

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III
BANGSALMELATIDI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr. MOEWARDI**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan**



**Oleh :
YUSTINA LALI WUNGA
06130225N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi :

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III
BANGSAL MELATI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr. MOEWARDI**

Oleh :

YUSTINA LALI WUNGA

06130225 N

Surakarta, 14 juli 2014


Menyetujui Untuk Ujian Sidang Skripsi

Pembimbing Utama



Bagus Ismail A.W, ST., MT
NIS :01.08.096

Pembimbing Pendamping



Ir. Rudy Yanuar, MT
NIS :

LEMBAR PENGESAHAN

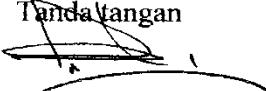
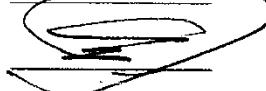
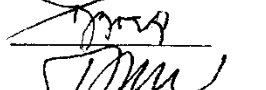
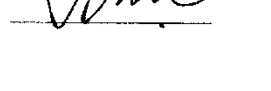
Skripsi :

**PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III
BANGSAL MELATI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
Dr. MOEWARDI**

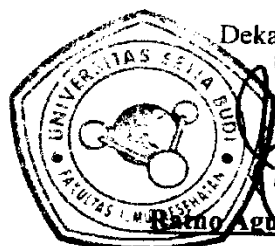
Oleh :

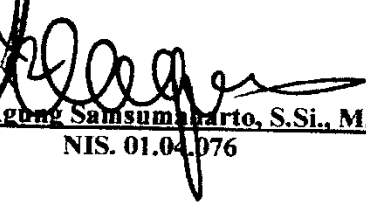
**YUSTINA LALI WUNGA
06130225 N**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal 12 Agustus 2014

Nama	Tanda Tangan
Penguji I : Poerwanto, SKM.,M.si	
Penguji II : Y. Kristanto, SE.,MM	
Penguji III : Ir. Rudy Yanuar, MT	
Penguji IV : Bagus Ismail A.W, ST.,MT	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi




Agung Samsumarto, S.Si., M.Sc
NIS. 01.04.076

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa cinta, syukur, dan terimakasih saya persembahkan “Skripsi” ini kepada :

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang selalu menjadi andalan saya, yang senantiasa membimbing, menuntun dan memberikan jalan keluar dalam setiap persoalan saya termasuk dalam menyelesaikan study dan Skripsi ini.
2. Mama tercinta yang sudah dengan sabar dan setia memberi dukungan dan doa serta mengharapkan keberhasilan saya dalam study termasuk dalam menyelesaikan Skripsi ini.
3. Bapak tercinta di surga yang pasti selalu mendoakan saya, memantau saya dari jauh dan mengharapkan saya akan mampu mengatasi segala persoalan sulit termasuk dalam menyelesaikan Skripsi ini.
4. Pater Prof. Dr. Herman Yoseph May, CSsR yang penuh kasih, yang sudah memberikan perhatian khusus dan dukungan sampai saya melangkah sejauh ini.
5. Kakak dan adik-adik tercinta , K' ary sek , K' Novi, ade Stefen, ade Adri dan semua saudara dan keluarga besar saya khususnya Bpk Roden Sek, serta yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu terimakasih sudah memberikan doa, dukungan dan semangat buat saya.
6. My someone special Desmond Alvarez (Mon2q sayang) yang selalu ada buat saya, setia mendengarkan curhat saya, selalu memberi motivasi dan semangat, dan membantu saya terutama dalam menghadapi masa-masa sulit saya termasuk dalam menyelesaikan tugas, ujian dan Skripsi ini.
7. Dan siapa saja yang telah mendukung dan mendoakan kelancaran study saya termasuk penyelesaian Skripsi ini.

Motto

*"Akulah pintu; barangsiapa masuk melalui Aku, ia akan selamat dan ia akan masuk dan keluar dan menemukan padang rumput"
(Yoh. 10:9).*

Kita akan berlari jika kita punya TUJUAN, maka tentukanlah TUJUANmu dan berlarilah bersama TUHAN untuk mencapai TUJUAN itu.

Terkadang kecemasan dan kekhawatiran akan menjadikan kita termotivasi untuk harus berjuang.

Kegagalan yang paling besar adalah rasa takut untuk memulai!
Janganlah persoalan & Kelemahan merintangimu untuk maju. Sesulit apapun itu cintai prosesnya dan nikmati hasilnya. Jadikanlah persoalan dan kelemahan sebagai kekuatan untuk membuktikan sesulit apapun rintangan, jika dihadapi dengan ketekunan, keyakinan dan kerendahan hati akan menjadikan mu sukses.

Rencana Tuhan itu Indah. Dia selalu mengerti lebih dulu dan kasih-Nya tak pernah berhenti tercurah. Berharaplah pada-Nya dengan keyakinan, jadikanlah DIA andalan mu, maka Dia pun tak akan pernah meninggalkanmu.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP KELAS III BANGSAL MELATI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH Dr. MOEWARDI”** adalah hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan dalam daftar pustaka.

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, 14 Juli 2014

Yustina Lali Wunga

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas bimbingan dan limpahan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai salah syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan D-1V Analis Kesehatan pada fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Bangsal Melati di Rumah Sakit Umum Daerah Dr.Moewardi”. Harapan penyusun Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan memberikan sumbangan terhadap dunia pendidikan, khususnya di Universitas setia Budi Surakarta.

Semua bentuk dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan, rasa hormat serta terimakasih yang tiada terhingga kepada :

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria yang senantiasa menyertai dan memberikan penerangan Roh Kudus dan setiap kesulitan saya
2. Direktur RSUD Dr. Moewardi yang telah memberikan ijin untuk penelitian
3. Bapak Winarso Suryolegowo, SH., M.Pd selaku rektor Universitas Setia Budi Surakarta
4. Bapak Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
5. Bapak Bagus Ismail, ST,MT selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
6. Bapak Ir Rudy Yanuar , MT selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
7. Bapak Y. Kristanto, SE, MM dan Bapak Purwanto SKM, MM selaku tim penguji skripsi yang telah menguji, memberikan saran-saran dan masukan kepada penulis.

8. Bapak dan ibu dosen, kepala perpustakaan beserta staf, karyawan karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi surakarta.
9. Sahabat-sahabatku dan Rekan-rekan mahasiswa Program studi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta atas dukungan semangat dan kerjasamanya selama pembuatan skripsi ini.
10. Orang tua dan saudara-saudariku tercinta serta orang yang spesial yang tiada henti telah memberikan doa, inspirasi, motivasi, dukungan baik secara moril maupun secara materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta
11. Semua pihak yang membantu terlaksananya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya dengan segala puji syukur kiranya Skripsi ini ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menjadi sumbangsih yang besar dalam dunia pendidikan dan ilmu kesehatan.

Surakarta, 14 Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Batasan Penelitian.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasn Teori	6
2.1.1 Kepuasan Pelanggan/Pasien	6
2.1.2 Cara Mengukur dan Memantau Kepuasan Pasien.....	7
2.1.3 Konsep Kepuasan Pelanggan/Pasien.....	10
2.1.4 Kualitas pelayanan/Jasa.....	10
2.1.5 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	11
2.1.6 Pelayanan Laboratorium.....	12
2.1.7 Pelayanan Rawat Inap	13
2.1.8 Dimensi Kualitas Pelayanan/Jasa	14
2.1.9 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien	16
2.2 Peneliti Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pikir	22
2.4 Pengembangan Hipotesis	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
3.2 Batasan Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel.....	24
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	26
3.4.1 Jenis Data	26
3.4.2 Sumber data.....	26
3.5 Metode Pengumpulan Data dan Pengukuran Indikator Variabel	26
3.6 Defenisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian	28

3.7 Analisis Data.....	29
3.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	29
3.7.2 Uji Asumsi Dasar	30
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	34
3.8 Skema Jalannya Penelitian.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Deskripsi Data Karakteristik Responden.....	41
4.1.1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden	42
4.1.2 Deskripsi Usia Responden.....	42
4.1.3 Deskripsi Tingkat Pendidikan.....	42
4.1.4 Deskripsi Lama Bekerja Responden	43
4.2 Analisis Data dan Pembahasan	44
4.2.1 Hasil Uji Instrumen	44
4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	49
4.2.3 Hasil Uji Asumsi Dasar	52
4.3 Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	P-1
LAMPIRAN	L-1

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Defenisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian.....	33
Tabel 2. Interpretasi koefisien korelasi	36
Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan	42
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Independent Reliability	45
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Independent Tangibles	45
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Independent Responsiveness.....	46
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Independent Assurance	46
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel Independent Empathy.....	47
Tabel 12. Hasil Uji Validitas Variabel Independent Accessibility	47
Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variabel dependent Kepuasan Pasien	48
Tabel 14. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 15. Hasil Koefisien Regresi VIF (<i>Coefficients</i>)	50
Tebel 16. Hasil Model <i>Summary</i>	50
Tabel 17. Hasil Uji Koefisien Korelasi (<i>Correlations</i>).....	53
Tabel 18. Hasil Koefisien Regresi (<i>Coefficients</i>).....	56
Tabel 19 Hasil Uji F (Anova).....	59
Tabel 20 Hasil Uji Analisis Korelasi Ganda (R).....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	22
Gambar 2. Skema Penelitian	40
Gambar 3. <i>Scatterplot</i>	51
Gambar 4. <i>P-P plot of regression</i>	52

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	L-1
Lampiran 2. Surat Ijin Pengantar Penelitian	L-2
Lampiran 3. Surat Permintaan Responden.....	L-3
Lampiran 4. Kuesioner.....	L-4
Lampiran 5. Skor Hasil Penelitian	L-8
Lampiran 6. Hasil Statistik Deskripsi Responden	L-13
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel Reliability.....	L-14
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Tangibles.....	L-15
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas Variabel Responsiveness	L-16
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Assurance.....	L-17
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Variabel Empathy	L-18
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas Variabel Accessibility.....	L-19
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pasien	L-20
Lampiran 14. Hasil Uji Regresion	L-21
Lampiran 15. Tabel T.....	L-25

INTISARI

W. L. Yustina., 2014. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi, Surakarta. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.

Kualitas Pelayanan adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien, dimana kepuasan pasien dianggap tercapai apabila kinerja atau jasa yang diperoleh sesuai dengan harapan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Accessibility*) terhadap tingkat kepuasan pasien baik secara parsial maupun secara simultan dan mengukur seberapa besar dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode *survei*, dengan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 142 pasien dari populasi rawat inap kelas III RSUD Dr. Moewardi Surakarta. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan komputasi program *SSPS*. Analisis data yang dilakukan berupa uji deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, uji normalitas, uji koefisien korelasi dan signifikansi, uji regresi linier sederhana, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi dan uji asumsi klasik.

Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator dalam penelitian ini bersifat valid, variabel bersifat reliabel, dan data terdistribusi normal. Berdasarkan hasil Uji *t* pada uji regresi linier berganda, secara parsial dimensi kualitas pelayanan *Reliability, Empathy* dan *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan *Tangibles, Responsiveness* dan *Accessibility* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Dr. Moewardi. Selanjutnya Uji *F* pada uji regresi linier berganda menunjukkan secara simultan dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy* dan *Accessibility*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Dr. Moewardi. Persentase tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III di RSUD Dr. Moewardi yang mampu diberikan melalui Kualitas pelayanan adalah 35,5 %.

Kata kunci: kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, kepuasan pasien

ABSTRACT

W. L. Yustina., 2014. *Service Quality Dimension Effects Analysis against the Inpatient Satisfaction level in the third Class of General Hospital Dr. Moewardi, Surakarta.* D-IV Studies Program of Analyst Health. Faculty of Health Sciences University of Setia Budi

Service quality is one of the factors that can affect patient satisfaction, patient satisfaction which is considered achieved if performance or services obtained appropriate with the expectations of the patient. The purpose of this study was to determine the effect of service quality dimensions (Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy and Accessibility) to the level of patient satisfaction either partially or simultaneously and measure how much the dimensions of service quality influence on satisfaction of inpatients in the third class of Hospital Dr. Moewardi Surakarta.

This research used a survey method, with purposive sampling technique. The samples used were as many as 142 patients from the inpatient population in the third class of Hospital Dr. Moewardi Surakarta. The data gathering technique was taken by using questionnaires. The data obtained were analyzed using SPSS computing software. Data analysis was done by descriptive test, validity and reliability test, normality test, correlation coefficient test and significance, simple linear regression test, multiple linear regression test, coefficient determination test and classical assumption.

Based on statistical data analysis, the indicators in this research are valid, the variables are reliable, and the data were normally distributed. Based on t test results on multiple linear regression, partial dimensions of service quality of Reliability, Empathy and Assurance has positive and significant impact, while Tangibles, Responsiveness and Accessibility has no effect on inpatients satisfaction in the third class of Hospital Dr. Moewardi. Furthermore, F test on multiple linear regression test showed simultaneously the dimensions of service quality (Reliability, Tangibles, Responsiveness, Assurance, Empathy and Accessibility) has positive and significant impact on inpatients satisfaction in the third class of Hospitals Dr. Moewardi. The percentage level of inpatients satisfaction in the third class of Hospitals Dr. Moewardi that can be given through the service quality is 35.5%.

Keywords: service quality, service quality dimensions, patient satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta naiknya tingkat pendapatan, telah membuka cakrawala pemikiran dan kesadaran masyarakat akan pentingnya hidup sehat. Dewasa ini, kesehatan dipandang sebagai salah satu indikator penting dari tingkat kesejahteraan dan kualitas hidup seseorang. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti Puskesmas dan Rumah Sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang tidak hanya bersifat penyembuhan penyakit, tetapi juga termasuk pelayanan yang bersifat pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pengguna jasa kesehatan.

Rumah Sakit yang adalah salah satu institusi yang bergerak di bidang jasa/pelayanan kesehatan, dalam kerangka tatanan Sistem Kesehatan Nasional, menjadi ujung tombak pembangunan dan pelayanan kesehatan masyarakat untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Namun, saat ini rumah sakit menghadapi berbagai tantangan untuk dapat melaksanakan fungsinya dalam memberikan pelayanan kesehatan. Hal ini di sebabkan oleh adanya persaingan antar rumah sakit baik rumah sakit milik pemerintah maupun rumah sakit milik swasta. Semakin banyaknya rumah sakit di Indonesia serta semakin tingginya tuntutan masyarakat akan fasilitas kesehatan yang berkualitas dan terjangkau,

rumah sakit harus berupaya untuk terus bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat sekaligus memenuhi tuntutan-tuntutan tersebut. (Silalahi, 2007)

Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi adalah salah satu Rumah Sakit kelas A milik Provinsi Jawa Tengah, yang menyediakan pelayanan kesehatan berbasis pada keunggulan sumber daya manusia, kecanggihan dan kecukupan alat serta profesionalisme manajemen pelayanan yang bersinergi dengan mutu pelayanan. Adanya misi untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan fasilitas yang memadai diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan pasien.

RSUD Dr. Moewardi telah melakukan fungsinya sebagai sebuah lembaga pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Hal yang menarik untuk diteliti adalah bagaimana tingkat kepuasan pasien, terutamap pasien rawat inap kelas III bangsal Melati yang dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor termasuk kualitas pelayanan laboratorium RSUD Dr. Moewardi sebagai rumah sakit pemerintah kelas A. Tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat memiliki keputusan penilaian terhadap kualitas dan kinerja jasa pada tiap-tiap laboratorium atau rumah sakit yang tentu saja berbeda-beda. Selain itu, terdapat pula perbedaan kualitas pelayanan di tiap-tiap kelas rawat inap di rumah sakit, misalnya kualitas pelayanan di kelas I berbeda dengan pelayanan dan fasilitas yang didapat oleh pasien di kelas III.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien misalnya dari aspek kualitas pelayanan ada 5 dimensi pokok yang mempengaruhi yaitu *Reliability* (kehandalan) , *Tangibles* (bukti fisik) , *Assurance* (jaminan), *Responsiveness*

(daya tanggap) dan *Empathy* (empati) (Parasuraman, et all., 1988). Namun menurut penelitian (Lestari W.P, Sunarto, Kuntari T. 2008) dengan obyek Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul menemukan bahwa selain 5 dimensi pokok diatas *Accessibility* (keterjangkauan) juga dianggap sangat penting oleh pasien dalam menentukan kepuasan mereka.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh dimensi kualitas pelayanan laboratorium terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III bangsal Melati, karena menjadi sangat penting jika kita atau Rumah sakit dapat mengetahui faktor yang paling dibutuhkan pasien untuk memenuhi kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Faktor-faktor tersebut adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu *Reliability* (kehandalan) , *Tangibles* (bukti fisik) , *Assurance* (jaminan), *Responsiveness* (daya tanggap) dan *Empathy* (empati) dan *Accessibility* (keterjangkauan) (Lestari W.P, Sunarto, Kuntari T. 2008) .

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Tangibles, Assurance , Responsiveness, Empathy , Accessibility*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III bangsal Melati di RSUD. Dr Moewardi Surakarta secara simultan?
2. Apakah dimensi kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness, Empathy, Accessibility*) berpengaruh terhadap

tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III bangsal Melati di RSUD. Dr Moewardi Surakarta secara parsial?

3. Seberapa besar faktor kepuasan dapat dijelaskan oleh faktor *Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness, Empathy, Accessibility*?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh dimensi kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness, Empathy, Accessibility*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III bangsal Melati di RSUD. Dr Moewardi Surakarta secara parsial
2. Untuk menguji pengaruh dari dimensi kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness, Empathy, Accessibility*) terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III bangsal Melati di RSUD. Dr Moewardi Surakarta secara simultan
3. Untuk mengetahui persentase tingkat kepuasan pasien rawat inap kelas III bangsal Melati terhadap pelayanan laboratorium di RSUD. Dr Moewardi Surakarta yang dijelaskan oleh faktor *Reliability, Tangibles, Assurance, Responsiveness, Empathy, Accessibility*.

1.4. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan efektif, maka penelitian ini dibatasi pada pelayanan laboratorium dan rawat inap kelas III bangsal melati. Populasi yang akan diteliti adalah pasien rawat inap kelas III bangsal Melati dengan pelayanan laboratorium di RSUD. Dr Moewardi Surakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien atau pelanggan serta dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari diperkuliahan dengan penelitian yang akan dilakukan.

2. Bagi Perkembangan ilmu

Dapat memberikan bukti-bukti secara ilmiah serta dapat menambah wawasan bagi mahasiswa lain dan sebagai sumber data tambahan atau sebagai perbandingan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Rumah Sakit

Sebagai Informasi yang berguna bagi manajemen Rumah sakit dalam membuat kebijakan berkenaan dengan sistem pelayanan kesehatan di laboratorium terhadap kepuasan pasien.