
- d) Antara faktor X4 atau daya tanggap dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,670 yang terletak pada interval 0,60-0,799 berarti tingkat hubungannya kuat. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap oleh tenaga laboratorium klinik unit rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sudah memenuhi harapan

pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di unit rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

- e) Antara faktor X5 atau kepedulian dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,732 yang terletak pada interval 0,60-0,799 berarti tingkat hubungannya kuat. Hal ini menunjukkan bahwa kepedulian oleh tenaga laboratorium klinik unit rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sudah memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di unit rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Semua angka probabilitas (sig) adalah $0,000 < 0,05$ berarti semua variabel-variabel secara nyata berkorelasi.

2) Analisis regresi linier berganda

- a) Analisis korelasi berganda (R), digunakan untuk memenuhi hubungan antara dua atau lebih variabel *independen* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel *dependen* (Y). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel (X_1, X_2, \dots, X_n) secara serentak terhadap variabel *dependen* (Y). Hasil analisis korelasi ganda sebagai berikut:

Tabel 14. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2		
1	,803(a)	,644	,637	1,193	,644	87,718	5	242	,000	1,500

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Hasil analisis korelasi ganda (R) diperoleh angka 0,803 yang berada di antara 0,80-1,000 maka dapat disimpulkan bahwa terjadinya hubungan yang

sangat kuat antara faktor individu, pelayanan rawat jalan laboratorium klinik dan kepuasan pasien dengan diperoleh angka R^2 sebesar 63,7% kepuasan pasien dapat ditentukan oleh faktor pelayanan rawat jalan laboratorium klinik yang diberikan.

- b) Uji koefisien regresi secara bersama-sama atau simultan (Uji F), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent* (Y). Hasil uji koefisien regresi secara bersama-sama sebagai berikut:

Tabel 15. ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	624,654	5	124,931	87,718	,000(a)
	Residual	344,664	242	1,424		
	Total	969,319	247			

a Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tanggible (X3), Reliability (X1), Responsiveness (X4), Assurance (X2)

b Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Hasil penelitian penulis dengan uji analisis regresi linier berganda dengan uji ANOVA (*F value*) dapat dilihat pada output ANOVA dari data analisis regresi linier berganda (tabel 15). Berdasarkan output diperoleh nilai $F=87,718$ dengan tingkat signifikansi (*p value*) = 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 berarti H_0 ditolak, hal ini menunjukkan bahwa faktor *Reliability*, faktor *Assurance*, faktor *Tangible*, faktor *Responsiveness*, dan faktor *Empathy* secara bersama-sama atau simultan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

- 3) Uji koefisien regresi secara *parcial* (Uji *t*), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel *independent* (X_1, X_2, \dots, X_n) secara *parcial* berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent* (*Y*). Hasil analisis uji koefisien regresi *parcial* (Uji *t*) sebagai berikut:

Tabel 16. Hasil Analisis Regresi

Model		T	Sig.
1	(Constant)	3,964	,000
	Reliability (X1)	1,408	,160
	Assurance (X2)	4,613	,000
	Tangible (X3)	,048	,962
	Responsiveness (X4)	4,114	,000
	Empathy (X5)	5,484	,000

a Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Tabel 16 menunjukkan *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy* mempunyai tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; hal ini menunjukkan secara *parcial* *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan *Reliability* dan *Tangible* mempunyai signifikansi $> 0,05$; hal ini menunjukkan secara *parcial* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

4. Uji asumsi klasik regresi

- a. Uji *multikolinearitas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan *linier* antar variabel *independen* dalam model regresi, pada umumnya jika *VIF* lebih kecil dari 10, maka variabel tersebut tidak mempunyai persoalan *multikolinearitas* dengan variabel bebas lainnya. Hasil uji *multikolinearitas* pada penelitian ini terdapat pada tabel 17 sebagai berikut:

Tabel 17. Coefficients VIF

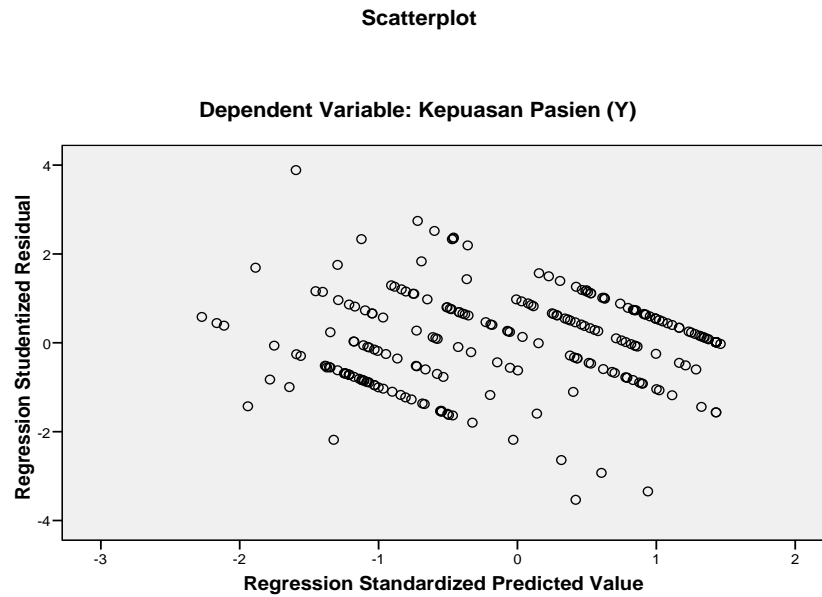
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Reliability (X1)	,477	2,096
Assurance (X2)	,511	1,955
Tangible (X3)	,520	1,924
Responsiveness (X4)	,467	2,143
Empathy (X5)	,413	2,421

a Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 17 menunjukkan hasil dari kinerja (persepsi) dimensi *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan kepastian), *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Empathy* (kepedulian) lebih dari 10 maka dapat dinyatakan model regresi bebas *multikolinearitas*.

- b. Uji *heteroskedastisitas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah *heteroskedastisita*. *Heteroskedastisitas* dapat dideteksinya dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik, dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residual (Y prediksi - Y sesungguhnya) yang telah di *studentized*. Dasar pengambilan keputusan: jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi *heteroskedastisitas*, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.



Gambar 4. *Regression Standardized Predicted Value*

Berdasarkan gambar 4 menunjukkan tidak ada pola yang jelas serta titik-titiknya menyebar di atas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

- c. Uji *autokorelasi* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Secara umum untuk menentukan pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson* (uji *DW*) dengan ketentuan angka *D-W* antara -2 berarti ada *autokorelasi* positif, angka *D-W* diantara -2 sampai +2 berarti tidak ada *autokorelasi*, angka diatas +2 berarti ada *autokorelasi* negatif. Hasil Uji *autokorelasi* pada penelitian ini dijelaskan pada tabel 18 sebagai berikut:

Tabel 18. Durbin-Watson

Model	Durbin-Watson
1	1,500

a. Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tanggible (X3), Assurance (X2), Reliability (X1), Responsiveness (X4)

b. Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 18 nilai uji Durbin-Watson pada tabel diperoleh nilai sebesar 1,500 dimana nilai berada diantara -2 sampai +2 dengan demikian dapat dikatakan bahwa model regresi tidak ada *autokorelasi*.

D. Analisis Gap Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

Kesenjangan lima dimensi kualitas pelayanan adalah *Gap* dalam pelayanan yang menggambarkan selisih antara harapan pasien di rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten terhadap kualitas pelayanan. Idealnya nilai *Gap* antara persepsi dan ekspektasi atau kinerja dan harapan adalah nol. Angka negatif akan menunjukkan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi, semakin besar pula prioritas peningkatan pelayanan dari dimensi tersebut. Angka positif akan menunjukkan bahwa harapan pelanggan terpenuhi. Lima dimensi kualitas pelayanan antara persepsi dan ekspektasi pasien di unit rawat jalan laboratorium sebagai berikut:

Tabel 19. Lima dimensi kualitas pelayanan antara persepsi dan ekspektasi

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Persepsi	Ekspektasi
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	3,493	3,765
2	<i>Assurance</i> (Jaminan Kepastian)	3,535	3,797
3	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	3,543	3,795
4	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	3,512	3,798
5	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	3,425	3,777

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 19, lima dimensi kualitas pelayanan antara persepsi dan ekspektasi responden terhadap kualitas pelayanan rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dapat dilihat bahwa persepsi masih berada di bawah ekspektasi responden.

Untuk persepsi dari yang terbesar sampai yang terkecil berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Reliability*, dan *Empathy* dengan urutan nilai dari yang terbesar hingga yang terkecil secara berurutan yaitu 3,543; 3,535; 3,512; 3,493; dan 3,425.

Analisis dari nilai *Gap* yang diperoleh untuk kelima dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 20. Perhitungan *Gap*

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	Perhitungan <i>Gap</i> (Rerata Persepsi-Rerata Ekspektasi)	<i>Gap</i>	Peringkat
1	<i>Empathy</i>	3,425-3,777	-0,35	1
2	<i>Responsiveness</i>	3,512-3,798	-0,29	2
3	<i>Reliability</i>	3,493-3,765	-0,27	3
4	<i>Assurance</i>	3,535-3,797	-0,26	4
5	<i>Tangible</i>	3,543-3,795	-0,25	5

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

1. *Gap* dimensi *Reliability*

Berdasarkan tabel 20 pada hasil perhitungan analisis *Gap* kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan selisih negatif antara persepsi dan ekspektasi pasien rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten sehingga kepuasan pasien belum maksimal terpenuhi. Dimensi *Reliability* berada pada urutan peringkat ketiga. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan analisis *Gap* yang menyatakan bahwa *Gap* yang terjadi pada dimensi *Reliability* menunjukkan nilai yang dirasakan pasien (persepsi) sebesar 3,493 dan

nilai ekpektasi sebesar 3,765 sehingga terjadi *Gap* sebesar -0,27. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi *Reliability* belum maksimal terpenuhi oleh tenaga rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

2. Gap dimensi *Assurance*

Berdasarkan tabel 20 dimensi *Assurance* berada pada urutan peringkat keempat. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan analisis *Gap* yang menyatakan bahwa *Gap* yang terjadi pada dimensi *Assurance* menunjukkan nilai yang dirasakan pasien (persepsi) sebesar 3,535 dan nilai ekpektasi sebesar 3,797 sehingga terjadi *Gap* sebesar -0,26. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi *Assurance* belum maksimal terpenuhi oleh tenaga rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

3. Gap dimensi *Tangible*

Berdasarkan tabel 20 dimensi *Tangible* berada pada urutan peringkat kelima. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan analisis *Gap* yang menyatakan bahwa *Gap* yang terjadi pada dimensi *Tangible* menunjukkan nilai yang dirasakan pasien (persepsi) sebesar 3,543 dan nilai ekpektasi sebesar 3,795 sehingga terjadi *Gap* sebesar -0,25. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi *Tangible* belum maksimal terpenuhi oleh tenaga rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

4. Gap dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan tabel 20 dimensi *Responsiveness* berada pada urutan peringkat kedua. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan analisis *Gap* yang menyatakan bahwa

Gap yang terjadi pada dimensi *Responsiveness* menunjukkan nilai yang dirasakan pasien (persepsi) sebesar 3,512 dan nilai ekpektasi sebesar 3,798 sehingga terjadi *Gap* sebesar -0,29. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi *Responsiveness* belum maksimal terpenuhi oleh tenaga rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

5. Gap dimensi *Empathy*

Berdasarkan tabel 20 dimensi *Empathy* berada pada urutan peringkat pertama. Hal ini dapat dilihat dari perhitungan analisis *Gap* yang menyatakan bahwa *Gap* yang terjadi pada dimensi *Empathy* menunjukkan nilai yang dirasakan pasien (persepsi) sebesar 3,425 dan nilai ekpektasi sebesar 3,777 sehingga terjadi *Gap* sebesar -0,35. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi *Empathy* belum maksimal terpenuhi oleh tenaga rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Berdasarkan hasil penelitian perhitungan *Gap* terhadap nilai sebagai berikut: *Reliability* dengan nilai *Gap* -0,27; *Assurance* dengan nilai *Gap* -0,26; *Tangible* dengan nilai *Gap* -0,25; *Responsiveness* dengan nilai *Gap* -0,29; dan *Empathy* dengan nilai *Gap* -0,35.

Empathy merupakan *Gap* terbesar pada kelima dimensi berarti perlu adanya evaluasi pada kualitas pelayanan tersebut dengan cara meningkatkan kepedulian tenaga rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dengan lebih memberikan keramahan, komunikasi yang baik, serta lebih memahami kebutuhan pasien.

Responsiveness merupakan *Gap* terbesar kedua dimensi sehingga perlu adanya evaluasi pada kualitas pelayanan tersebut dengan cara meningkatkan daya tanggap tenaga rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dengan lebih cepat lagi dan tenaga laboratorium rawat jalan memberikan kejelasan waktu pemberian hasil laboratorium.

Reliability merupakan *Gap* terbesar ketiga dimensi sehingga perlu adanya evaluasi pada kualitas pelayanan tersebut dengan cara meningkatkan kehandalan tenaga rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dengan lebih cepat, ketelitian hasil, dan lebih tepat waktu dalam memberikan pelayanan laboratorium .

Assurance dan *Tangible* merupakan *Gap* terkecil pada dimensi kualitas pelayanan rawat jalan laboratorium klinik maka disarankan untuk tetap mempertahankan dan menambah kinerja pelayanan rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

E. Analisis Tingkat Kesesuaian

1. Tingkat kesesuaian antara tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi pasien di unit rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Berikut adalah tabel-tabel persentase kesesuaian antara tingkat persepsi dan ekspektasi terhadap 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan. Semakin besar persentasenya maka semakin tinggi pula tingkat kesesuaiannya antara persepsi dengan ekspektasi pasien. Tabel distribusi skor dari persepsi di unit rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten terhadap dimensi

kualitas pelayanan dan tabel distribusi skor dari ekspektasi pasien rawat jalan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat persepsi dengan tingkat ekspektasi di unit rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten terhadap 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Responsiveness*, dan *Empathy*.

a. Rata-rata untuk skor pada komponen *Reliability*

Rata-rata skor komponen *Reliability* tertera pada tabel 21 sebagai berikut:

Tabel 21. Skor pada komponen *Reliability*

No.	Pernyataan Dimensi <i>Reliability</i>	Persepsi		Ekspektasi		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
1	Petugas bertindak cepat dalam melakukan pelayanan pemeriksaan Laboratorium	891	3,593	941	3,794	94,7
2	Petugas sudah siap alat dengan baik, pasien tanpa perlu menunggu dalam waktu yang lama	887	3,577	984	3,823	93,6
3	Petugas terampil dalam melakukan tindakan pengambilan sampel	882	3,556	959	3,867	92,0
4	Petugas laboratorium bersikap tenang dan proaktif dalam menghadapi kondisi pasien	754	3,427	932	3,758	91,2
5	Memberikan hasil laboratorium tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan	870	3,040	888	3,581	84,9
Rata-rata <i>Reliability</i>			3,439		3,797	91,3

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 22 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi *Reliability* atau kehandalan sebesar 91,3% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan

bahwa pada dimensi *Reliability* atau kehandalan pasien merasa sedikit belum puas. Ketidakpuasan pasien pada dimensi *Reliability* ini dapat bersumber pada pelayanan rawat jalan laboratorium klinik yang dirasakan pasien tenaga rawat jalan kurang sabar dalam menjelaskan informasi laboratorium serta dinilai masih perlu peningkatan pelayanan dalam memberikan informasi sehingga hal tersebut dinilai menyebabkan terjadinya ketidakpuasan.

b. Rata-rata untuk skor pada komponen *Assurance*

Rata-rata skor komponen *Assurance* tertera pada tabel 22 sebagai berikut:

Tabel 22. Skor pada komponen *Assurance*

No.	Pernyataan Dimensi <i>Assurance</i>	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
1	Petugas laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro ramah dan memberikan salam	870	3,508	922	3,718	94,4
2	Petugas laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro bersikap menyakinkan pasien	827	3,335	917	3,698	90,2
3	Petugas laboratorium klinik menghargai pasien selama di ruang laboratorium	893	3,601	959	3,867	93,1
4	Petugas laboratorium klinik mampu memberikan pendapat atas keluhan pasien	896	3,613	964	3,887	93,0
5	Informasi hasil pemeriksaan diberikan kepada pasien secara singkat, jelas, dan mudah dipahami	898	3,621	946	3,815	94,9
Rata-rata <i>Assurance</i>		3,535				93,1

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 22 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi *Assurance* atau jaminan kepastian sebesar 93,1% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa pada dimensi *Assurance* atau jaminan kepastian pasien merasa sedikit belum puas. Ketidak puasan pasien pada dimensi *Assurance* ini dapat bersumber pada pelayanan rawat jalan laboratorium klinik yang dirasakan pasien seperti dalam menanggapi keluhan, pemberian penjelasan pengambilan sampel sehingga hal tersebut dinilai menyebabkan terjadinya ketidak puasan.

c. Rata-rata untuk skor pada komponen *Tangible*

Rata-rata skor komponen *Tangible* tertera pada tabel 23 sebagai berikut:

Tabel 23. Skor pada komponen *Tangible*

No.	Pernyataan Dimensi <i>Tangible</i>	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
1	Petugas laboratorium berpakaian rapi, sopan, dan mengenakan tanda pengenal (Name tag/ Id Card)	904	3,645	939	3,786	96,3
2	Tata ruang laboratorium rapi dan nyaman baik ruang tunggu & ruang pengambilan sampel	896	3,613	940	3,790	95,3
3	Laboratorium RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro memiliki bangunan yang layak, baik, dan bersih	891	3,593	958	3,863	93,0
4	Laboratorium terdapat petunjuk arah sehingga memiliki akses & fasilitas yang mudah dijangkau	882	3,556	945	3,810	93,3
5	Laboratorium RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro terdapat fasilitas penunjang kenyamanan (AC/Kipas, TV, Wastafle/cairan pencuci tangan, dll)	820	3,306	924	3,726	88,7
Rata-rata <i>Tangible</i>			3,543		3,795	93,3

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 23 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi *Tangible* atau bukti fisik sebesar 93,3% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa pada dimensi *Tangible* atau bukti fisik kepada pasien merasa sedikit belum puas. Ketidakpuasan pasien pada dimensi *Tangible* ini dapat bersumber pada pelayanan rawat jalan laboratorium klinik yang dirasakan pasien seperti dalam kelengkapan fasilitas fisik yang kurang memadai seperti ruang tunggu pengambilan sampel dan fasilitas hiburan penunjang kenyamanan sehingga hal tersebut dinilai menyebabkan terjadinya ketidakpuasan.

d. Rata-rata untuk skor pada komponen *Responsiveness*

Rata-rata skor komponen *Responsiveness* tertera pada tabel 24 sebagai berikut:

Tabel 24. Skor pada komponen *Responsiveness*

No.	Pernyataan Dimensi <i>Responsiveness</i>	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
1	Saya senang setelah pengambilan darah, saya diberikan penjelasan	868	3,500	921	3,714	94,2
2	Pelayanan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro sesuai dengan nomor antrian	862	3,476	935	3,770	92,2
3	Pasien datang petugas Laboratorium Klinik dengan cepat memberikan pelayanan	860	3,468	951	3,835	90,4
4	Petugas Laboratorium Klinik cekatan dan bersedia menanggapi keluhan pasien	883	3,560	958	3,863	92,2
5	Petugas Laboratorium Klinik bersedia menerima saran dari pasien	882	3,556	944	3,806	93,4
Rata-rata <i>Responsiveness</i>			3,512		3,798	92,5

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 24 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap sebesar 92,5% atau kurang dari 100%, sehingga dapat dikatakan bahwa pada dimensi *Responsiveness* atau daya tanggap kepada pasien merasa sedikit belum puas. Ketidak puasan pasien pada dimensi *Responsiveness* ini dapat bersumber pada pelayanan rawat jalan laboratorium klinik yang dirasakan pasien seperti dalam ketidak sesuaian antrian dan tidak sesuai kedatangannya sehingga hal tersebut dinilai menyebabkan terjadinya ketidak puasan.

e. Rata-rata untuk skor pada komponen *Empathy*

Rata-rata skor komponen *Empathy* tertera pada tabel 25 sebagai berikut:

Tabel 25. Skor pada komponen *Empathy*

No	Pernyataan Dimensi <i>Empathy</i>	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
1	Petugas Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro mengingatkan kepada pasien untuk menjaga barang berharga agar tidak hilang	852	3,435	923	3,722	92,3
2	Petugas Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro bersikap adil tanpa memandang status sosial	870	3,508	945	3,810	92,1
3	Petugas meminta izin kepada pasien sebelum melakukan tindakan yang akan dilakukan	867	3,496	948	3,823	91,4
4	Petugas Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro memperhatikan kondisi pasien	853	3,440	952	3,839	89,6
5	Petugas Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro bersedia menjawab keluhan dari pasien	805	3,246	915	3,690	88,0
Rata-rata <i>Empathy</i>			3,425		3,777	90,7

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 25 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi *Empathy* atau kepedulian sebesar 90,7% atau kurang dari 100%, sehingga dapat dikatakan bahwa pada dimensi *Empathy* atau kepedulian kepada pasien merasa sedikit belum puas. Ketidak puasan pasien pada dimensi *Empathy* ini dapat bersumber pada pelayanan rawat jalan laboratorium klinik yang dirasakan pasien kurang ramah dan senyum sehingga hal tersebut dinilai menyebabkan terjadinya ketidak puasan.

f. Rata-rata untuk skor pada komponen kepuasan pasien

Rata-rata skor komponen kepuasan pasien tertera pada tabel 26 sebagai berikut:

Tabel 26. Skor pada komponen kepuasan pasien

No.	Pernyataan Dimensi kepuasan pasien	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
1	Saya merasa puas dengan sikap Petugas Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten	881	3,552	938	3,782	93,9
2	Saya merasa puas dengan keefektifan waktu yang digunakan oleh petugas laboratorium	881	3,552	950	3,831	92,7
3	Saya merasa puas dengan kemampuan petugas laboratorium RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten	896	3,613	953	3,843	94,0
4	Saya merasa puas berkomunikasi dengan petugas laboratorium RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten	888	3,581	952	3,839	93,3
5	Saya merasa puas dengan kebersihan dan fasilitas di laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten	869	3,504	948	3,823	91,7
Rata-rata kepuasan pasien			3,560		3,823	93,1

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 26 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi kepuasan pasien sebesar 93,1% atau kurang dari 100%, sehingga dapat dikatakan bahwa pada dimensi kepuasan pasien merasa sedikit belum puas. Ketidak puasan pasien pada dimensi kepuasan pasien ini dapat bersumber pada pelayanan rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten yang dirasakan oleh pasien keefektifan waktu, fasilitas penunjang kenyamanan dan pemberian pelayanan sedikit kurang maksimal sehingga hal tersebut dinilai menyebabkan terjadinya ketidak puasan.

2. Perbedaan antara tingkat pelayanan rawat jalan laboratorium klinik yang diterima dan yang diharapkan

Perbedaan antara tingkat pelayanan rawat jalan laboratorium klinik yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan rawat jalan laboratorium klinik yang diekspektasikan atau diharapkan (*expected service*) pada dimensi kualitas pelayanan *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan kepastian), *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Empathy* (kepedulian) oleh konsumen di unit rawat jalan laboratorium klinik RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dapat dilihat dengan uji *independent sample t-test*. Hasil uji *independent sample t-test* dapat dilihat pada tabel 27.

Tabel 27. Uji *independent sample t- test*

No.	Dimensi Kualitas Pelayanan	T	Sig (2-tailed)
1	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	-9,841	0,000
2	<i>Assurance</i> (Jaminan Kepastian)	-7,836	0,000
3	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	-7,745	0,000
4	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	-8,455	0,000
5	<i>Empathy</i> (Kepedulian)	-10,652	0,000

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 27 hasil uji *independent sample t-test* menunjukkan bahwa dimensi kualitas *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan kepastian), *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Empathy* (kepedulian) memiliki tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; hal ini menunjukkan ada perbedaan antara tingkat pelayanan rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten yang diterima (*perceived service*) dengan dimensi kualitas pelayanan yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

F. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini terletak pada pengumpulan data, dimana pengumpulan data menggunakan kuesioner yang mempunyai kelemahan, salah satunya responden terkadang menjawab dengan maksud menyenangkan hati peneliti dan kurang maksimal dalam menghayati pertanyaan. Penelitian ini dilakukan hanya pada bulan April sampai dengan Mei Tahun 2018 di unit rawat jalan Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dengan jumlah pasien atau responden sebanyak 248 orang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Tahun 2018 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* mempunyai tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; hal ini menunjukkan secara *parsial Assurance*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan *Reliability*, dan *Tangible* mempunyai signifikansi $0,160$ dan $0,962 > 0,05$; hal ini menunjukkan secara *parsial* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
2. Mutu pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* mempunyai tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$; hal ini menunjukkan secara *simultan* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
3. Persentase kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten faktor dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Responsiveness*, dan *Emphaty* secara berurutan sebagai berikut 91,3%;

93,1%; 93,3%; 92,5%; 90,7%; dan kepuasan pasien sebesar 93,1% yang berarti skor persentase kepuasan sangat tinggi.

4. Terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan Laboratorium Klinik yang diterima (*perceived service*) dengan kualitas pelayanan Laboratorium Klinik yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien rawat jalan Laboratorium Klinik RSUD dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
5. Nilai *Gap* mutu pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien dari nilai terbesar sampai yang terkecil sebagai berikut: *Empathy* sebesar -0,35; *Responsiveness* sebesar -0,29; *Reliability* sebesar -0,27; *Assurance* sebesar -0,26, dan *Tangible* sebesar -0,25 sehingga dapat disimpulkan bahwa masih terdapat *Gap* atau selisih antara ekspektasi pasien terhadap persepsi pelayanan yang ada di instalasi rawat jalan Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

B. Saran

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang ada, maka untuk kepentingan pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan untuk penunjang kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Tahun 2018 penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian persentase kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten memiliki persentase yang sangat tinggi, semua rata-rata diatas 90% hal ini menunjukkan

bahwa pasien rawat jalan sangat puas dengan pelayanan di instalasi rawat jalan laboratorium klinik tersebut maka diharapkan untuk tetap memberikan pelayanan yang prima terhadap pasien dan memaksimalkan di beberapa point dimensi yang masih ada *Gap* untuk peningkatan kualitas pelayanan instalasi rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

2. Berdasarkan hasil penelitian terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan Laboratorium Klinik yang diterima (*perceived service*) dengan kualitas pelayanan Laboratorium Klinik yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien, hal ini tentunya dirasa wajar seorang pasien pasti menginginkan pelayanan yang lebih baik lagi, tetapi hal terpenting adalah instalasi rawat jalan laboratorium klinik sudah melaksanakan prosedur sesuai dengan SPO (Standar Prosedur Operasional) yang sudah ditetapkan dari Rumah Sakit, harapan pasien tersebut tentunya demi *outcome* kemajuan dan peningkatan kualitas pelayanan instalasi rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
3. Berdasarkan dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi *Empathy* merupakan *Gap* terbesar, maka disarankan tenaga laboratorium dalam melayani pasien lebih ditingkatkan sikap yang lebih baik dengan senyum, sapa, dan sabar dalam memberikan pelayanan rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
4. Berdasarkan dari hasil penelitian dimensi *Responsiveness* merupakan *Gap* terbesar kedua, maka disarankan tenaga laboratorium dalam melayani pasien lebih jelas menginformasikan alasan jika ada waktu tunggu hasil pemeriksaan

terlewat dari yang semestinya agar pasien lebih memahami jika menunggu hasil pemeriksaan yang terlalu lama dalam pelayanan rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

5. Berdasarkan dari hasil penelitian dimendi *Reliability* merupakan *Gap* terbesar ketiga, maka disarankan tenaga laboratorium dalam melayani pasien lebih akurat dan tepat waktu lagi dalam memberikan pelayanan rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
6. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi *Assurance* dan *Tangible* merupakan *Gap* terkecil, maka disarankan untuk tetap memperkecil *Gap* dengan memaksimalkan kualitas pelayanan untuk kepuasan pasien rawat jalan laboratorium klinik di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.
7. Bagi pihak manajemen rumah sakit dapat memberikan kesempatan untuk mengikut sertakan para tenaga laboratorium klinik dalam berbagai acara seminar ataupun *workshop* guna menambah pengetahuan, dan menyegarkan kembali semangat para tenaga laboratorium, point lebih juga sebagai tempat bertemu dan menjalin silaturahmi dengan teman dan kerabat sejawat.
8. Berdasarkan dari hasil penelitian ini, disarankan untuk penelitian yang akan datang dapat ditambahkan beberapa variabel lagi yang berkenaan dengan dimensi kualitas mutu pelayanan kesehatan untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik lagi, serta dapat mengidentifikasi kualitas mutu pelayanan secara lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

- Al.Assaf. 2009. *Mutu Pelayanan Kesehatan Perspektif International*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Azwar, A. 1994. *Program Menjaga Mutu Pelaporan Kesehatan*. Jakarta: Yayasan Penerbitan IDL.
- Azwar. A. 2004. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Pustaka Sinar Harapan.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- [Depdagri] 1999. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999. Tentang *Perlindungan Konsumen*. Pemerintah Republik Indonesia. Jakarta.
- [Depkes RI] 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2009. Tentang *Profil Kesehatan Indonesia (Kategori Umur)*. Pemerintah Republik Indonesia. Jakarta.
- [Depkes RI] 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009. Tentang *Kesehatan 5-6*. Pemerintah Republik Indonesia. Jakarta.
- [Depkes RI] 2010^a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/Menkes/II/2010. Tentang *Klasifikasi Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- [Depkes RI] 2010^b. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 411/Menkes/Per/III/2010. Tentang *Laboratorium Klinik*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- [Depkes RI] 2013. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 711. Tentang *Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- [Depkes RI] 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 56. Tentang *Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit*, Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Jakarta.
- Gemala, R. H. 2008. *Pedoman Manajemen Informasi Kesehatan di Sarana Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: UI Press.
- Gerson, R. F. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PPM.

- Gibson, James L, Ivancevich, John M and Donnely, James H. Jr. 1996. *Perilaku Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hafizurrachman. 2004. *Pengukuran Kepuasan Suatu Institusi Kesehatan*. Majalah Kedokteran Indonesia. Jakarta. Volume 54. nomor 7. 283 – 288.
- Hardjoeno. 2002. *Organisasi dan Tata Kerja Laboratorium Klinik Rumah Sakit*. Jakarta: PressPatklin.
- Ilyas, yaslis. 1999. *Kinerja : Teori, Penilaian, dan Penelitian*. Jakarta : Badan Penerbit FKM UI
- Irpan. 2016. *Analisis Gap Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor* [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Kotler, P. 2002. *Marketing Pemasaran*. Jilid 1. Edisi 9. PT. Prenhalindo. Jakarta.
- Kotler, P. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. PT. Indeks. Jakarta.
- Kusumapraja. 1997. *Quality Assurance Dalam Keperawatan*. Jakarta: Kongres VI PERSI Dan Hospital Expo.
- Liao, R.C., and Yu P.C., 2007, Combining ISO 9001:2000 QMS and PZB Gap Model to Reach Customer Satisfaction-An Integrated Approach end Empirical Study, *Journal of Quality Standart: ISO 9000 etc*, pp. 02-08
- Muchsam, Yoki et.al. 2011. *Penerapan Gap Analysis Pada Pengembangan Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan (studi kasus PT. XYZ)*. Yogyakarta : Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi.
- Muninjaya, G. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Penerbit Buku Kedokteran EGC. Jakarta.
- Notoatmodjo, S. 2005. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Nurachmah, E. 2005. *Asuhan Keperawatan Bermutu Di Rumah Sakit*. Available:Http www. Fikui. Or. Id.
- Priyatno D. 2010. *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta.

- Rohmana, S. 2015. *Analisis Gap Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta* [Skripsi]. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Sabarguna, H. Boy.S. 2015. *Manajemen Pelayanan Rumah Sakit Berbasis Sistem Informasi*, Konsorsium RSI-Jateng. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2004. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Statistik Non Parametrik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Penerbit Rineka Cipta. Jakarta.
- Wexley & Yukl. 1977. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Wibawani., G.A. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tiket Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Tahun 2012*.
- Wijaya,T. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Penerbit Universitas Atma Jaya. Yogyakarta.
- Yuli W., Silviana. (2011). *Analisis Gap Dengan Menggunakan Metode Pzb Gap Model Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di Laboratorium Klinik Cito Cab. Dr. Cipto Semarang)* (Doctoral dissertation, Diponegoro University).

Lampiran 1. Surat ijin penelitian



Nomor : 312 / H6 – 04 / 26.02.2018
 Lamp. : - helai
 Hal : Ijin Penelitian

Kepada :
Yth. Direktur
RSUP. dr. Soeradji Tirtonegoro
Di Klaten

Dengan Hormat,

Guna memenuhi persyaratan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir (TA) bagi Mahasiswa Semester Akhir Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa :

NAMA : ERIK PROBO SANTOSO
NIM : 10170663 N
PROGDI : D-IV Analis Kesehatan
JUDUL : Analisis GAP Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUP. dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Untuk ijin penelitian tentang analisis GAP mutu pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instansi Bapak / Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima




Surakarta, 26 Februari 2018

Dekan



Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D.

Lampiran 2. Surat Ijin Pengantar Penelitian

 KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO Jln. KRT. dr. Soeradji Tirtonegoro No. 1 Klaten Telp : (0272) 321020 Fax : (0272) 321104 E-mail : rsupsoeradji_klaten@yahoo.com		 RSST
Nomor	: DP.02.01/II.2.2/ 7534 /2018	April 2018
Hal	: Ijin Penelitian	
<p>Yth. Dekan Universitas Setia Budi Surakarta Jl. Let Jend Sutoyo Mojosongo – Solo 57127 di- Surakarta. Jawa Tengah</p>		
<p>Menindaklanjuti surat Saudara, Nomor 212/H6-04/26.02.2018 tanggal 28 Februari 2018, Hal Permohonan Ijin Penelitian bersama ini disampaikan bahwa kami memberikan ijin kepada mahasiswa D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta, atas:</p>		
Nama	: Erik Probo Santoso	
NIM	: 10170663 N	
<p>Untuk melakukan penelitian dalam rangka menyusun Tugas Akhir (TA) dengan judul <i>"Analisis GAP Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten"</i>.</p>		
<p>Ijin ini berlaku selama tiga bulan terhitung diterbitkannya surat hingga tiga bulan berjalan (Tertanggal 05 April s/d 05 Juli 2018) sesuai dengan ketentuan yang berlaku. apabila dalam batas waktu yang ditentukan tidak selesai maka proses ijin harus diperbaharui.</p>		
<p>Selanjutnya kepada yang bersangkutan diwajibkan:</p>		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten 2. Tidak dibenarkan melakukan penelitian atau pengambilan data yang tidak sesuai dengan judul penelitian dimaksud. 3. Menyerahkan hasil penelitiannya dalam bentuk <i>hard copy dan soft copy</i> ke Bagian Pendidikan dan Penelitian RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro setelah penelitian selesai dilaksanakan. 4. Mempresentasikan hasil penelitiannya di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro 		
<p>Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.</p>		
<p>  drg. Rahmadsyah Mansur, M.Kes NIP. 195808131987031004. Direktur Umum, SDM dan Pendidikan RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN </p>		

Lampiran 3. Kuesioner Penelitian



Kepada Yth:

Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari Responden

Di tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian skripsi yang saya lakukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana sains terapan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta dengan judul **“AnalisisGap Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten Tahun 2018”**, Maka saya harap Bapak/ Ibu/ Saudara/Saudari untuk memberikan jawaban terhadap kuesioner penelitian ini. Semua jawaban dianggap benar, tidak ada yang salah dan seluruh informasi ini akan dirahasiakan. Jawaban yang diberikan akan digunakan untuk penyusunan skripsi.

Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya

Erik Probo Santoso

IDENTITAS RESPONDEN

Petunjuk Pengisian: Berikan tanda centang (✓) pada jawaban pertanyaan yang sesuai dengan pilihan Bapak/ Ibu/ Saudara/ Saudari Responden.

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis Kelamin :
4. Umur :
5. Status Anda : Pasien Mewakili Pasien
6. Pendidikan Terakhir : SD Diploma/Akademik
 SMP Sarjana
 SMA Lain-lain
7. Pekerjaan : PNS Mahasiswa
 Pegawai Swasta Wiraswasta
 Pelajar Lain-lain

Klaten,

Responden

(.....)

LEMBAR KUESIONER
ANALISIS GAPMUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUP
Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN TAHUN 2018

Petunjuk Pengisian:

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda checklist (√) diangka pada tiap pertanyaan.

1 = Sangat Tidak Puas / Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Puas / Tidak Setuju

3 = Puas / Setuju

4 = Sangat Puas / Sangat Setuju

Persepsi				<i>Reliability (Kehandalan)</i> Pertanyaan No. 1-5	Ekspektasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Petugas bertindak cepat dalam melakukan pelayanan pemeriksaan Laboratorium	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas sudah siap alat dengan baik, pasien tanpa perlu menunggu dalam waktu yang lama	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas terampil dalam melakukan tindakan pengambilan sampel	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium bersikap tenang dan proaktif dalam menghadapi kondisi pasien	4	3	2	1
4	3	2	1	Memberikan hasil laboratorium tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan	4	3	2	1

Persepsi				Assurance (Jaminan Kepastian) Pertanyaan No. 1-5	Ekspektasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Petugas laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro ramah dan memberikan salam	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro bersikap menyakinkan pasien	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium klinik menghargai pasien selama di ruang laboratorium	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium klinik mampu memberikan pendapat atas keluhan pasien	4	3	2	1
4	3	2	1	Informasi hasil pemeriksaan diberikan kepada pasien secara singkat, jelas, dan mudah dipahami	4	3	2	1

Persepsi				Tangible (Bukti Fisik) Pertanyaan No. 1-5	Ekspektasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Petugas laboratorium berpakaian rapi, sopan, dan mengenakan tanda pengenal (Name tag/ Id Card)	4	3	2	1
4	3	2	1	Tata ruang laboratorium rapi dan nyaman baik ruang tunggu & ruang pengambilan sampel	4	3	2	1
4	3	2	1	Laboratorium RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro memiliki bangunan yang layak, baik, dan bersih	4	3	2	1

Persepsi				Tangible (Bukti Fisik) Pertanyaan No. 1-5	Ekspektasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Laboratorium terdapat petunjuk arah sehingga memiliki akses & fasilitas yang mudah dijangkau	4	3	2	1
4	3	2	1	Laboratorium RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro terdapat fasilitas penunjang kenyamanan (AC/Kipas, TV, Wastafle/cairan pencuci tangan, dll)	4	3	2	1

Persepsi				Responsiveness (Daya Tanggap) Pertanyaan No. 1-5	Ekspektasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Saya senang setelah pengambilan darah, saya diberikan penjelasan	4	3	2	1
4	3	2	1	Pelayanan di Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro sesuai dengan nomor antrian	4	3	2	1
4	3	2	1	Pasien datang petugas Laboratorium Klinik dengan cepat memberikan pelayanan	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas Laboratorium Klinik cekatan dan bersedia menanggapi keluhan pasien	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas Laboratorium Klinik bersedia menerima saran dari pasien	4	3	2	1

Persepsi				Empathy (Kepedulian) Pertanyaan No. 1-5	Ekspektasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Petugas Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro mengingatkan kepada pasien untuk menjaga barang berharga agar tidak hilang	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro bersikap adil tanpa memandang status sosial	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas meminta izin kepada pasien sebelum melakukan tindakan yang akan dilakukan	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro memperhatikan kondisi pasien	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro bersedia menjawab keluhan dari pasien	4	3	2	1

Persepsi				Kepuasan Pasien Pernyataan Pertanyaan No. 1-5	Ekspektasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Saya merasa puas dengan sikap Petugas Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten	4	3	2	1
4	3	2	1	Saya merasa puas dengan keefektifan waktu yang digunakan oleh petugas laboratorium	4	3	2	1
4	3	2	1	Saya merasa puas dengan kemampuan petugas laboratorium RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten	4	3	2	1

Persepsi				Kepuasan Pasien Pernyataan Pertanyaan No. 1-5	Ekspektasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Saya merasa puas berkomunikasi dengan petugas laboratorium RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten	4	3	2	1
4	3	2	1	Saya merasa puas dengan kebersihan dan fasilitas di laboratorium klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten	4	3	2	1

Sumber: Irfan yang telah dimodifikasi (2016)

Lampiran 4. Data Try Out Penelitian

Resp	Variabel Bebas																								Variabel Tergantung					
	Kehandalan					Jaminan Kepastian					Bukti Fisiki					Daya Tanggap					Kepedulian				Kepuasan Pasien (Y)					
1	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
16	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

22	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
24	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4
27	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Lampiran 5. Hasil Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner variabel *Reliability* (Kehandalan)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,880	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
V1.1	3,37	,490	30
V1.2	3,27	,583	30
V1.3	3,30	,535	30
V1.4	3,37	,490	30
V1.5	2,97	,765	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V1.1	12,90	4,162	,659	,868
V1.2	13,00	3,724	,735	,849
V1.3	12,97	3,689	,849	,825
V1.4	12,90	4,093	,699	,860
V1.5	13,30	3,183	,715	,870

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,27	5,720	2,392	5

**Uji validitas dan reliabilitas kuesioner variabel Assurance (Jaminan
Kepastian)**

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
V2.1	3,37	,490	30
V2.2	3,07	,521	30
V2.3	3,37	,556	30
V2.4	3,37	,490	30
V2.5	3,43	,506	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V2.1	13,23	2,668	,622	,796
V2.2	13,53	2,740	,517	,826
V2.3	13,23	2,323	,750	,756
V2.4	13,23	2,461	,782	,751
V2.5	13,17	2,833	,481	,834

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,60	3,903	1,976	5

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner variabel *Tangible* (Bukti Fisik)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,891	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
V3.1	3,40	,498	30
V3.2	3,43	,504	30
V3.3	3,37	,490	30
V3.4	3,33	,479	30
V3.5	3,20	,610	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V3.1	13,33	3,126	,744	,866
V3.2	13,30	3,045	,788	,856
V3.3	13,37	3,137	,753	,864
V3.4	13,40	3,145	,771	,861
V3.5	13,53	2,947	,652	,893

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,73	4,685	2,164	5

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,787	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
V4.1	3,33	,606	30
V4.2	3,37	,490	30
V4.3	3,00	,643	30
V4.4	3,13	,629	30
V4.5	3,10	,607	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V4.1	12,60	3,628	,358	,812
V4.2	12,57	3,564	,550	,755
V4.3	12,93	2,892	,693	,701
V4.4	12,80	3,131	,583	,741
V4.5	12,83	3,040	,667	,712

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
15,93	4,823	2,196	5

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner variabel *Empathy* (Kepedulian)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,708	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
V5.1	3,07	,450	30
V5.2	3,37	,556	30
V5.3	3,27	,521	30
V5.4	3,20	,551	30
V5.5	3,10	,662	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V5.1	12,93	2,547	,535	,641
V5.2	12,63	2,309	,532	,632
V5.3	12,73	2,478	,468	,659
V5.4	12,80	2,303	,544	,627
V5.5	12,90	2,438	,310	,739

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,00	3,517	1,875	5

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner variabel Kepuasan Pasien

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	30	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,887	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1	3,33	,479	30
Y2	3,33	,547	30
Y3	3,33	,479	30
Y4	3,37	,490	30
Y5	3,37	,490	30

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	13,40	3,007	,622	,886
Y2	13,40	2,800	,641	,886
Y3	13,40	2,800	,774	,853
Y4	13,37	2,654	,862	,832
Y5	13,37	2,792	,756	,856

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,73	4,271	2,067	5

Lampiran 6. Hasil perhitungan sampel

Dik :

- a. Data pasien 1 bulan sebelum penelitian (maret) $N = 865$ pasien
- b. $\pi^2 = 3,481$
- c. $P = 0,5$
- d. $Q = 0,5$
- e. $d^2 = (0,05)^2$

Dit : $S = \dots ?$

Jawab :

$$S = \frac{\pi^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N-1) + \pi^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$S = \frac{3,481 (865) \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2 \cdot (865-1) + 3,481 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$S = \frac{752,76625}{(0,0025) \cdot (864) + 0,87025}$$

$$S = \frac{752,76625}{3,03025}$$

$$S = 248,41721 = 248 \text{ responden}$$

Jadi, jumlah sampel atau responden dalam penelitian ini sebanyak 248 sampel/pasien

Lampiran 7. Surat keterangan selesai penelitian

KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PELAYANAN KESEHATAN
RSUP dr. SOERADJI TIRTONEGORO
 Jalan dr. RT. Soeradji Tirtonegoro Nomor 1 KLATEN
 Telepon : (0272) 321020 (Hunting) Faximile : (0272) 321104
 E-mail : rsupsoeradji_klaten@yahoo.com

Nomor : DM.03.02/II.2.2/103/3/2017
 Hal : Selesai Penelitian Mei 2018

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
 Universitas Setia Budi Surakarta
 Jl. Let Jend Sutoyo Mojosongo – Solo 57127
 di- Surakarta. Jawa Tengah

Menindaklanjuti surat kami nomor DP.02.01/II.2.2/7534/2018, tanggal 13 April 2018 hal ijin penelitian, dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Saudara atas:

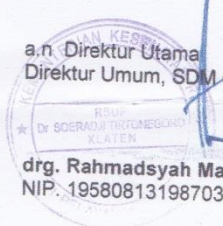
Nama : Erik Probo Santoso
NIM : 10170663 N

Telah selesai melakukan penelitian di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten dengan judul "Analisis GAP Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Selanjutnya yang bersangkutan berkewajiban mengumpulkan hasil penelitian berupa *hard copy dan sof copy* ke RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro.

Demikian disampaikan, atas perhatian Bapak/Ibu/Sdr kami ucapkan terimakasih.

a.n. Direktur Utama
 Direktur Umum, SDM dan Pendidikan


drg. Rahmadsyah Mansur, M.Kes
 NIP. 195808131987031004.

Tembusan Kepada Yth. :
 • Yang bersangkutan

Lampiran 8. Tabulasi data penelitian

Kinerja (Persepsi) petugas laboratorium unit rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

Resp	Variabel Bebas																								Variabel Tergantung					
	Kehandalan					Jaminan Kepastian					Bukti Fisiki					Daya Tanggap					Kepedulian					Kepuasan Pasien (Y)				
1	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
3	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
12	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4
16	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

20	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
22	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
23	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
24	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
27	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
32	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	4	1	3	3	3	3	3	
33	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
36	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
37	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
38	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	
39	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
40	4	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
41	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
42	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	4	
43	3	3	4	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	

44	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
47	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
50	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
55	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	
56	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
58	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
62	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
63	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	
69	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
71	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
85	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
90	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
91	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

215	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
216	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
217	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
218	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
223	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
224	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
225	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
226	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
227	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
228	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
229	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
231	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
232	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
233	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
238	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3

239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
240	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
241	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
242	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
243	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
245	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
246	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
247	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3

21	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
22	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	
23	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
28	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
29	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
30	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
31	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
37	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
42	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
43	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4		

45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
50	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
51	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
56	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
64	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
67	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
68	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	

69	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
70	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
72	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
73	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
85	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	
86	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
91	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	

93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
103	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
108	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
109	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
110	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
111	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
148	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3
149	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
152	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
156	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
157	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
158	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
161	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
162	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
165	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

216	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
217	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
218	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
224	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
226	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
231	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
232	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4

Lampiran 10. Total skor tiap variabel

Kinerja (Persepsi) petugas laboratorium unit rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

No.	Persepsi					
	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	14	18	15	14	17	18
2	17	17	15	15	15	17
3	16	16	18	16	16	16
4	16	16	15	18	15	16
5	16	15	14	16	15	15
6	14	15	14	13	13	15
7	15	15	20	16	15	15
8	12	15	15	13	15	14
9	20	20	20	18	18	20
10	20	20	20	19	17	20
11	15	15	17	13	15	15
12	14	15	14	12	17	15
13	15	15	15	15	11	15
14	20	20	18	15	18	19
15	20	20	20	19	16	20
16	17	18	15	16	17	18
17	15	15	15	14	15	15
18	15	14	15	18	14	15
19	20	19	18	20	20	20
20	20	18	18	20	18	20
21	15	15	15	15	15	16
22	15	17	15	15	17	18
23	15	17	17	15	17	17
24	17	16	15	15	17	15
25	20	20	20	20	20	20
26	15	17	15	17	17	18
27	14	14	18	15	15	15
28	14	16	17	15	15	15
29	14	15	19	15	15	15
30	18	15	20	16	15	15
31	18	15	20	19	16	16
32	19	16	15	20	12	15
33	18	15	15	20	15	15
34	18	17	15	15	16	15
35	20	20	18	17	17	19
36	19	19	20	19	19	18

37	14	17	18	15	15	17
38	16	17	20	20	15	18
39	19	14	18	16	17	15
40	18	16	17	17	17	18
41	14	17	17	18	18	17
42	17	18	19	17	17	18
43	16	16	15	16	17	20
44	13	15	18	15	17	19
45	15	15	15	16	15	16
46	17	15	16	15	18	16
47	18	17	18	17	15	15
48	17	15	15	19	15	15
49	15	18	15	17	15	16
50	17	15	15	16	15	15
51	14	18	14	18	15	15
52	16	18	18	18	16	15
53	20	20	20	19	20	19
54	20	20	20	19	19	20
55	17	20	18	18	17	19
56	17	20	18	17	19	18
57	15	17	17	15	15	15
58	15	14	17	14	15	15
59	15	15	15	15	15	15
60	15	16	18	16	16	16
61	15	17	15	17	17	17
62	14	17	17	16	15	16
63	14	14	18	17	15	18
64	16	15	18	17	15	15
65	20	20	19	19	20	20
66	14	15	16	15	15	15
67	15	18	18	15	15	15
68	15	16	17	13	13	13
69	14	13	20	15	15	15
70	16	19	19	20	19	18
71	19	20	20	18	18	20
72	15	15	15	16	16	18
73	15	15	17	15	15	15
74	16	18	15	15	15	15
75	17	17	15	14	13	15
76	20	20	20	20	20	20
77	20	20	20	20	20	20
78	20	20	20	20	20	20

79	20	20	20	20	20	20
80	14	17	16	17	18	18
81	20	20	18	20	20	20
82	20	20	20	20	20	20
83	19	19	20	20	20	20
84	15	16	16	15	15	16
85	14	15	15	18	15	16
86	14	17	17	16	15	15
87	20	18	20	20	20	20
88	20	20	20	20	20	20
89	19	20	20	20	19	20
90	18	18	17	17	18	19
91	14	15	15	15	16	16
92	19	17	18	17	15	15
93	17	18	19	15	15	18
94	15	15	15	15	15	15
95	17	16	17	17	15	15
96	15	15	15	16	15	15
97	15	15	15	15	15	15
98	20	20	20	20	20	18
99	20	20	20	20	20	20
100	19	19	20	19	19	20
101	14	15	15	15	15	15
102	15	16	18	20	15	18
103	19	20	18	19	19	20
104	18	20	20	18	19	19
105	14	18	16	17	17	18
106	20	19	18	18	19	18
107	20	20	20	20	19	20
108	14	15	17	16	15	17
109	15	15	15	15	15	17
110	15	15	15	15	16	16
111	20	20	20	20	20	20
112	20	20	20	20	20	20
113	19	20	20	20	20	20
114	20	20	20	20	20	20
115	20	20	20	20	20	20
116	20	20	20	20	20	20
117	20	20	20	20	20	20
118	20	20	20	20	20	20
119	20	20	20	20	20	20
120	13	16	17	15	15	17

121	13	15	16	15	14	15
122	16	15	15	17	16	17
123	20	20	20	20	19	20
124	17	20	19	18	20	20
125	15	15	15	14	13	17
126	14	14	14	16	14	17
127	15	14	15	16	11	15
128	17	13	14	15	17	16
129	20	20	20	18	19	18
130	15	16	16	17	17	20
131	15	20	15	18	16	20
132	16	20	18	17	18	19
133	15	20	20	18	19	19
134	13	20	18	20	20	20
135	20	14	20	19	18	20
136	19	20	15	20	20	19
137	18	18	15	20	18	20
138	15	16	15	17	18	17
139	15	15	16	16	17	18
140	20	20	19	20	20	20
141	20	18	20	19	18	18
142	19	17	19	15	20	20
143	18	15	14	17	16	20
144	19	20	20	18	18	18
145	20	20	20	19	17	20
146	18	17	16	20	17	20
147	17	18	15	16	17	18
148	17	18	19	18	18	19
149	17	19	18	14	15	17
150	15	16	17	15	15	19
151	13	17	18	17	15	17
152	19	18	17	13	15	16
153	20	20	20	20	20	20
154	13	16	17	15	15	13
155	15	15	15	12	15	14
156	18	20	20	20	20	18
157	18	20	20	20	19	20
158	19	19	17	18	17	20
159	20	18	19	19	19	18
160	20	19	19	20	18	19
161	19	16	18	13	18	18
162	17	14	15	15	16	15

163	15	15	15	15	15	15
164	18	18	15	15	20	15
165	19	17	20	19	20	20
166	19	20	20	20	20	20
167	16	18	18	18	15	17
168	15	18	15	17	17	18
169	14	18	18	14	17	18
170	15	16	18	15	14	15
171	14	15	20	17	16	15
172	18	18	20	17	14	17
173	14	15	14	15	15	16
174	16	18	19	19	18	17
175	19	18	20	20	19	18
176	20	20	20	20	20	20
177	18	19	19	19	19	19
178	18	19	19	19	17	19
179	19	19	20	20	18	18
180	18	19	20	20	20	20
181	17	20	20	18	18	19
182	18	18	14	20	18	18
183	19	19	19	20	17	18
184	17	20	20	15	17	17
185	18	13	18	18	11	17
186	14	15	15	15	15	18
187	14	18	15	19	16	18
188	18	20	16	15	16	16
189	20	20	20	20	20	20
190	20	20	20	20	20	20
191	20	20	20	20	20	20
192	20	20	20	20	20	20
193	19	14	16	18	17	18
194	15	15	18	19	19	19
195	13	20	14	18	17	20
196	20	20	18	20	20	18
197	19	19	18	20	19	20
198	18	20	19	17	18	19
199	14	18	20	18	19	18
200	18	20	20	20	19	19
201	15	20	20	17	15	18
202	14	15	20	19	15	20
203	18	19	20	20	17	19
204	15	17	17	17	14	15

205	19	20	17	20	15	17
206	18	18	17	19	18	20
207	18	19	20	19	18	15
208	18	19	19	18	20	15
209	16	15	15	17	15	15
210	19	20	15	10	15	20
211	19	20	16	20	17	20
212	17	18	17	19	17	19
213	17	17	17	18	15	18
214	19	19	19	17	15	19
215	17	20	20	20	17	20
216	18	14	18	19	19	19
217	20	17	20	18	17	18
218	19	19	18	20	19	20
219	15	15	15	15	15	15
220	20	20	20	20	20	20
221	19	20	19	19	19	20
222	19	20	19	20	20	20
223	20	17	18	19	18	18
224	19	18	18	18	18	19
225	19	19	17	19	17	19
226	17	19	17	19	18	19
227	17	18	20	20	18	18
228	19	20	20	20	19	20
229	17	20	20	18	20	20
230	19	20	19	20	18	20
231	18	18	14	17	18	18
232	17	18	19	20	19	18
233	20	19	18	20	19	20
234	20	19	20	18	18	20
235	19	20	20	18	18	20
236	20	20	20	20	20	20
237	18	20	19	20	20	19
238	19	19	19	19	19	18
239	20	20	19	17	18	19
240	14	15	15	15	14	15
241	18	20	17	19	18	18
242	19	20	19	20	19	20
243	14	15	14	15	15	15
244	20	20	19	20	18	19
245	20	18	20	19	17	19
246	17	18	20	18	17	18

247	19	19	19	20	18	19
248	20	20	20	20	19	19

Lampiran 11. Total skor tiap variabel

Harapan (Ekspektasi) petugas laboratorium unit rawat jalan RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten

No.	Ekspektasi					
	X1	X2	X3	X4	X5	Y
1	20	20	20	20	18	20
2	20	19	20	20	20	19
3	20	18	19	20	18	20
4	18	20	18	20	19	20
5	20	20	20	20	20	20
6	20	20	20	20	20	20
7	15	15	15	15	15	15
8	15	15	15	15	15	15
9	20	20	20	19	20	20
10	20	19	20	20	20	20
11	18	19	18	15	16	19
12	17	17	15	15	18	18
13	15	15	15	15	15	15
14	20	20	18	18	19	20
15	20	20	20	20	20	20
16	19	20	20	20	18	20
17	15	15	15	15	15	15
18	17	18	18	20	18	20
19	20	20	18	20	20	20
20	20	20	20	20	20	20
21	20	18	18	20	20	17
22	20	17	17	20	19	17
23	18	20	19	18	20	20
24	18	16	15	15	20	15
25	20	20	20	20	20	20
26	16	19	15	17	18	19
27	18	19	20	19	19	19
28	18	18	20	18	18	18
29	15	16	20	15	20	17
30	18	18	20	17	20	19
31	18	17	20	20	17	18
32	20	20	20	20	20	20
33	20	20	20	20	20	20
34	20	20	20	20	20	20
35	20	20	20	20	20	20
36	19	19	19	20	20	18

37	18	18	18	18	18	20
38	20	19	20	20	15	18
39	20	20	19	18	19	20
40	20	20	20	20	20	20
41	20	20	18	19	17	19
42	18	18	20	19	19	19
43	18	18	17	19	20	20
44	18	20	19	19	19	19
45	15	15	15	17	18	16
46	20	20	20	19	19	19
47	20	20	20	18	19	20
48	20	18	18	20	19	19
49	19	20	19	18	18	20
50	18	19	18	19	20	19
51	18	19	18	20	18	19
52	20	18	18	20	20	18
53	20	20	20	19	20	20
54	20	20	20	20	19	20
55	18	20	17	17	18	20
56	18	20	20	20	20	20
57	20	17	18	19	20	19
58	20	19	20	18	19	19
59	15	15	15	15	15	15
60	19	20	19	20	20	19
61	20	20	20	19	19	19
62	20	19	19	18	20	19
63	20	19	20	18	17	18
64	20	18	20	20	18	18
65	20	20	20	20	20	20
66	18	17	19	19	20	17
67	17	19	19	18	15	19
68	18	18	17	18	18	18
69	19	18	19	19	19	18
70	18	19	18	20	20	19
71	20	20	20	19	18	20
72	15	17	18	16	17	18
73	16	15	17	17	15	15
74	18	20	17	19	18	19
75	20	20	18	18	19	20
76	20	18	20	20	20	20
77	20	20	20	20	20	20
78	20	20	20	20	20	20

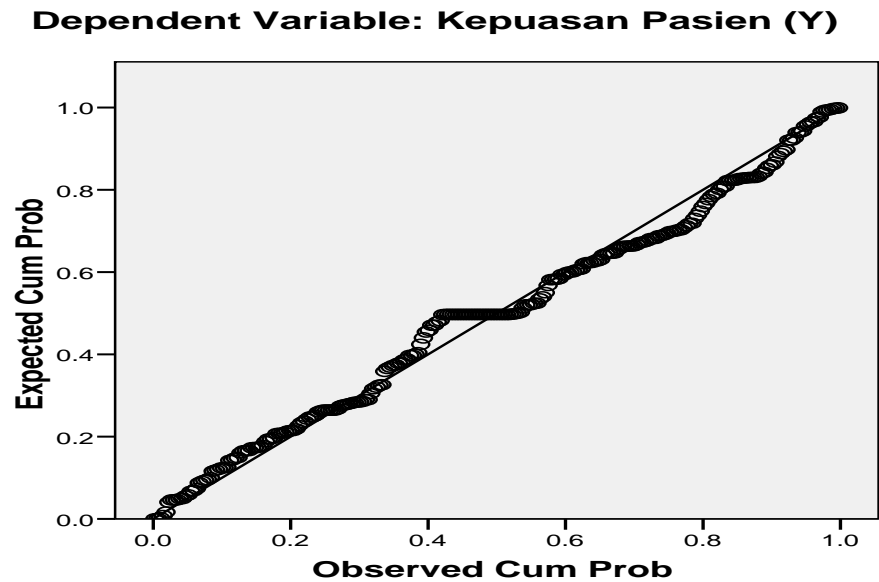
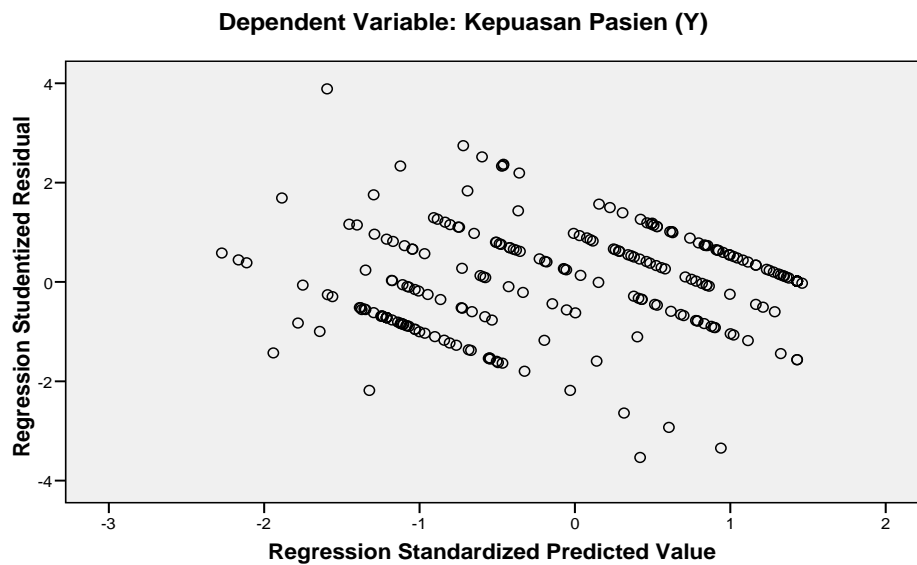
79	20	19	20	20	20	20
80	18	18	18	18	18	18
81	20	20	19	20	20	20
82	20	20	20	20	20	20
83	20	20	20	19	20	20
84	18	18	18	18	18	18
85	18	20	18	19	18	19
86	18	18	20	20	19	19
87	20	19	18	19	20	20
88	20	20	20	20	20	20
89	20	20	20	20	20	20
90	19	19	18	18	19	19
91	20	20	18	19	19	20
92	19	19	20	20	20	19
93	20	19	19	20	20	19
94	15	15	15	15	15	15
95	17	17	18	18	18	18
96	15	15	18	18	16	17
97	15	16	15	15	15	15
98	20	20	20	20	20	19
99	20	20	20	20	20	20
100	19	20	20	19	20	20
101	15	15	15	15	15	15
102	17	18	18	20	18	18
103	19	20	19	20	20	20
104	20	20	20	20	19	20
105	20	20	19	19	20	20
106	20	20	20	19	19	20
107	20	19	20	20	19	20
108	19	19	20	19	19	19
109	18	19	19	19	18	19
110	18	19	19	19	19	19
111	19	20	20	20	20	20
112	20	20	20	20	20	20
113	19	20	20	20	20	20
114	20	20	20	20	20	20
115	20	20	20	20	20	20
116	20	20	20	20	20	20
117	20	20	20	20	20	20
118	18	20	20	20	20	20
119	20	20	20	20	20	20
120	18	18	18	19	18	18

121	18	19	20	20	18	19
122	18	19	19	20	20	20
123	20	20	20	20	18	20
124	18	20	20	19	20	20
125	20	18	19	18	19	18
126	15	18	15	18	15	17
127	16	15	17	17	14	15
128	18	15	15	15	17	18
129	20	20	20	19	20	20
130	20	20	16	17	18	20
131	18	20	15	18	20	20
132	19	20	20	17	18	20
133	19	20	20	20	20	20
134	17	20	20	20	20	20
135	20	18	20	20	20	20
136	17	20	20	20	20	20
137	17	18	20	20	18	19
138	18	17	18	18	18	19
139	17	18	18	18	17	19
140	20	20	20	20	20	20
141	20	19	20	19	19	20
142	20	17	20	15	20	20
143	20	20	19	19	20	20
144	20	20	20	19	18	20
145	20	20	20	19	18	20
146	19	17	18	20	18	20
147	18	18	18	17	17	18
148	17	19	19	20	18	19
149	19	20	18	20	19	19
150	20	20	20	18	18	20
151	20	17	19	19	15	20
152	20	18	18	15	15	19
153	20	20	20	20	20	20
154	15	16	19	15	15	15
155	18	15	15	15	16	18
156	18	20	20	20	20	18
157	19	20	20	20	19	20
158	17	17	18	18	17	20
159	19	19	20	20	19	19
160	20	20	18	20	18	20
161	19	18	18	18	20	19
162	19	20	20	20	20	20

163	20	20	20	20	20	20
164	20	20	20	20	20	20
165	19	19	20	20	20	20
166	20	20	20	20	20	20
167	17	19	20	20	19	20
168	18	18	19	19	18	18
169	19	19	20	20	18	20
170	20	20	20	20	20	20
171	15	20	20	17	17	15
172	19	20	20	19	15	19
173	20	19	19	20	20	20
174	20	20	20	20	20	20
175	20	20	20	20	20	20
176	20	20	20	20	20	20
177	20	20	20	20	20	20
178	20	20	20	20	20	20
179	20	20	20	20	20	20
180	20	20	20	20	20	20
181	19	20	20	18	20	20
182	18	19	13	20	20	19
183	19	18	19	20	20	20
184	19	20	20	19	20	20
185	19	19	19	20	20	19
186	19	19	19	19	19	20
187	19	20	20	20	19	20
188	18	20	19	15	17	17
189	20	20	20	20	20	20
190	20	20	20	20	20	20
191	20	20	20	20	20	20
192	20	20	20	20	20	20
193	20	19	18	18	19	19
194	19	19	19	19	20	20
195	18	20	15	20	19	20
196	20	20	20	20	18	20
197	19	19	18	20	20	20
198	19	20	19	20	20	19
199	18	19	20	20	19	19
200	20	20	20	20	20	20
201	20	20	20	18	19	19
202	19	19	20	20	19	20
203	18	20	20	20	17	19
204	19	16	20	20	19	20

205	19	20	20	20	19	19
206	18	19	19	19	19	20
207	19	19	20	20	19	20
208	20	20	20	18	20	20
209	20	20	20	20	20	20
210	19	19	19	19	19	19
211	19	20	20	20	20	20
212	18	20	20	20	20	20
213	19	19	18	20	19	20
214	20	17	20	20	19	20
215	20	20	20	20	19	20
216	19	19	19	20	19	20
217	20	19	20	20	19	19
218	17	19	19	20	20	20
219	15	15	15	15	15	15
220	20	20	20	20	20	20
221	20	20	20	20	20	20
222	20	20	20	20	20	20
223	20	19	19	18	20	19
224	19	19	19	20	19	19
225	20	18	19	19	20	20
226	18	19	19	18	20	20
227	17	18	20	20	20	18
228	20	19	20	20	20	20
229	19	18	20	19	20	20
230	19	19	19	20	19	20
231	18	20	17	18	19	19
232	19	18	20	20	20	20
233	20	19	19	20	20	20
234	20	19	20	19	19	20
235	19	20	20	19	18	20
236	20	20	20	20	20	20
237	18	20	20	20	20	19
238	20	20	20	19	19	20
239	20	20	20	20	19	20
240	15	16	15	15	15	15
241	18	20	19	19	20	18
242	19	20	19	20	20	20
243	15	15	15	15	15	15
244	20	20	20	20	20	20
245	20	20	20	20	19	19
246	20	18	20	20	20	20

247	19	20	20	20	20	20
248	20	20	20	20	20	20

Lampiran 12. Hasil Analisis Regresi**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual****Scatterplot**

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Pasien (Y)	17,78	1,991	248
Reliability (X1)	17,16	2,328	248
Assurance (X2)	17,54	2,182	248
Tangible (X3)	17,71	2,066	248
Responsiveness (X4)	17,56	2,196	248
Empathy (X5)	17,13	2,121	248

Correlations

		Kepuasan Pasien (Y)	Reliability (X1)	Assurance (X2)	Tangible (X3)	Responsiveness (X4)	Empathy (X5)
Pearson Correlation	Kepuasan Pasien	1,000	,615	,523	,556	,653	,724
	Reliability	,615	1,000	,552	,599	,604	,647
	Assurance	,523	,552	1,000	,558	,586	,637
	Tangible	,556	,599	,558	1,000	,587	,585
	Responsiveness	,653	,604	,586	,587	1,000	,654
	Empathy	,724	,647	,637	,585	,654	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pasien	.	,000	,000	,000	,000	,000
	Reliability	,000	.	,000	,000	,000	,000
	Assurance	,000	,000	.	,000	,000	,000
	Tangible	,000	,000	,000	.	,000	,000
	Responsiveness	,000	,000	,000	,000	.	,000
	Empathy	,000	,000	,000	,000	,000	.
N	Kepuasan Pasien	248	248	248	248	248	248
	Reliability	248	248	248	248	248	248
	Assurance	248	248	248	248	248	248
	Tangible	248	248	248	248	248	248
	Responsiveness	248	248	248	248	248	248
	Empathy	248	248	248	248	248	248

Model Summary(b)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,803(a)	,644	,637	1,193	,644	87,718	5	242	,000	1,500

a Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tanggible (X3), Assurance (X2), Reliability (X1), Responsiveness (X4)

b Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	586,452	5	117,290	72,344	,000(a)
	Residual	392,350	242	1,621		
	Total	978,802	247			

a Predictors: (Constant), Empathy (X5), Tanggible (X3), Assurance (X2), Reliability (X1), Responsiveness (X4)

b Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Coefficients(a)

Model		T	Sig.
1	(Constant)	3,964	,000
	Reliability (X1)	1,408	,160
	Assurance (X2)	4,613	,000
	Tanggible (X3)	,048	,962
	Responsiveness (X4)	4,114	,000
	Empathy (X5)	5,484	,000

a Dependent Variable: Kepuasan Pasien (Y)

Lampiran 13. Tabel hasil uji *Independent Sample T-Test*

a. hasil uji *Independent Sample T-Test* variabel *Reliability*

Group Statistics

Reliability		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor penelitian	Persepsi	248	17,21	2,267	,144
	Ekspektasi	248	18,83	1,465	,093

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)
skor penelitian	Equal variances assumed	93,673	,000	-9,481	494	,000
	Equal variances not assumed			-9,481	422,718	,000

b. hasil uji *Independent Sample T-Test* variabel *Assurance*

Group Statistics

Assurance		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor penelitian	Persepsi	248	17,68	2,114	,134
	Ekspektasi	248	18,95	1,430	,091

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)
skor penelitian	Equal variances assumed	82,701	,000	-7,836	494	,000
	Equal variances not assumed			-7,836	433,989	,000

c. hasil uji *Independent Sample T-Test* variabel *Tangible*

Group Statistics

Tangible		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor penelitian	Persepsi	248	17,71	2,066	,131
	Ekspektasi	248	18,98	1,522	,097

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)
skor penelitian	Equal variances assumed	58,297	,000	-7,745	494	,000
	Equal variances not assumed			-7,745	453,997	,000

d. hasil uji *Independent Sample T-Test* variabel *Responsiveness*

Group Statistics

Responsiveness		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor penelitian	Persepsi	248	17,56	2,196	,139
	Ekspektasi	248	18,99	1,499	,095

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)
skor penelitian	Equal variances assumed	69,189	,000	-8,455	494	,000
	Equal variances not assumed			-8,455	436,114	,000

e. hasil uji *Independent Sample T-Test* variabel *Reliability*

Group Statistics

	Reliability	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor penelitian	Persepsi	248	17,13	2,121	,135
	Ekspektasi	248	18,88	1,503	,095

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)
skor penelitian	Equal variances assumed	47,685	,000	-10,652	494	,000
	Equal variances not assumed			-10,652	445,036	,000

Lampiran 14. Dokumentasi pengambilan sampel



Instalasi rawat jalan laboratorium klinik RSUP dr.
Soeradji Tirtonegoro Klaten



Ruang Instalasi rawat jalan (pengambilan sampel)



Pengambilan responden secara langsung



Pengambilan responden secara langsung



Pengambilan responden secara langsung



Pengambilan responden secara langsung



Pengambilan responden secara langsung



Pemberian snack ucapan terima kasih



Pemberian snack ucapan terima kasih