

INTISARI

Cahyaningrum W. 2017. Evaluasi Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Pada Pasien Rawat Jalan di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri Tahun 2017. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Dewasa ini kualitas pelayanan rumah sakit harus semakin ditingkatkan karena adanya perubahan-perubahan endemik penyakit, perubahan struktur organisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta sosio-ekonomi masyarakat. Pemeriksaan laboratorium patologi klinik merupakan salah satu pelayanan kesehatan di rumah sakit, dimana laboratorium klinik sangat bermanfaat dalam membantu menegakkan suatu diagnosa. Tujuan penelitian ini guna mengetahui kesesuaian pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes RI tahun 2012.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan teknik pengambilan sampel secara *cross sectional*. Total seluruh sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 3574 dan berdasarkan rumus Isaac dan Michael total sampel yang di survey dalam satu bulan adalah 317 responden. Responden pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan yang melakukan pemeriksaan laboratorium di Instalasi Laboratorium RSUD dr. Soedirman Mangun Sumarso Wonogiri dengan kriteria eksklusi dan inklusi yang telah ditetapkan.

Hasil yang didapatkan dari analisis data dapat disimpulkan bahwa pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri dengan dimensi waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium patologi klinik, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak ada kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, dan kepuasan pelanggan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan Minimum Rumah Sakit Kemenkes RI tahun 2012.

Kunci: Evaluasi, Laboratorium Patologi Klinik, Standar Pelayanan Minimum

ABSTRACT

Cahyaningrum W.2017. Evaluation of Services Quality of Clinical Pathology Laboratory for Outpatients in dr. SoediranMangunSumarsoWonogiri, Year 2017. Study Program D-IV of Health Analyst Department, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.

Today the quality of hospital services should be further enhanced due to changes in endemic diseases, changes in organizational structure, the development of science and technology, and socio-economic aspect of the society. Clinical pathology laboratory examination is one of the health services in the hospital, which is very useful in helping to establish a diagnosis. The purpose of this study is to determine the suitability of clinical pathology laboratory services in RSUD dr.Soediran Mangun Sumarso Wonogiri with Hospital's Minimum Service Standard of Indonesian Ministry of Health 2012.

This research is a descriptive research with cross sectional sampling technique. The total samples used in this study are 3574 and according to the formula of Isaac and Michael, the total samples surveyed in one month are 317 respondents. Respondents in this study are outpatients who take laboratory examination at the Laboratory Installation of RSUD dr. Soedirman Mangun SumarsoWonogiri with specified exclusion and inclusion criteria.

Results obtained from the data analysis can be concluded that clinical pathology laboratory service in RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri regarding the dimension of waiting time waiting time of the clinical pathology laboratory service result, the expertise implementation of the laboratory examination result, the absence of exchanged laboratory examination specimen, and the customer satisfaction, is in accordance with Hospital's Minimum Service Standard of Indonesian Ministry of Health 2012.

Keywords: Evaluation, Laboratory Clinical Pathology, Minimum Service Standards