

**EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK
PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN MINIMUM DI RS ORTOPEDI
PROF. Dr. R. SOEHARSO SURAKARTA**

TUGAS AKHIR

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



**Oleh :
Chaesar Dewan Winata
11180762N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

**EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK
PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN MINIMUM DI RS ORTOPEDI
PROF. Dr. R. SOEHARSO SURAKARTA**



**Oleh :
Chaesar Dewan Winata
11180762N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir:

**EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK
PASIEH RAWAT JALAN BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN MINIMUM DI RS ORTOPEDI
PROF. Dr. R. SOEHARSO SURAKARTA**

**Oleh:
Chaesar Dewan Winata
11180762N**

Surakarta, 08 Maret 2019

Menyetujui Untuk Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S., M.Si.

Pembimbing Pendamping



Yuli Suswati, SE., MM.

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir:

**EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK
PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN STANDAR
PELAYANAN MINIMUM DI RS ORTOPEDI
PROF. Dr. R. SOEHARSO SURAKARTA**

Oleh:
Chaesar Dewan Winata
11180762N

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada tanggal 26 Juli 2019

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I : Dr. Didik Setyawan , SE., MM., M.Sc		<u>30 Juli 2019</u>
Penguji II : Dr. Y. Kristanto, SE., MM		<u>29 Juli 2019</u>
Penguji III : Yuli Suswati, SE., MM		<u>30 Juli 2019</u>
Penguji IV : Dra. Elina Endang S, M.Si		<u>31 Juli 2019</u>

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi Surakarta



Prof. Dr. Marsetyawan HNE S. M.Sc., Ph.D.
NIDK:8893090018

Ketua Program Studi
D-IV Analis Kesehatan


Tri Mulyowati, SKM., M.Sc.
NIS: 01201112162151

LEMBAR PERSEMBAHAN

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (QS. Al-Baqarah: 286).

وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْتَنِي صَغِيرًا وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ

“Dan rendahkanlah dirimu terhadap mereka berdua dengan penuh kesayangan dan ucapkanlah: "Wahai Tuhanku, kasihilah mereka keduanya, sebagaimana mereka berdua telah mendidik aku waktu kecil". (QS. Al-Isra : 24)

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala, sebagai bentuk rasa syukur atas segala pertolongan-Mu, yang memberikan segala kemudahan disetiap langkahku dan menjadi penopang disetiap kesulitanku.
2. Teruntuk ibu, terimakasih banyak atas semua pengorbanan, jerih payah ibu yang sudah membesarkan, mendidik, merawat saya dengan penuh cinta dan kasih sayang. Teruntuk papah, terimakasih papah atas semua doa dan perjuangan papah semasa hidup yang begitu mengenang dan selalu anakmu kenang, walaupun sekarang papah sudah tenang di surga, papah akan selalu menjadi papah yang hebat. Tidak ada kata terindah selain kata ucapan terimakasih dari anak perempuamu ini ibu dan papah, tanpa kalian saya ini bukan apa-apa. Doakan saya ibu papah semoga saya menjadi anak yang sukses dan berguna bagi semua orang.
3. Kedua Kakakku (Winda dan Anjola) dan adikku (Haksa) tersayang yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan
4. Sahabat dan teman seperjuangan : Agustina Rohita Aja, Ingsih Dewi Wilujeng, Devi Riyanti, Destya Septy Setya Andira, Iqbal, Ainun Nurhasanah dan seluruh teman seperjuangan angkatan 2018 Program Studi D-IV Analis Kesehatan (Transfer) dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa. Tiada kata terindah selain ucapan terimakasih ini yang dapat saya ucapkan

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 oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Apabila tugas akhir ini merupakan jiplakan dari penelitian atau karya ilmiah atau tugas akhir orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademik maupun hukum.

Surakarta, 26 Juli 2019



Chaesar Dewan Winata

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang mana hingga saat ini saya masih diberikan umur panjang serta kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan tepat pada waktunya. Adapun skripsi ini berjudul **“EVALUASI PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK PASIEN RAWAT JALAN BERDASARKAN STANDAR PELAYANAN MINIMUM DI RS ORTOPEDI PROF. DR. R. SOEHARSO SURAKARTA”** yang disusun sebagai salah syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi D-IV Analis Kesehatan. Saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendoakan saya. Oleh karena itu tidak ada kata indah selain kata ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya dari penulis yang ditujukan kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA, selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph. D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Tri Mulyowati, S.KM., M.Sc. selaku Ketua Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Dra. Elina Endang S., M.Si. selaku Pembimbing Utama yang telah sabar mendidik, memberikan banyak nasehat, petunjuk, motivasi dan pengetahuan sehingga terselesaikannya penulisan Skripsi.
5. Yuli Suswati, SE., MM. selaku pembimbing pendamping yang telah sabar membimbing dan mendidik penulis hingga Skripsi ini dapat terselesaikan

6. Rumah Sakit Orthopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian.
7. Kedua orang tua saya (Alm Sujono dan R.Rr Sri Merti Handayani) untuk doa yang tak pernah usai, kasih sayang yang berlimpah, cinta dan kesabaran yang telah diberikan kepada putrimu. Ayahku walaupun sekarang kau tidak bersama kami, doamu untukku dan perjuanganmu semasa ada, sangat berarti hingga saya seperti ini. Tiada kata terindah selain ucapan terimakasih telah menjadi orang tua yang begitu hebat dalam mendidik dan membesarkan putrimu sampai biasa berdiri menggunakan toga ini.
8. Kedua Kakakku (Winda dan Anjola) dan adikku (Haksa) tersayang yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan
9. Sahabat-sahabat seperjuangan: (Agustina Rohita A, Ingsih Dewi, Devi Riyanti, Destia Septi, Ahlul Zanna, Ainun Nurhasanah, M Iqbal dan seluruh teman seperjuangan angkatan 2018 Program Studi D - IV Analis Kesehatan (Transfer) dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa.

Mungkin hanya ini yang dapat saya berikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu saya dalam penyelesaian Skripsi ini semoga dapat bermanfaat bagi Laboratorium Patologi Klinik dan manfaat bagi semua yang membaca Skripsi saya.

Surakarta, 26 Juli 2019

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.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Rumah Sakit	7
1. Pengertian Rumah Sakit.....	7
2. Tugas dan Fungsi Rumah Sakit	8
3. Klasifikasi Rumah Sakit	9
4. Sejarah di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta	10
B. Pelayanan Kesehatan	11
C. Pelayanan Laboratorium.....	11
D. Laboratorium Kesehatan	12
1. Laboratorium Klinik Umum	13

2. Laboratorium Klinik Khusus	13
3. Laboratorium klinik Umum Pratama.....	13
4. Laboratorium Patologi Klinik.....	14
E. Pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik	14
1. Pemeriksaan Hematologi	14
2. Pemeriksaan Kimia Klinik.....	15
3. Pemeriksaan Imunologi Klinik	15
4. Pemeriksaan Mikrobiologi Klinik	15
5. pemeriksaan Parasitologi Klinik.....	16
6. Pemeriksaan Patologi Anatomi.....	16
7. pemeriksaan Urin.....	16
F. Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik	17
1. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium	17
2. Tidak Adanya Kejadian Tertukar Spesimen Pemeriksaan Laboratorium	18
3. Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium.....	18
4. Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil Pemeriksaan Laboratorium	19
5. Kepuasan Pelanggan.....	19
G. Kerangka Pikir Penelitian.....	20
H. Landasan Teori	21
I. Keterangan Empirik.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Rancangan Penelitian	24
B. Waktu dan Tempat Penelitian	24
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	24
1. Populasi.....	24
2. Sampel	25
3. Teknik Sampling.....	25
D. Variabel Penelitian	26
1. Identifikasi Variabel	26
2. Definisi Operasional Variabel	26
E. Alat dan Bahan	28
1. Alat	28
2. Bahan	28
F. Teknik Pengumpulan Data	28
G. Teknik Analisis Data	29
1. Waktu Tunggu Hasil Pelayanan Laboratorium	29
2. Kejadian Tertukar Spesimen Pemeriksaan Laboratorium	29
3. Pelaksanaan Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium.....	29
4. Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil Pemeriksaan Laboratorium	30

	Halaman
5. Kepuasan Pelanggan	30
H. Jalannya Penelitian	31
1. Perijinan Penelitian	31
2. Pengambilan Data	31
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 32
A. Deskripsi Data Karakteristik Responden.....	32
1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
2. Karakteristik Responden berdasarkan Umur	33
3. Karakteristik Responden berdasarkan Status Responden.....	34
4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan	35
5. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	36
B. Hasil dan Analisis Data	36
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 43
A. Kesimpulan.....	44
B. Keterbatasan Penelitian	44
C. Saran	44
 DAFTAR PUSTAKA	 46
 LAMPIRAN	 48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	20
Gambar 2. Skema Jalannya Penelitian	31
Gambar 3. Pemberian Kuesioner Kepada Pasien.....	101
Gambar 4. Pencatatan Waktu Tunggu Hasil Pemeriksaan, Pengecekan Tidak Ada Kejadian Tertukar Spesimen, dan Tidak Adanya Kesalahan Penyerahan Hasil Pemeriksaan Laboratorium	101
Gambar 5. Pelaksana Ekspertisi Hasil Pemeriksaan Laboratorium	102
Gambar 6. Hasil Yang Sudah di Ekspertisi.....	102

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 2. Karakteristik Responden berdasarkan Umur	34
Tabel 3. Karakteristik Responden berdasarkan Status Responden	34
Tabel 4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan.....	35
Tabel 5. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	36
Tabel 6. Hasil Analisis Data Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik.....	37
Tabel 7. Frekuensi Hasil Kuesioner	40

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Studi Pendahuluan	49
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian	50
Lampiran 3. Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian	51
Lampiran 4. <i>Ethical Clearance</i>	52
Lampiran 5. Perhitungan Jumlah Sampel	53
Lampiran 6. Indikator Mutu Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012.....	54
Lampiran 7. <i>Informed Consent (Input)</i>	58
Lampiran 8. Identitas Responden (<i>Input</i>).....	59
Lampiran 9. Kuesioner Pasien (<i>Input</i>)	60
Lampiran 10. <i>Informed Consent (Output)</i>	61
Lampiran 11. Identitas Responden (<i>Output</i>).....	62
Lampiran 12. Kuesioner Pasien (<i>Output</i>).....	63
Lampiran 13. Hasil Data Manual	64
Lampiran 14. Hasil Data <i>Statistic</i>	66
Lampiran 15. Waktu Tunggu	68
Lampiran 16. Pelayanan Pasien.....	69
Lampiran 17. Identitas Pasien	74
Lampiran 18. Data Karakteristik Pasien Rawat Jalan di RSO	79
Lampiran 19. Pelaksanaan Penelitian	101

DAFTAR SINGKATAN

ASEAN	: <i>Association of Southeast Asian Nations</i>
LOP	: Lembaga Orthopedi dan Prothese
MENKES	: Menteri Kesehatan
MRSA	: <i>Methicillin-resistant Staphylococcus Aureus</i>
PERMENKES	: Peraturan Menteri Kesehatan
QMS	: <i>Quality Management System</i>
RI	: Republik Indonesia
SGOT	: <i>Serum Glutamic Oxaloacetic Transaminase</i>
SGPT	: <i>Serum Glutamic Pyruvic Transaminase</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>

INTISARI

Winata, C.D. 2019, Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Pelayanan Minimum di Rs Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, Skripsi, Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Pentingnya kualitas pelayanan pada jasa kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang dapat menghasilkan kepuasan. Laboratorium perlu secara akurat menentukan kebutuhan konsumen sebagai usaha untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan laboratorium patologi klinik pasien rawat jalan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif survei dilakukan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta menggunakan *teknik non probabilitas sampling* dengan cara *purposive sampling*, dimana penelitian ini menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 200 responden. Data yang diperoleh diolah dengan menggunakan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, tidak adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, pelaksanaan ekpertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dan kepuasan pelayanan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012.

Kata Kunci: Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik, Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes 2012.

ABSTRACT

Winata, C.D. 2019, The Evaluation of Clinical Pathology Laboratory Service for Outpatient Based on Minimum Service Standard in Prof. Dr. R. Soeharso Orthopedic Hospital Surakarta Thesis, D-IV Studi Program of Medical Laboratory Technology, Faculty of Health Science, Setia Budi University, Surakarta.

The importance of quality service in health service is to satisfy patients need and expectation. Laboratory has to accurately determine customer needs as an effort to fulfill the expectation and increase the satisfaction of the services provided. This research aimed to evaluate clinical pathology laboratory service for outpatient at Prof. Dr. R. Soeharso Orthopedic Hospital Surakarta.

This research is a descriptive survey research conducted in Prof. Dr. R. Soeharso Orthopedic Hospital Surakarta applying non probability sampling technique by purposive sampling, using questioner involving samples of 200 respondents. Data obtained were processed using Ministry of Health Minimum Service Standard for Hospital 2012.

The results of this research indicated that the turnaround time of laboratory service result, the absence of mislabeling error of laboratory test specimens, the implementation of expertise of the laboratory test result, the absence of misreporting error of laboratory test results, and service satisfaction in Prof. Dr. R. Soeharso Orthopedic Hospital Surakarta fulfill the requirements of Ministry of Health Minimum Service Standard for Hospital 2012.

Key Words: Clinical pathology laboratory service, Ministry of Health Minimum Service Standard for Hospital 2012.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Standar Pelayanan Minimum (SPM) memiliki spesifikasi teknik tentang tolak ukur pelayanan minimum yang diberikan oleh rumah sakit kepada masyarakat (Kemenkes, 2012). Warga Negara berhak mendapatkan pelayanan minimum dari bahan layanan umum kesehatan. Hal ini bertujuan untuk membantu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit harus terus menerus memberikan pelayanan yang bermutu kepada setiap pasien. Rumah Sakit memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat Undang-Undang No. 44, 2009 (Angga, 2018).

Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama seperti pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien. Rumah sakit merupakan organisasi yang menjual jasa, sehingga pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi (Fidela, 2015). Berdasarkan studi dalam penelitian tentang pelayanan diperoleh hasil bahwa adanya keterkaitan antara pelayanan dengan kepuasan pasien. Pada hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh Sompie, *et.al*

(2005). Berbagai masukan tersebut maka studi ini melakukan kajian evaluasi pelayanan rumah sakit yang dapat membentuk kepuasan pada ruang lingkup kecil.

Studi tentang evaluasi pelayanan laboratorium patologi klinik pada rumah sakit menjadi kajian penting dalam berbagai penelitian. Hal ini disebabkan oleh semakin ketatnya persaingan dalam pengelolaan laboratorium patologi klinik rumah sakit yang berdampak pada tingkat kepuasan pasien terhadap rumah sakit (Ariesto, 2012). Manajemen Laboratorium perlu secara akurat menentukan kebutuhan konsumen sebagai usaha untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (Assauri 2003).

Pentingnya kualitas pelayanan pada jasa kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien, telah disempurnakannya SPM RS sebagaimana yang dituangkan dalam Keputusan Menteri Kesehatan nomor 129/Menkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit seperti waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, tidak ada kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak ada kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium, dan kepuasan pelanggan. Maka peneliti kualitas pelayanan laboratorium klinik menjadi suatu yang penting dalam peningkatan kepuasan pasien.

Penelitian tentang evaluasi pelayanan Laboratorium Patologi Klinik yang telah di lakukan oleh:

1. Ari (2011) dengan judul “Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal di RSUD Semarang” memperoleh hasil bahwa ada pelayanan yang kesesuaiannya sangat tinggi atau sesuai dengan standar pelayanan minimal, ada juga pelayanan yang

kesesuaiannya sangat rendah. Pelayanan yang kesesuaiannya sangat rendah adalah waktu tanggap pelayanan dokter di gawat darurat, waktu tunggu untuk mendapat pelayanan kesehatan di rawat jalan, waktu tunggu pelayanan untuk obat, jam buka pelayanan kesehatan di rawat jalan serta jam visite dokter spesialis yang tidak tepat.

2. Salmiah (2015) dengan judul “Evaluasi pelayanan Laboratorium Patologi Klinik pada pasien rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi” memperoleh hasil bahwa pelayanan Laboratorium Patologi Klinik memberikan rasa kepuasan pada pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Moewardi sesuai dengan Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2008.
3. Liem (2017) dengan judul “Evaluasi pelayanan Laboratorium Patologi Klinik pasien rawat jalan berdasarkan standar pelayanan minimum di RS Dr. OEN SOLO BARU” memperoleh hasil bahwa pelayanan waktu tunggu hasil pemeriksaan laboratorium, tidak ada kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dan pelayanan Laboratorium Patologi Klinik memberikan kepuasan pada pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik RS Dr. OEN SOLO BARU sebesar 99,2% sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Departemen Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2012.

Berdasarkan beberapa hal yang telah dikemukakan dalam latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian mengenai **“Evaluasi Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pasien Rawat Jalan berdasarkan Standar Pelayanan Minimum di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta”** karena masih ditemukannya permasalahan pelayanan di rumah sakit yang belum sesuai Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit tahun 2008 dan adanya pedoman penyusunan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit yang telah disempurnakan pada tahun 2012.

B. Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Apakah waktu tunggu hasil pelayanan Laboratorium Patologi Klinik di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012?
2. Apakah tingkat kejadian tertukar spesimen pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012?
3. Apakah pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012?
4. Apakah tingkat kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012?

5. Apakah pelayanan Laboratorium Patologi Klinik memberikan rasa kepuasan pada pasien rawat jalan Laboratorium Patologi Klinik di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Waktu tunggu hasil pelayanan Laboratorium Patologi Klinik di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012.
2. Tingkat kejadian tertukar spesimen pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012.
3. Pelaksanaan ekspertisi hasil pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012.
4. Tingkat kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan Laboratorium Patologi Klinik di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012.
5. Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik memberikan rasa kepuasan pada pasien rawat jalan Laboratorium Patologi Klinik di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes tahun 2012.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi:

1. Rumah Sakit: hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai wacana atau masukan untuk Laboratorium Patologi Klinik dalam meningkatkan kualitas pelayanan Laboratorium Patologi Klinik
2. Perkembangan Ilmu: hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan data perbandingan untuk peneliti selanjutnya.
3. Peneliti: penelitian ini dapat digunakan untuk menambah dan memperluas pengetahuan yang berhubungan dengan analisis pelayanan Laboratorium Patologi Klinik dengan waktu tunggu hasil pemeriksaan Laboratorium, dan kepuasan pelanggan.