

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA
SURAKARTA**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan



Oleh :

APRILIA KUSUMANINGRUM

NIM : 05120155 N

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2013**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA SURAKARTA”** adalah hasil karya saya, saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri, dan keseluruhan tulisan yang saya salin atau ambil dari tulisan orang lain tanpa menyebutkan penulis dari sumber aslinya. Semua isi dari skripsi ini menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis. Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian, karya ilmiah atau skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi baik secara akademik maupun hukum.

Surakarta, 30 Agustus 2013

Aprilia

Kusumaningrum

INTISARI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA SURAKARTA

Kesehatan menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, dengan meningkatkan taraf hidup masyarakat, meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan pasien

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* sebanyak 181 pasien. Teknik analisa data menggunakan model statistik dengan komputersasi program *SPSS versi 17 for windows release*. Data dianalisis dengan uji hipotesis meliputi uji linieritas (regresi linier sederhana, regresi linier berganda), uji F dan uji t, yang sebelumnya harus dilakukan uji instrument dan uji asumsi dasar atau klasik.

Pada uji t secara parsial kualitas pelayanan laboratorium yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh, sedangkan *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Brayat Minulyo Surakarta. Pada uji F secara simultan menunjukkan pengaruh antara dimensi kualitas pelayanan laboratorium (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Brayat Minulyo Surakarta. Besarnya kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Brayat Minulyo Surakarta yang dapat dijelaskan oleh kulaitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*, adalah 76,70 %.

Kata kunci : Pelayanan Laboratorium, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

THE EFFECT OF HEALTHY LABORATORY SERVICE QUALITY TOWARDS OUTPATIENT SATISFACTION AT BRAYAT MINULYO HOSPITAL OF SURAKARTA.

Health is a basic need for society; by increasing standard life of society, it also increase society need for health quality. It forces health service provider as hospital to improve more service quality, it is not only for treatment service but also preventive service to improve quality life and give satisfaction to patients.

This research aims to identify the effect of service quality (capability, responsive, guarantee, emphatic and physical evidence) towards patient satisfaction. This research is conducted Brayat Minulyo Hospital of Surakarta. The technique of deciding samples is purposive sampling with 181 patients. The data analysis's technique is statistic model with computerization program SPSS version 17 for windows release. The data is analyzed by using hypothesis testing including linearity test (simple and multiple linier regressions), F test and T test, which is required instrument test and basic or classical assumption test.

T test partially on the quality of laboratory services, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy and influence, while tangibles no effect on patient satisfaction in hospital outpatient Brayat Minulyo Surakarta. At simultaneous F test shows the effect of the dimensions of quality laboratory services (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*) with patient satisfaction in hospital outpatient Brayat Minulyo Surakarta. The amount of patient satisfaction in hospital outpatient Brayat Minulyo Surakarta which can be explained by kulaitas laboratory services based on the dimensions: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*, is 76.70%.

Keywords: Laboratory Services, Patient Satisfaction.

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA
SURAKARTA**

Oleh :
APRILIA KUSUMANINGRUM
NIM : 05120155 N

Surakarta, 30 Agustus 2013
Menyetujui Untuk Ujian Sidang Skripsi

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S, M.Si
NIS : 01 83 001

Pembimbing Pendamping



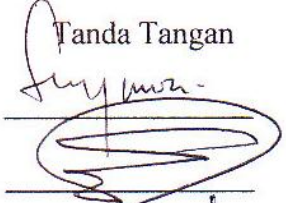
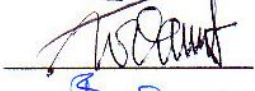


Widi Hariyanti, SE., M.Si
NIS : 01 05 091

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI :
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KESEHATAN
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA
SURAKARTA**

Oleh :
APRILIA KUSUMANINGRUM
NIM : 05120155 N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 30 Agustus 2013

	Nama	Tanda Tangan
Penguji I	: Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc	
Penguji II	: Y. Kristanto, SE., M.M	
Penguji III	: Widi Hariyanti, SE., M.Si	
Penguji IV	: Dra. Elina Endang S, M.Si	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi



Ratno Agung Samsunarto, S.Si., M.Sc.
NIS. 01.04.076



MOTTO

- Segala perkara dapat kutanggung didalam “DIA” yang memberi kekuatan kepadaku (Filipi 4:13)
- *Pikirkan apa yang BERANI anda IMPIKAN*
- *Inginkan apa yang BERANI anda PIKIRKAN*
- *Putuskan apa yang BERANI anda INGINKAN*
- *Rencanakan apa yang BERANI anda PUTUSKAN*
- *Lakukan apa yang BERANI anda RENCANAKAN*
- *Yakini apa yang BERANI anda LAKUKAN*
- *Perjuangkan apa yang BERANI anda YAKINI*
- *Sukseskan apa yang BERANI anda PERJUANGKAN*
- *Nikmati apa yang TELAH BERANI anda SUKSESKAN*
- *Sadari apa yang SEDANG anda NIKMATI*

(ANDRIE WONGSO)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA SURAKARTA**". Skripsi ini disusun guna memenuhi satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi D-IV Analisis Kesehatan pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi di Surakarta.

Mulai proses hingga penyelesaian skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak dorongan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Kepala Rumah Sakit Brayat Minulya, Kepala Instalasi Laboratorium beserta teman-teman analis di Laboratorium Rumah Sakit Brayat Minulya yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini.
2. Winarso Soeyolegowo, SH., M.Pd selaku Rektor Universitas Setia Budi di Surakarta.
3. Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi di Surakarta.
4. Dra. Elina Endang S, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah member bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
5. Widi Hariyanti, SE., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Tim Penguji Skripsi yang telah menguji, memberikan saran-saran dan masukan kepada penulis.
7. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Perpustakaan beserta staf, karyawan dan karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi di Surakarta.

8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi D-IV Analisis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta yang telah banyak memberi dukungan, semangat dan kerjasamanya selama pembuatan skripsi ini.
9. Keluarga yang telah member inspirasi, motivasi, dukungan baik secara moral maupun secara materi sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan D-IV Analisis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebut satu persatu yang telah memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, terutama karena berbagai keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan bisa memberikan sumbangan pengetahuan bagi pembaca.

Surakarta, 30 Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
INTISARI	iii
ABSTRACT	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Profil Laboratorium RS.Brayat Minulya	7
2.1.1. Struktur Organisasi Laboratorium.....	8
2.1.2. Pelayanan Laboratorium	9
2.2. Landasan Teori.....	9
2.2.1. Kualitas Pelayanan atau Jasa.....	9
2.2.2. Pelayanan Prima.....	10
2.2.3 Kepuasan Pelanggan/Jasa	11
a. Definisi Kepuasan Pelanggan/Jasa	11
b. Konsep Kepuasan Pelanggan/Jasa.....	12
2.2.4 Cara mengukur dan Memantau Kepuasan Pelanggan/Pasien.....	13
2.2.5 Faktor yang Mempengaruhi/Membangun Kualitas Jasa	15
2.2.6 Model Kualitas Jasa.....	17
2.3. Variabel Yang Mempengaruhi Variabel Kepuasan	19
2.3.1 Variabel Independen.....	19
2.3.2 Variabel Dependen	22
2.4. Penelitian Terdahulu	22
2.4.1 Menurut Mardiana	22
2.4.2 Menurut Utami dan Aryani.....	23
2.4.3 Menurut Hartini	23
2.5 Kerangka Berpikir	24
2.6 Pengembangan Hipotesis	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel	26
3.1.1. Populasi	26
3.1.2. Sampel	26
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.3. Alat dan Instrumen Penelitian	28
3.3.1. Data Primer	28
3.3.2. Data Sekunder	28
3.4. Metode Pengolahan Data	29
3.4.1. Pengeditan	29
3.4.2. Pemberian Code	29
3.4.3. Pemberian Skor	29
3.5. Variabel Penelitian	30
3.6. Definisi Operasional	30
3.7. Metode Analisis Data	33
3.7.1. Analisis Data Kualitatif	33
3.7.2. Analisis Data Kuantitatif	33
1. Uji Instrumen	34
2. Uji Asumsi Dasar (Klasik)	36
3. Uji Hipotesis	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Diskripsi Data	44
4.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin	44

4.1.2. Berdasarkan Usia	44
4.1.3. Berdasarkan Tingkat Pendidikan	45
4.2. Analisis Data	46
4.2.1. Uji Instrumen	46
4.2.2. Uji Asumsi Dasar (Klasik).....	50
4.2.3. Uji Hipotesis	55
4.3 Pembahasan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	69
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	70
5.3. Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Perkembangan Jumlah Kunjungan Pasien Laboratorium	2
Tabel 2. Dimensi jasa yang dapat dipakai untuk posisi jasa	16
Tabel 3. Interpretasi koefisien korelasi.....	41
Tabel 4. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.....	45
Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia.....	46
Tabel 6. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan...	46
Tabel 7. Hasil uji validitas variabel <i>reliability</i>	47
Tabel 8. Hasil uji validitas variabel <i>responsiveness</i>	48
Tabel 9. Hasil uji validitas variabel <i>assurance</i>	48
Tabel 10. Hasil uji validitas variabel <i>empathy</i>	49
Tabel 11. Hasil uji validitas variabel <i>tangibles</i>	49
Tabel 12. Hasil uji validitas variabel kepuasan pasien	50
Tabel 13. Rangkuman hasil uji reabilitas kuesioner	51
Tabel 14. Hasil uji Multikolonieritas	53
Tabel 15. Hasil Autokorelasi.....	56
Tabel 16. Hasil analisis regresi linier sederhana.....	57
Tabel 17. Analisis regresi linier berganda.....	59
Tabel 18. Hasil Analisis regresi linier berganda	60
Tabel 19. Hasil Uji-t.....	62
Tabel 20. Hasil Uji F.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Struktur Organisasi Laboratorium RS Brayat Minulya.....	8
Gambar 2. Model Kualitas Jasa	19
Gambar 3. Kerangka Pikir Penelitian.....	24
Gambar 4. Hasil Uji Normalitas	52
Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedasitas	55

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner	76
Lampiran 2. Skor Hasil Kuesioner.....	80
Lampiran 3. Validitas dan Reliabilitas Reliability.....	84
Lampiran 4. Validitas dan Reliabilitas Responsiveness.....	85
Lampiran 5. Validitas dan Reliabilitas Assurance.....	86
Lampiran 6. Validitas dan Reliabilitas Emphaty.....	87
Lampiran 7. Validitas dan Reliabilitas Tangibless.....	88
Lampiran 8. Validitas dan Reliabilitas Kepuasan.....	89
Lampiran 9. Regression	90

INTISARI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA SURAKARTA

Kesehatan menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, dengan meningkatkan taraf hidup masyarakat, meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan pasien

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* sebanyak 181 pasien. Teknik analisa data menggunakan model statistik dengan komputerisasi program *SPSS versi 17 for windows release*. Data dianalisis dengan uji hipotesis meliputi uji linieritas (regresi linier sederhana, regresi linier berganda), uji F dan uji t, yang sebelumnya harus dilakukan uji instrument dan uji asumsi dasar atau klasik.

Pada uji t secara parsial kualitas pelayanan laboratorium yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh, sedangkan *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Brayat Minulyo Surakarta. Pada uji F secara simultan menunjukkan pengaruh antara dimensi kualitas pelayanan laboratorium (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Brayat Minulyo Surakarta. Besarnya kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Brayat Minulyo Surakarta yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*, adalah 76,70 %.

Kata kunci : Pelayanan Laboratorium, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

THE EFFECT OF HEALTHY LABORATORY SERVICE QUALITY TOWARDS OUTPATIENT SATISFACTION AT BRAYAT MINULYO HOSPITAL OF SURAKARTA.

Health is a basic need for society; by increasing standard life of society, it also increase society need for health quality. It forces health service provider as hospital to improve more service quality, it is not only for treatment service but also preventive service to improve quality life and give satisfaction to patients.

This research aims to identify the effect of service quality (capability, responsive, guarantee, emphatic and physical evidence) towards patient satisfaction. This research is conducted Brayat Minulyo Hospital of Surakarta. The technique of deciding samples is purposive sampling with 181 patients. The data analysis's technique is statistic model with computerization program SPSS version 17 for windows release. The data is analyzed by using hypothesis testing including linearity test (simple and multiple linier regressions), F test and T test, which is required instrument test and basic or classical assumption test.

T test partially on the quality of laboratory services, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy and influence, while tangibles no effect on patient satisfaction in hospital outpatient Brayat Minulyo Surakarta. At simultaneous F test shows the effect of the dimensions of quality laboratory services (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*) with patient satisfaction in hospital outpatient Brayat Minulyo Surakarta. The amount of patient satisfaction in hospital outpatient Brayat Minulyo Surakarta which can be explained by kulaitas laboratory services based on the dimensions: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*, is 76.70%.

Keywords: Laboratory Services, Patient Satisfaction.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini masalah kesehatan menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Dengan meningkatkan taraf hidup masyarakat, meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik, tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga termasuk pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Aprilia, 2008).

Rumah sakit sebagai institusi yang bergerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan, pada awal perkembangannya, rumah sakit adalah lembaga yang berfungsi sosial, tetapi dengan adanya rumah sakit swasta, menjadikan rumah sakit lebih mengacu sebagai suatu industri yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan dengan melakukan pengelolaan yang berdasar pada manajemen badan usaha yang disebabkan persaingan antar sesama rumah sakit, baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta. Hal ini mendorong rumah sakit untuk meningkatkan layanan kesehatan kepada pasien maupun keluarga pasien (Aprilia, 2008).

Pelayanan yang telah diterapkan di Rumah Sakit Brayat Minulya yaitu dengan memberikan senyum, salam, sapa, sopan, dan santun (5S) kepada setiap

pasien yang datang ke Rumah Sakit Brayat Minulya, memberikan pelayanan pemeriksaan yang baik pada setiap pasien yang datang berobat sehingga memberikan kesan yang akrab dan nyaman serta tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi pasien terhadap penyakit yang diderita, berusaha memberikan pengobatan yang terbaik terhadap penyakit pasien, memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada tiap pasien. Adanya pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit ini, diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap rumah sakit tersebut. Jika pelayanan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatife terhadap rumah sakit tersebut, yang akan menyebabkan menurunnya jumlah pasien, akhirnya akan menyebabkan pengurangan keuntungan.

Tabel 1. Perkembangan Jumlah Kunjungan Pasien Laboratorium di RS Brayat Minulya Surakarta.

BULAN	RAWAT JALAN (orang)
Januari	420
Februari	390
Maret	450
April	345
Mei	270
Juni	250
Juli	375
Jumlah	2500

Sumber data : RS Brayat Minulya Surakarta

Dari Tabel 1 dapat dilihat perkembangan jumlah pasien laboratorium pada Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta, jika dilihat keseluruhan jumlah pasien

mengalami peningkatan dan penurunan. Dimana pada bulan Januari jumlah pasien rawat jalan sebanyak 420 orang, kemudian pada bulan Maret meningkat menjadi 450 orang. Namun setelah itu pada tiga bulan ke depan April-Juni jumlah pasien laboratorium rawat jalan di Rumah Sakit Brayat Minulya mengalami penurunan, dimana pada bulan Juni hanya sebanyak 250 orang.

Salah satu kunci dalam memuaskan pasien adalah dengan menyesuaikan atau melebihi harapan pasien dengan mutu jasa Rumah Sakit. Rumah Sakit harus mengidentifikasi keinginan dan harapan pasien dalam mutu jasa sehingga dapat mengetahui apakah jasa yang diberikan telah sesuai atau belum sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu, penting untuk di evaluasi tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan laboratorium pada Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta dalam upaya menjaga kualitas pelayanan laboratorium Rumah Sakit secara berkelanjutan.

Berdasarkan penelitian Hartini (2012) dengan obyek Laboratorium Klinik DKK Klaten menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Tangibles* secara signifikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kemudian untuk variabel *Empathy* dan *Assurance* tidak berpengaruh secara signifikasi terhadap kepuasan pasien. Sedangkan penelitian Utami dan Aryani (2004) pada obyek Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta menyimpulkan secara parsial variabel *Responsiveness*, dan *Assurance* secara signifikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan untuk variabel *Reliability*, *Empathy* dan *Tangibles* tidak berpengaruh secara signifikasi terhadap

kepuasan pasien. Berdasarkan review penelitian yang dilakukan tidak adanya konsistensi hasil penelitian, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang sama pada obyek yang berbeda.

Terkait dengan pelayanan Laboratorium Rumah Sakit Brayat Minulya yang sangat mengutamakan kepuasan pasien maka laboratorium tersebut dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus, agar hubungan kepercayaan pasien terhadap laboratorium tetap terjaga. Kualitas tersebut dapat dilihat dari 5 parameter yaitu kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), berwujud (*Tangibles*) (Zeithaml dan Bitner, 1996).

Menyadari pentingnya tingkat kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan di laboratorium, maka peneliti ingin mengetahui kepuasan pasien di Laboratorium Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. Dimana tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari 5 parameter yaitu kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), berwujud (*Tangibles*) (Zeithaml dan Bitner, 1996).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- 1.2.1 Apakah kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta secara parsial?

- 1.2.2 Apakah kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta secara simultan?
- 1.2.3 Seberapa besar faktor kepuasan dapat dijelaskan oleh faktor *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

- 1.3.1 Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta secara parsial.
- 1.3.2 Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta secara simultan.
- 1.3.3 Mengetahui besarnya presentase tingkat kepuasan pasien di Laboratorium Rumah Sakit Brayat Minulya dapat dijelaskan oleh faktor *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Bagi Rumah Sakit :

Sebagai informasi yang berguna bagi manajemen rumah sakit dalam membuat kebijakan berkenaan dengan sistem pelayanan kesehatan di Laboratorium Rumah Sakit Brayat Minulya yang mengutamakan kepuasan pelanggan dan demi kemajuan rumah sakit di tengah persaingan yang semakin berat.

1.4.2 Bagi Penulis :

Sebagai wacana yang memperkaya pengetahuan sekaligus mempraktekkan teori yang sudah didapat di bangku perkuliahan.

1.4.3 Bagi Pihak Lain :

Dapat memberikan informasi dan gambaran mengenai kualitas pelayanan laboratorium di Rumah Sakit Brayat Minulya