

## 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.