

INTISARI

Pamuji. D. A, 2018, Analisis Gap Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Pelayanan laboratorium adalah suatu pelayanan langsung yang diberikan kepada pasien. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan membandingkan antara harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan dengan kenyataan yang diterimanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja tenaga laboratorium dengan harapan pasien atau konsumen di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner yang diberikan pada 199 pasien rawat jalan dengan pengambilan sampel secara *purposive sampling* di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto. Data dari korelasi antara variabel bebas (kehandalan, jaminan kepastian, bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian) dengan variabel terikat (kepuasan pasien) dianalisis dengan analisis regresi linier sederhana, analisis regresi berganda dan analisis *gap*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan pada dimensi bukti fisik, daya tanggap dan kepedulian berpengaruh, sedangkan kehandalan dan jaminan kepastian tidak berpengaruh secara *parsial*, dan kelima dimensi berpengaruh secara *simultan*. Persentase kepuasan pasien pada dimensi kehandalan (94,8%), jaminan kepastian (98,7%), bukti fisik (97,7%), daya tanggap (99,3%), kepedulian (99,8%) dan rata-rata kepuasan pasien (98,6%) yang berarti skor presentasi kepuasan sangat tinggi. Urutan nilai *gap* dari terbesar hingga yang terkecil pada kelima dimensi sebagai berikut: kehandalan (-0,19); bukti fisik(-0,08); jaminan kepastian (-0,05); kepedulian (-0,04); dan daya tanggap (-0,02).

Kata kunci: Pelayanan Laboratorium, Kepuasan Pasien, Analisis *Gap*

ABSTRACT

Pamuji. D. A, 2018, Gap Quality Analysis of Clinical Laboratory Services Against Patient Satisfaction in Purwokerto Islamic Hospital. Study Program D-IV Health Analyst, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.

The laboratory service is a direct service provided to the patient. The level of patient satisfaction can be measured by comparing between the patient's expectation of the desired quality of service with the reality it receives. This study aims to determine the level the suitability between the performance of laboratory personnel and the patient's expectations consumers at the Clinical Laboratory of Purwokerto Islamic Hospital.

This study was conducted using a questionnaire given in 199 outpatients with purposive sampling at Clinical Laboratory of Islamic Hospital in Purwokerto. Data from the correlation between independent variables (reliability, assurance of certainty, physical evidence, responsiveness, and concern) with the dependent variable (patient satisfaction) analyzed by analysis simple linear regression, multiple regression analysis and gap analysis.

The results showed that the quality of service dimension on Tangible, Responsiveness and Empathy have influence, but Reliability and Assurance not influence as partially, and fifth dimension influence simultaneously. Percentage of patient satisfaction dimension on Reliability (94.8%), Assurance (98.7%), Tangible (97.7%), Responsiveness (99.3%), Empathy (99.8%) and average of patient satisfaction (98.6%) which means the presentation score of satisfaction is very high. The order score of gap of the largest to the smallest in the five dimensions as follows: Reliability (-0.19); Tangible (-0.08); Assurance (-0.05); Empathy (-0.04); Responsiveness (-0.02).

Keywords: Laboratory Service, Patient Satisfaction, Gap Analysis