

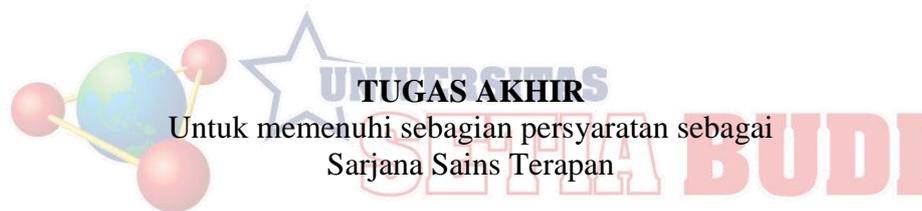
**ANALISIS GAP MUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO**



**Oleh :  
Dwiky Akbar Pamuji  
10170659N**

**PROGRAM STUDI D-IVANALIS KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2018**

**ANALISIS GAP MUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO**



**Oleh :  
Dwiky Akbar Pamuji  
10170659N**

**PROGRAM STUDI D-IVANALIS KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

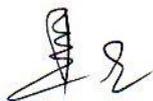
**ANALISIS GAP MUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK  
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN  
DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO**

**Oleh :  
Dwiky Akbar Pamuji  
10170659N**

Surakarta, 11 Juli 2018

Menyetujui Untuk Ujian Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S., M.Si.  
NIS: 0628124801

Pembimbing Pendamping



Yuli Suswati, SE., MM.  
NIS:

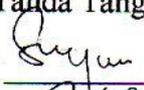
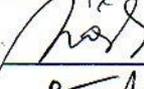
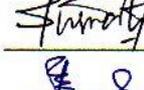
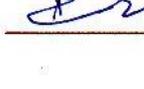
## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir:

### ANALISIS GAP MUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO

Oleh :  
**Dwiky Akbar Pamuji**  
10170659N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
pada tanggal 16 Juli 2018

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I : Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc.		25/7 2018
Penguji II : Finisha Mahaestri Noor, B.Com., MPH.		21/7 2018
Penguji III : Yuli Suswati, SE., MM.		21/7 18
Penguji IV : Dra. Elina Endang S., M.Si.		27/7 2018

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Setia Budi

Prof. dr. Marsetyawan HNE S, M.Sc., Ph.D.  
NIDN: 00290924802

Ketua Program Studi  
D-IV Analis Kesehatan



Tri Mulyowati, S.KM., M.Sc  
NIS. 01201112162151

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Sesuatu akan menjadi kebanggaan  
Jika sesuatu itu dikerjakan  
Bukan hanya dipikirkan  
Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan  
Jika diawali dengan terus berjalan  
Bukan hanya untuk diimpikan  
Berangkat penuh keyakinan  
Berjalan penuh keikhlasan  
Istiqomah dalam menghadapi cobaan*

***Rasa syukur senantiasa kupanjatkan kepada-MU, kupersembahkan skripsi ini untuk:***

- 1. Allah S.W.T yang memberikan limpahan rahmat-Nya*
- 2. Kedua orang tua tersayang sebagai tanda bukti dan terimakasih*
- 3. Keluarga dan sahabat tercinta yang tiada bosan dalam memberikan dukungan*
- 4. Teman-teman terhebat d-IV Transfer angkatan 2017 yang takkan kulupakan*
- 5. Semua orang yang secara tidak langsung telah membantu dalam penulisan ini*

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”*

***(QS: Asy-Syarh: 6-8)***

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul "Analisis *Gap* Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto" adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pedapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, Juli 2018



Dwiky Akbar Pamuji  
NIM. 10170659N

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir dengan judul **“ANALISIS GAP MUTU PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO”** ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Sains Terapan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.

Penulisan tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan tanpa bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, M.BA, selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan S. HNE., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
3. Tri Mulyowati, S.KM., M.Sc, selaku Ketua Program Studi D-IV Analisis Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Dra. Elina Endang S., M.Si, selaku pembimbing utama yang telah menyetujui judul skripsi ini serta memberi masukan dan pengarahan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

5. Yuli Suswati, SE., MM, selaku pembimbing pendamping yang telah menyetujui judul skripsi ini serta memberi masukan dan pengarahan kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Rumah Sakit Islam Purwokerto yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian tugas akhir ini.
7. Kedua orang tua yang selalu dan senantiasa memberikan doa, bantuan, semangat serta dukungan dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Sahabatku tercinta Heru Hananto, Erik Probo Santoso, Coriena Dessy Ramantika, Anisa Ulfah, dan Fatria Mega Nindi, yang selalu memberikan saran, dukungan, dan waktunya dalam membantu menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Semua teman angkatan 2017 D-IV Transfer Analis Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam membantu penyelesaian penulisan tugas akhir ini.

Dalam menyusun tugas akhir ini penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan, dengan demikian sangat diharapkan kritik dan saran oleh penulis demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan memberikan pengetahuan terutama di bidang Manajemen.

Surakarta, Juli 2018

Dwiky Akbar Pamuji  
NIM. 10170659N

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Laboratorium .....	10
1. Pengertian Laboratorium Klinik .....	10
2. Pelayanan Laboratorium .....	11
3. Mutu Pelayanan Laboratorium.....	12
4. Kepuasan Pasien.....	17
B. Kerangka Pikir Penelitian.....	20
C. Landasan Teori .....	22
D. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Rancangan Penelitian .....	26
B. Populasi dan Sampel.....	26

1. Populasi.....	26
2. Sampel.....	27
C. Variabel Penelitian .....	27
1. Klasifikasi variabel.....	27
2. Definisi operasional variabel.....	27
3. Pengukuran variabel.....	29
D. Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
E. Subjek Penelitian .....	31
1. Kriteria Inklusi .....	31
2. Kriteria Eksklusi.....	31
F. Teknik Pengambilan Sampel .....	31
G. Teknik Analisis Data .....	32
1. Uji Instrumentasi .....	32
2. Uji asumsi dasar .....	33
3. Uji asumsi klasik regresi .....	36
H. Alur Penelitian.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Uji Instrumen.....	39
1. Uji validitas .....	40
2. Uji reliabilitas.....	41
B. Deskripsi Sampel.....	42
1. Klasifikasi responden berdasarkan umur .....	43
2. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin .....	43
3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	44
4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan .....	45
C. Hasil Analisis Data .....	46
1. Hasil analisis data kinerja terhadap dimensi kualitas pelayanan .....	46
2. Hasil analisis data kepuasan pasien.....	47
3. Hasil Uji Asumsi dasar.....	50
D. Analisis <i>Gap</i> Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	58
1. <i>Gap</i> dimensi kehandalan .....	59
2. <i>Gap</i> dimensi bukti fisik.....	59
3. <i>Gap</i> dimensi jaminan kepastian .....	60
4. <i>Gap</i> dimensi kepedulian.....	60
5. <i>Gap</i> dimensi daya tanggap .....	61
E. Analisis Tingkat Kesesuaian.....	62
1. Kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan pasien .....	62
2. Perbedaan antara tingkat pelayanan kesehatan yang diterima dan yang diharapkan .....	69
F. Keterbatasan Penelitian.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran .....	72

DAFTAR PUSTAKA .....	74
DAFTAR LAMPIRAN.....	77

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka pikir penelitian .....	20
Gambar 2. Alur pelaksanaan penelitian .....	38
Gambar 3. Normal P-P plot or regression standarized residual .....	50

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kriteria interpretasi skor presentase kepuasan .....	20
Tabel 2. Skala Pengukuran Menurut Likert .....	30
Tabel 3. Variabel-variabel dan indikator kuisisioner penelitian.....	30
Tabel 4. Interpretasi koefisien korelasi.....	35
Tabel 5. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner .....	40
Tabel 6. Hasil uji reliabilitas alat ukur kuesioner .....	42
Tabel 7. Jumlah dan persentase responden berdasarkan usia .....	43
Tabel 8. Jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin .....	44
Tabel 9. Jumlah dan persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir.....	44
Tabel 10. Jumlah dan persentase responden berdasarkan pekerjaan .....	45
Tabel 11. Jumlah dan Persentase Responden Terhadap Kinerja.....	46
Tabel 12. Jumlah dan persentase responden terhadap kepuasan.....	48
Tabel 13. <i>Correlation</i> .....	51
Tabel 14. <i>Model Summary</i> .....	53
Tabel 15. ANOVA .....	54
Tabel 16. Hasil Analisis Regresi.....	55
Tabel 17. Hasil Multikolinearitas.....	56
Tabel 18. Durbin-Watson.....	57
Tabel 19. Lima dimensi kualitas pelayanan antara kinerja dan harapan.....	58
Tabel 20. Perhitungan gap.....	59
Tabel 21. Rata-rata komponen penilaian kehandalan .....	63

Tabel 22. Rata-rata komponen penilaian kehandalan .....	64
Tabel 23. Rata-rata komponen penilaian bukti fisik .....	65
Tabel 24. Rata-rata komponen penilaian daya tanggap .....	66
Tabel 25. Rata-rata komponen penilaian kehandalan .....	67
Tabel 26. Rata-rata komponen penilaian kepuasan pasien .....	68
Tabel 27. Uji <i>Independent Sample T-test</i> .....	69

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian .....	77
Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian.....	78
Lampiran 3. Surat selesai penelitian .....	79
Lampiran 4. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 5. Data uji pendahuluan (tryout).....	87
Lampiran 6. Hail instrumen Validitas dan reliabilitas .....	88
Lampiran 7. Data pasien rawat jalan satu bulan sebelum penelitian .....	93
Lampiran 8. Hasil Perhitungan Sampel .....	94
Lampiran 9. Tabulasi data penelitian (persepsi) .....	95
Lampiran 10. Tabulasi data penelitian (ekspetasi).....	102
Lampiran 11. Total skor variabel (persepsi) .....	109
Lampiran 12. Total skor variabel (ekspetasi).....	114
Lampiran 13. Hasil Analisis Regresi .....	119
Lampiran 14. Hasil Uji <i>Independent Salmpe T-test</i> .....	123
Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian.....	128

## 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

# **BAB 1**

## **PEDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kesehatan merupakan hal yang sangat berharga dan telah menjadi kebutuhan pokok seluruh masyarakat. Semakin tinggi tingkat pendidikan, ilmu pengetahuan, pesatnya teknologi kedokteran serta kondisi sosial ekonomi masyarakat mengakibatkan kesadaran tentang pentingnya kesehatan semakin meningkat. Dengan demikian tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang baik, dimana unsur kualitas tidak dapat dipisahkan dari keberadaan tenaga kesehatan yang berkualitas, fasilitas yang memadai serta lingkungan yang aman dan nyaman di tempat pelayanan kesehatan menjadi salah satu kebutuhan dasar (Arifah, 2013).

Rumah sakit memiliki masalah utama yaitu mengenai pelayanan yang diberikan kepada pasien apakah sudah memenuhi harapan atau belum. Dengan demikian, pihak rumah sakit dituntut dalam menjaga kepercayaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pasien atau konsumen. Pihak rumah sakit perlu memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pasien, dengan pelayanan yang sesuai maka harapan pasien terhadap pelayanan suatu jasa dapat terpenuhi atau bahkan dapat melebihi harapan, sehingga menimbulkan kepuasan dalam diri pasien

maupun konsumen. Rumah sakit perlu mengetahui bagaimana cara melayani pasien yang efektif dan cepat. Pelayanan jasa telah berorientasi pada pasien karena ukuran persepsi kualitas bukan berada pada pandangan penyedia jasa kesehatan namun terletak pada diri pasien. Apabila pelayanan yang diterima oleh pasien sesuai dengan yang di harapkan maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik. Dalam mencapai tujuan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien maka perlu diperhatikan hal yang berperan penting dalam menentukan persepsi kualitas pasien antara lain meliputi fasilitas, peranan dokter, tenaga medis dan perawat (Arifah, 2013).

Keberadaan laboratorium klinik sangat dibutuhkan untuk membantu menegakkan suatu diagnosa. Persaingan untuk mendapatkan pasien laboratorium rawat jalan ataupun pelanggan sangatlah ketat. Seiring dengan perkembangan jaman maka pengertian tersebut berubah menjadi bisnis jasa yang sangat menggiurkan. Banyak orang berpendapat bahwa semakin mahal biaya pemeriksaan laboratorium klinik semakin menarik pasien rawat jalan, dikarenakan mereka beranggapan bahwa dengan harga pemeriksaan yang tinggi terdapat pelayanan dan kualitas yang tinggi pula (Mardiana dkk, 2012).

Pasien atau pelanggan laboratorium rawat jalan yang merasa percaya dan nyaman kepada laboratorium klinik sewaktu-waktu mereka akan datang untuk menggunakan jasanya kembali. Model kepuasan laboratorium klinik tentunya terdapat banyak hal yang harus diterapkan. Kepuasan pelayanan yang akan menarik pasien laboratorium rawat jalan atau pelanggan datang dapat dilihat kemudahan dari segala bentuk pelayanan, kenyamanan, kepercayaan labratorium klinik itu

sendiri, mulai dari kedatangan, alur pemeriksaan, pendaftaran, administrasi, ruang tunggu, tempat pengambilan dan penyerahan sampel sampai penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium klinik ke pasien laboratorium rawat jalan atau pelanggan harus dilakukan pelayanan secara prima. Selain itu keramahan petugas serta ingin mengerti akan apa yang dibutuhkan oleh pasien laboratorium rawat jalan sangat menunjang (Mardiana *et al*, 2012).

Fasilitas yang memadai serta prosedur dan tarif yang sesuai dengan keadaan perekonomian masyarakat tidak menjamin terwujudnya sebuah kepuasan dari konsumen. Dalam perkembangan yang semakin kritis, maka mutu pelayanan akan menjadi sorotan utama dalam berbagai jenis pelayanan yang semakin kompleks. Dalam pemecahan masalah yang berkaitan dengan pencapaian *outcome* maka komponen utama yang diperlukan adalah adanya optimalisasi pelayanan, yaitu dengan menggunakan teknologi tepat guna dan standarisasi mutu sumber daya manusia sebagai pengelolanya (Sabarguna, 2004).

Mutu pelayanan rumah sakit dapat diartikan dengan derajat kesempurnaan pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun konsumen akan pelayanan kesehatan yang sesuai standar profesi, standar pelayanan profesi dan standar pelayanan yang memakai potensi sumber daya yang tersedia dalam rumah sakit secara wajar, efisien, efektif, diberikan secara aman dan nyaman, serta memuaskan pasien atau konsumen sesuai dengan norma, etika, hukum dan sosial budaya dengan memperhatikan keterbatasan serta kemampuan pemerintah dan masyarakat (Rahmawati & Suprianto, 2013).

Menurut Kotler (1997) mutu pelayanan terdiri dari tiga unsur, yaitu pelanggan (*customer*), petugas pelayanan (*customer service*), dan manajemen perusahaan (organisasi) yang menimbulkan *output* dari suatu proses penyampaian jasa berupa pelayanan yang akan dinilai kembali oleh pelanggan sebagai pelayanan yang memuaskan, atau pelayanan yang tidak bermutu. Kebutuhan (*wants*), keinginan (*needs*) ataupun pilihan (*preference*) pelayanan selalu berubah serta menuntut pemenuhan kepuasan (*satisfaction*) yang semakin tinggi, oleh karena itu perlu diantisipasi oleh perusahaan jasa pelayanan kesehatan baik pemerintah maupun swasta (Sayori *et al*, 2013).

Dalam penelitian terdahulu oleh Parasuraman, *et al* (1985), digunakan model Konseptual *ServQual* untuk mengidentifikasi lima macam kesenjangan (*gap*) kualitas jasa yang memungkinkan kegagalan penyampaian jasa. Hasil penelitian yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa terdapat lima kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen atas harapan tersebut (Kaihatu, 2008).

Kualitas jasa yang diukur pada model *ServQual* didasarkan pada skala multi-item yang disusun untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen atau pelanggan, serta *gap* diantara keduanya dalam beberapa dimensi utama kualitas jasa. Parasuraman, dkk (1988), meringkas atau merangkum beberapa dimensi diantaranya kredibilitas, kesopanan, kompetensi dan keamanan diringkas menjadi jaminan (*assurance*). Sedangkan komunikasi, akses, dan kemampuan memahami pelanggan dikategorikan sebagai empati (*empathy*). Dengan diringkasnya beberapa dimensi tersebut, terdapat lima dimensi utama diurutkan sesuai dengan derajat

kepentingan relatifnya, diantaranya: reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Kaihatu, 2008).

Mengacu pada penelitian yang sudah dilakukan terlebih dahulu oleh beberapa peneliti tentang kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan laboratorium sebagai berikut :

1. Sejati (2017), dengan judul Pengaruh Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo, didapatkan kesimpulan bahwa variabel *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan, sedangkan *Reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan.
2. Setiyarini (2015), dengan berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo didapatkan hasil bahwa variabel *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Sukoharjo sedangkan variabel *Reliability* tidak berpengaruh secara parsial.
3. Irpan (2016), dengan judul Analisis *Gap* Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor tahun 2016, didapatkan hasil prosentase kepuasan pasien di Apotek Kampung Arab Tanjung Selor Bukti Fisik (85,1%), Keandalan (84,3%), Daya Tanggap (86,8%), Jaminan Kepastian (88,8%), Kepedulian (87,2%) dan rata-rata kepuasan pasien 86,0% yang berarti skor presentasi kepuasan sangat tinggi. Urutan nilai *gap* dari terbesar hingga yang terkecil pada kelima dimensi sebagai

berikut; Kehandalan (-0,55); Bukti Fisik (-0,50); Daya Tanggap (-0,46); Jaminan Kepastian (-0,39); dan Kepedulian (-0,44).

4. Rohmana (2015), dengan judul Analisis *Gap* Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta Tahun 2015, hasil penelitian menunjukkan bahwa presentase kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta faktor jenis informasi obat, sikap dan kinerja tenaga farmasi, kemampuan berkomunikasi tenaga farmasi dan lama waktu pelayanan informasi obat secara berurutan sebagai berikut 97,1%; 96,9%; 97,4%; 96,5% dan 97,1% yang berarti skor presentasi kepuasan sangat tinggi.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian yang telah dilakukan, fakultas ilmu kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta dan Rumah Sakit Islam Purwokerto belum pernah dilakukan penelitian tentang analisis *gap* sebelumnya. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis *gap* mutu pada bagian pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka didapatkan rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah mutu pelayanan laboratorium dengan dimensi realibilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan

- bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara *parsial* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto?
2. Apakah mutu pelayanan laboratorium dengan dimensi realibilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara *simultan* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto?
  3. Seberapa besar persentase kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto?
  4. Apakah ada perbedaan antara mutu pelayanan laboratorium klinik yang diterima (*percieved service*) dengan mutu pelayanan laboratorium yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto?
  5. Bagaimanakah *Gap* mutu pelayanan Laboratorium Klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui:

1. Mutu pelayanan laboratorium dengan dimensi realibilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) berpengaruh secara *parsial* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
2. Mutu pelayanan laboratorium dengan dimensi reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti

fisik (*tangibles*) berpengaruh secara *simultan* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

3. Besarnya persentase kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
4. Adanya perbedaan antara tingkat pelayanan laboratorium klinik yang diterima (*percieved service*) dengan tingkat kualitas pelayanan laboratorium yang diharapkan (*expected service*) oleh pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
5. *Gap* mutu pelayanan Laboratorium Klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian bagi:

##### 1. Laboratorium

Sebagai informasi yang berguna bagi manajemen rumah sakit dalam membuat kebijakan yang berkenaan dengan sistem pelayanan kesehatan Laboratorium Klinik di Rumah Sakit Islam Purwokerto, yang mengutamakan kepuasan pelanggan dan demi kemajuan rumah sakit diantara persaingan yang semakin ketat.

##### 2. Akademik

- a. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan informasi bagi mahasiswa Universitas Setia Budi Surakarta.

- b. Sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dan menambah data di perpustakaan Universitas Setia Budi Surakarta.

### 3. Peneliti

- a. Digunakan sebagai salah satu acuan untuk penelitian selanjutnya
- b. Digunakan untuk menambah pengalaman dan wawasan baru mengenai dunia kerja yang nyata sehingga diharapkan penulis dapat mengaplikasikannya dengan pengetahuan yang telah didapatkan pada saat perkuliahan.

### 4. Pembaca

Menambah pengetahuan dan wawasan tentang analisis *gap* mutu pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Laboratorium**

##### **1. Pengertian Laboratorium Klinik**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 364/MENKES/SK/III/2003 BAB 1 pasal 1, laboratorium kesehatan adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan atau factor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan masyarakat. Laboratorium kesehatan terbagi menjadi dua jenis berdasarkan pelayanannya, yaitu laboratorium klinik dan laboratorium kesehatan masyarakat. Laboratorium klinik merupakan laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan di bidang kimia klinik, parasitologi klinik, hematologi, mikrobiologi klinik, imunologi klinik, patologi anatomi dan berbagai bidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis suatu penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Dalam UU Nomor 36 tahun 2009 tentang kesehatan, serta Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 411/MENKES/III/2010 tentang laboratorium klinik, disebutkan bahwa tugas laboratorium klinik yaitu melaksanakan pelayanan pemeriksaan sampel atau spesimen klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan seseorang atau pasien, terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit,

penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan. Selain itu fungsi laboratorium klinik sebagai pelaksana dalam melakukan pelayanan pemeriksaan di bidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, imunologi klinik atau bidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Laboratorium klinik juga berkewajiban memperhatikan fungsi sosial, membantu program pemerintah dibidang pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Laboratorium klinik diharuskan memiliki penanggung jawab teknis atau dokter yang memiliki sertifikat pelatihan teknis dan manajemen laboratorium serta bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan teknis dan pembinaan tenaga analis, mengkoordinir kegiatan pelaksanaan mutu, keamanan, dan keselamatan laboratorium klinik tersebut.

## **2. Pelayanan Laboratorium**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 370/MENKES/SK/III/2007, pelayanan laboratorium merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Laboratorium kesehatan sebagai unit pelayanan penunjang medis, diharapkan dapat memberikan informasi yang teliti dan akurat tentang aspek laboratoris terhadap spesimen atau sampel yang pengujiannya dilakukan di laboratorium. Masyarakat mengharapkan mutu hasil pemeriksaan maupun pengujian laboratorium terus ditingkatkan seiring dengan kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan serta perkembangan berbagai penyakit. Ahli teknologi laboratorium kesehatan yang terdiri dari para analis kesehatan dan

praktisi laboratorium lainnya harus senantiasa mengembangka diri dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan adanya jaminan mutu terhadap hasil pengujian laboratorium dan tuntutan diberikan pelayanan yang prima.

Standar pelayanan laboratorium disusun secara khusus untuk memberikan pedoman bagi para ahli teknologi laboratorium kesehatan Indonesia dalam melaksanakan tugasnya sebagai tenaga kesehatan dibidang pelayanan laboratorium kesehatan. Standar pelayanan laboratorium dapat menjadi acuan bagi para ahli teknologi laboratorium kesehatan Indonesia dalam berperan secara aktif, terarah dan terpadu bagi pembangunan nasional Indonesia.

### **3. Mutu Pelayanan Laboratorium**

Mutu merupakan gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang memperlihatkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen atau pelanggan baik berupa kebutuhan yang tersirat maupun kebutuhan yang dinyatakan. Pengertian mutu pelayanan kesehatan adalah derajat atau tingkat kesempurnaan penampilan pelayanan kesehatan yang berguna dalam pengukuran peningkatan mutu untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan adalah untuk mencapai mutu pelayanan yang optimum (Ummah & Supriyanto, 2014).

Kualitas jasa pelayanan kesehatan sangat ditentukan oleh kebutuhan atau ekspektasi pengguna yang telah terpenuhi dan diterima dengan tepat waktu. Untuk itu, para penyedia jasa pelayanan kesehatan harus mampu memenuhi harapan pengguna jasa. Menurut *Wyckof*, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang selalu dirancang dengan baik dan diandalkan keunggulannya untuk dapat

memenuhi harapan para penggunanya. Ada dua hal yang memengaruhi kualitas jasa yaitu *expected services* dan *percieved services*. Jika *percieved services* sesuai dengan *expected services*, jasa pelayanan kesehatan dianggap berkualitas dan memuaskan penggunanya (Muninjaya, 2015).

Dimensi kualitas jasa pelayanan dikembangkan oleh beberapa ahli pemasaran. Salah satu adalah *Garvin* yang menguraikan kualitas jasa pelayanan menjadi delapan dimensi yaitu, 1) karakteristik operasional kinerja produk utamanya; 2) berbagai keistimewaan tambahan yang diberikan kepada penggunannya; 3) keandalannya; 4) kesesuaian pelayanan yang diterima dengan spesifikasi produk; 5) daya tahan; 6) kemampuan layanan purna jual; 7) estetika; 8) pencitraan publik, reputasi produk atau institusi yang memproduksi jasa pelayanan tersebut (Muninjaya, 2015).

Faktor lain digunakan oleh konsumen untuk mengukur kualitas jasa dikaitkan dengan *outcome*, *process* dan *image* tentang jasa tersebut. Ketiga kriteria tersebut dijabarkan oleh *Gronroos* menjadi enam unsur diantaranya, 1) *professionalism and skills*, 2) *attitudes and behaviour*, 3) *accessibility and flexibility*, 4) *reliability and trustworthiness*, 5) *recovery*, 6) *reputation and credibility*. Akan tetapi pada unsur tersebut lebih mementingkan proses pelayanan dibandingkan *outcome*. Atas dasar itu, menjaga mutu sebuah pelayanan kesehatan akan sangat ditentukan oleh kemampuan manajemen dan komite medik rumah sakit atau kepala laboratorium, menjaga reputasi institusinya dan kepercayaan masyarakat sebagai pengguna (Muninjaya, 2015).

Menurut, *Parasuraman* (1988) dalam *Kotler* (2002), menganalisis dimensi kualitas jasa dari sudut yang berbeda dan menggunakan lima aspek komponen mutu. Kelima komponen mutu pelayanan tersebut dikenal dengan nama *ServQual*. Kelima dimensi mutu tersebut, diantaranya:

a. *Responsiveness* (daya tanggap)

Dimensi ini menjelaskan kemampuan petugas kesehatan dalam menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna jasa. Dimensi ini merupakan pelayanan mutu yang paling dinamis. Harapan bagi konsumen maupun pengguna pelayanan kesehatan terhadap kecepatan pelayanan cenderung meningkat dari waktu ke waktu sejalan dengan kemajuan teknologi yang digunakan oleh penyedia layanan dan informasi kesehatan yang dimiliki oleh pengguna. Nilai waktu bagi pengguna jasa menjadi semakin mahal karena masyarakat mulai merasakan kegiatan ekonominya semakin meningkat. *Time is money* berlaku untuk menilai mutu pelayanan kesehatan dari aspek ekonomi para penggunanya. Pelayanan kesehatan yang responsif terhadap kebutuhan penggunanya kebanyakan ditentukan oleh sikap para *front-line staff*. Mereka secara langsung berhubungan dengan para pengguna dan keluarganya, baik melalui tatap muka, komunikasi non verbal, langsung tatap muka atau tidak langsung melalui telepon.

b. *Reliability* (kehandalan)

Kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai yang ditawarkan seperti yang tercantum dalam promosi pelayanan (brosur). Dari

keempat dimensi kualitas jasa, *reliability* dipersepsi paling penting oleh para pengguna jasa pelayanan kesehatan. Karena sifat produk jasa yang *non standardized output*, dan produknya juga sangat tergantung dari aktivitas manusia pada saat berlangsungnya interaksi, maka pengguna akan sulit menentukan *output* yang konsisten, apalagi jasa diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan. Untuk meningkatkan *reliability* jasa pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke *front line staff*. Budaya kerja seperti ini dikembangkan melalui pembentukan kelompok kerja yang kompak karena terus menerus sudah mendapat pelatihan sesuai perkembangan teknologi kesehatan dan ekspektasi masyarakat.

c. *Assurance* (jaminan kepastian)

Kriteria ini berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna. Pemenuhan terhadap kriteria pelayanan ini mengakibatkan pengguna jasa merasa terbebas dari resiko. Berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Dimensi mutu ini perlu dikembangkan oleh pihak manajemen rumah sakit atau laboratorium dengan melakukan investasi, tidak saja dalam bentuk uang, melainkan keteladanan manajemen puncak, perubahan sikap dan kepribadian staf yang positif, serta perbaikan sistem remunerasinya (pembayaran upah).

d. *Empathy* (kepedulian)

Kriteria ini terikat dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya. Peran staf kesehatan akan sangat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena mereka langsung dapat memenuhi kepuasan para penggunanya.

e. *Tangible* (bukti fisik)

Mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Para penyedia layanan kesehatan mampu bekerja optimal sesuai kemampuan dan keterampilan masing-masing. Untuk kriteria ini, perlu dimasukan perbaikan sarana komunikasi dan perlengkapan pelayanan yang tidak secara langsung memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan seperti tempat parkir, keamanan, kenyamanan ruang tunggu dan lain sebagainya. Karena sifat produk jasa yang tidak dapat dilihat, dipegang, atau dirasakan, maka perlu ada ukuran lain yang dapat dirasakan lebih nyata oleh pengguna pelayanan kesehatan. Dalam hal ini pengguna jasa akan menggunakan inderanya (mata, telinga, hati dan rasa) untuk menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan yang diterima. Contohnya, ruang penerimaan pasien yang ditata rapi, bersih, nyaman dilengkapi kursi, lantai berkeramik, tersedia TV dan peralatan kantor yang lengkap, serta seragam kantor yang rapi, menarik dan bersih.

Pasien sebagai pengguna jasa menginginkan agar institusi pelayanan kesehatan dapat memenuhi harapannya. Harapan ini terkait dengan kepuasan (*customers statisfaction*) yang mana sangat dipengaruhi oleh dimensi mutu pelayanan kesehatan yang telah disebutkan sebelumnya.

#### **4. Kepuasan Pasien**

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi yang dimaksud tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila suatu kinerja dibawah harapan, maka konsumen otomatis akan kecewa, sedangkan kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan puas serta apabila kinerja melebihi harapan, konsumen akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Konsumen yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan (Supranto, 1997).

Pelayanan kesehatan yang bermutu yaitu pelayanan kesehatan yang dapat memberikan kepuasan kepada setiap pengguna jasa pelayanan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, serta yang menyelenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan kesehatan yang diterimanya dan mendapatkan manfaat dari pelayanan yang diberikan. Selain itu pelayanan kesehatan juga dapat memberikan kepercayaan pasien terhadap suatu rumah sakit atau instansi yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Dimensi kepuasan pasien bervariasi dan secara umum terbagi menjadi:

- a. Kepuasan yang mengacu pada kode etik dan standar pelayanan bahwa ukuran kepuasan pemakai jasa pelayanan terbatas hanya pada penerapan kode etik serta standar pelayanan saja. Dalam penetapan kode etik serta standar pelayanan dapat disebut sebagai suatu pelayanan kesehatan yang bermutu apabila dapat memuaskan pengguna jasa atau pasien. Dengan pendapat ini maka ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu hanya mengacu pada penerapan kode etik serta standar pelayanan, kebebasan melakukan pilihan, pengetahuan dan kompetensi teknis, efektifitas pelayanan serta keamanan tindakan.
- b. Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan yang bermutu apabila penerapan semua persyaratan pelayanan kesehatan dapat memuaskan pasien. Kepuasan konsumen atau pemakai jasa yang mengacu pada penerapan semua persyaratan pelayanan bahwa ukuran kepuasan pemakai jasa atau konsumen dikaitkan dengan semua persyaratan pelayanan kesehatan. Dengan pendapat ini dapat dengan mudah dipahami bahwa ukuran pelayanan kesehatan yang bermutu bersifat luas karena di dalamnya tercakup penilaian kepuasan pasien terhadap ketersediaan pelayanan, kewajaran pelayanan kesinambungan pelayanan, penerimaan pelayanan, ketercapaian pelayanan, keterjangkuan pelayanan, efisiensi pelayanan dan efektifitas pelayanan.

Penyelenggaraan kesehatan yang memenuhi persyaratan kesehatan tidaklah mudah, maka perlu diberlakukan prinsip kepuasan yang terkombinasi secara efektif, dalam penerapan dimensi kepuasan kelompok pertama secara optimal dan penerapan dimensi kepuasan kelompok kedua disesuaikan kebutuhan dan kemampuan saja (Azwar, 1996).

Dalam menentukan tingkat kepuasan terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh sebuah perusahaan atau instansi, diantaranya:

a. Kualitas produk

Konsumen atau pengguna jasa akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Konsumen atau pengguna jasa akan merasa puas apabila mereka mendapatkan suatu pelayanan yang sesuai atau bahkan lebih baik dengan pelayanan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen atau pengguna jasa akan merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadapnya bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan merek atau produk yang lain.

d. Harga

Suatu produk atau pelayanan yang menetapkan harga yang relatif murah tetapi memiliki kualitas yang sama akan dapat memberikan penilaian yang lebih kepada konsumen atau pengguna jasanya.

e. Biaya

Konsumen tidak perlu mengeluarkan dana atau biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung merasa puas dengan produk atau jasa itu.

Adapula kriteria interpretasi skor presentase kepuasan menurut Wibhawani (2012) adalah:

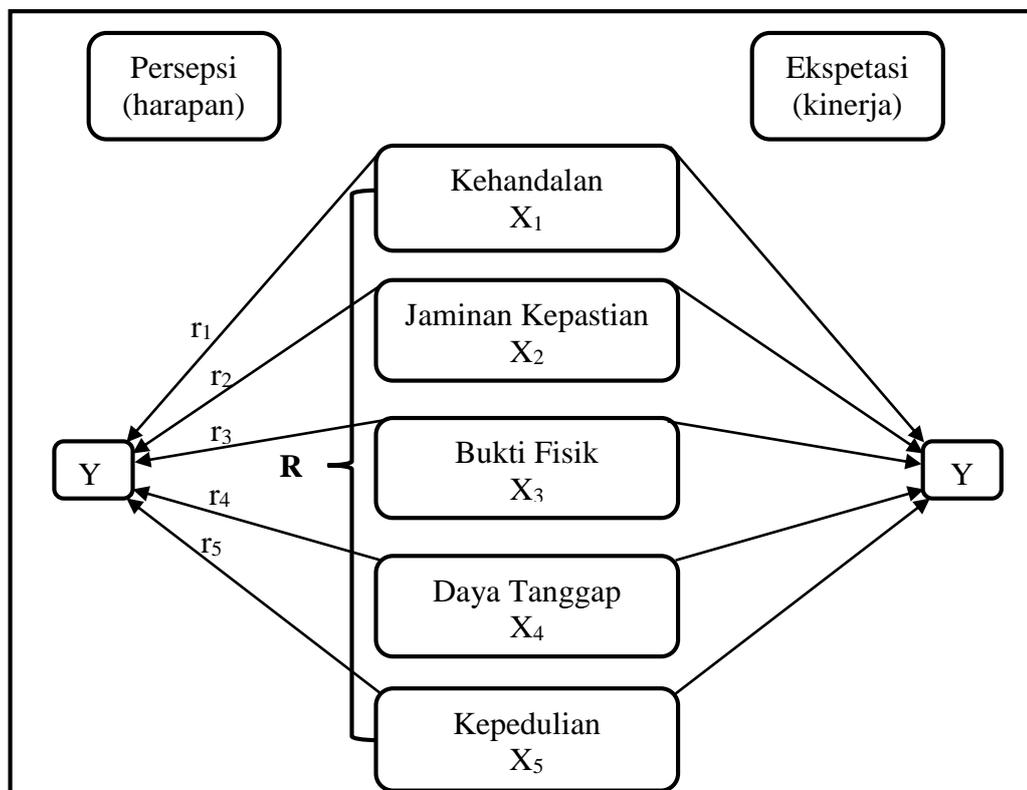
**Tabel 1. Kriteria interpretasi skor presentase kepuasan**

No	Presentase Kepuasan	Kategori Presentase Kepuasan
1	25% - 43,75%	Sangat Rendah
2	>43,75% - 62,50%	Rendah
3	>62,50% - 81,25%	Tinggi
4	>81,25% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Wibhawani (2012)

## B. Kerangka Pikir Penelitian

Berdasarkan tinjauan pustaka dan landasan teori, maka dapat disusun kerangka pikir penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka pikir penelitian

Kerangka pikir penelitian ini terdiri atas lima variabel *independent* ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5$ ) dan satu variabel *dependent* ( $Y$ ).

$r_1$  : Koefisien korelasi antara  $X_1$  dengan  $Y$

$r_2$  : Koefisien korelasi antara  $X_2$  dengan  $Y$

$r_3$  : Koefisien korelasi antara  $X_3$  dengan  $Y$

$r_4$  : Koefisien korelasi antara  $X_4$  dengan  $Y$

$r_5$  : Koefisien korelasi antara  $X_5$  dengan  $Y$

$Y$  : Kepuasan konsumen

$R$  : Koefisien korelasi antara variabel  $X_1, X_2, X_3, X_4$  dan  $X_5$  secara bersama-sama dengan variabel  $Y$

Hubungan antara  $(X_1 - Y); (X_2 - Y); (X_3 - Y); (X_4 - Y); (X_5 - Y)$  adalah hubungan korelasi sederhana.

Tingkat kepuasan pasien atau konsumen yang menandai responden dalam penelitian ini dapat diukur berdasarkan perbandingan antara persepsi kinerja yang telah diberikan oleh laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan harapan mereka terhadap pelayanan yang mereka inginkan dengan menggunakan metode *ServQual*. Persepsi kinerja yang mereka terima jika lebih kecil atau berada dibawah harapan pasien rawat jalan maka mereka akan merasa tidak puas, akan tetapi jika kinerja memenuhi harapan pelanggan maka mereka akan merasa puas dan jika persepsi atau kinerja yang diberikan melebihi harapan konsumen atau pasien, maka mereka akan merasa lebih puas atau senang terhadap kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh pegawai atau pemberi jasa di laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto (Kotler dan Keller, 2006).

Penelitian kali ini menggunakan analisis *gap* (*gap analysis*). Kesenjangan *gap* menggambarkan selisih antara persepsi konsumen atau pasien laboratorium klinik terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai atau pemberi jasa laboratorium klinik di Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan harapan konsumen atau pasien laboratorium terhadap kualitas pelayanan. Angka negatif akan menunjukkan bahwa harapan pelanggan tidak terpenuhi, sedangkan angka positif menunjukkan bahwa harapan pelanggan telah terpenuhi.

$$G = P - E$$

Dimana :

G = Kesenjangan (*gap*)

P = Persepsi pasien terhadap suatu pelayanan (*perception of delivered*)

E = Harapan pasien terhadap suatu pelayanan (*expectation of service*)

### **C. Landasan Teori**

Laboratorium klinik atau laboratorium medis adalah laboratorium dimana berbagai macam tes dilakukan pada spesimen biologis untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan pasien. Di dalam laboratorium ini terdiri dari berbagai jenis pemeriksaan, untuk memudahkan dokter untuk mendiagnosa penyakit.

Menurut buku yang diterbitkan oleh Departemen Kesehatan RI (2008), Pelayanan laboratorium merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan yang diperlukan untuk menunjang upaya peningkatan kesehatan, pencegahan dan pengobatan penyakit, serta pemulihan kesehatan.

Mutu adalah ciri dari suatu barang atau jasa serta totalitas dari wujud yang di dalamnya terkandung sekaligus pengertian rasa aman atau pemenuhan kebutuhan para pengguna. Mutu merujuk pada tingkat kesempurnaan dalam memberikan kepuasan pada pengguna layanan (Sriyanti, 2016).

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya (Kloter, 2002)

Mutu pelayanan kesehatan merupakan gambaran yang sesuai dan pantas dari suatu intervensi yang diketahui aman dan dapat memberikan hasil yang memuaskan kepada masyarakat yang bersangkutan serta telah mempunyai kemampuan untuk menghasilkan dampak pada kekurangan gizi, ketidakmampuan, kesakitan dan kematian (Roemer, 1993). Mutu pelayanan kesehatan dari beberapa sudut pandang yaitu dari pasien, petugas kesehatan, dan menejer pada instansi yang berkaitan. Mutu merupakan fokus sentral dari setiap upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan dari pasien dan masyarakat. Mutu pelayanan berkaitan dengan lima dimensi yang didalamnya terkandung empati, respek dan tanggap akan kebutuhannya, pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan mereka dengan cara yang ramah dalam pemberiannya pada waktu berkunjung. Bagi penyedia layanan kesehatan, mutu yaitu perlakuan dimana pelayanan kesehatan pasien ditingkatkan, mendeteksi hasil yang diharapkan, dan mengurangi berbagai faktor yang tidak diinginkan (JCAHO, 1993).

Dimensi kualitas pelayanan *Reliability* (kehandalan), *Assurance* (jaminan kepastian), *Tangible* (bukti fisik), *Responsiveness* (daya tanggap), dan *Empathy* (kepedulian) (Bustami, 2011).

*Gap analysis* merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja karyawan. *Gap analysis* atau analisa kesenjangan juga merupakan salah satu langkah yang dapat dianggap penting dalam tahapan perencanaan maupun tahap evaluasi kerja. Metode ini adalah salah satu metode yang paling umum dan paling banyak digunakan dalam pengelolaan manajemen internal suatu lembaga. Secara harfiah “*gap*” mengidentifikasikan adanya suatu *disparity* (perbedaan) antara satu hal dengan hal lainnya. *Gap analysis* sering digunakan di bidang manajemen dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan (Muchsam dkk, 2011).

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan landasan teori yang telah dijelaskan sebelumnya, hipotesis dari penelitian analisis *gap* mutu pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto menurut dimensi *ServQual* yaitu:

1. Mutu pelayanan laboratorium dengan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara *parsial* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

2. Mutu pelayanan laboratorium dengan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik berpengaruh secara *simultan* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
3. Presentase kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dapat ditentukan.
4. Ada perbedaan antara tingkat pelayanan laboratorium klinik yang diterima (*percieved service*) dengan tingkat kualitas pelayanan laboratorium yang diharapkan (*expected service*) oleh konsumen di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
5. Besarnya nilai *Gap* mutu pelayanan Laboratorium Klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto dapat ditentukan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk memecahkan suatu masalah dengan mengumpulkan dan memproses fakta-fakta yang ada. Rancangan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2004).

Penelitian ini dilakukan dengan cara survey langsung di lapangan. Data diperoleh langsung dari responden melalui kuisisioner yang memuat sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

#### **B. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau obyek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2009). Populasi yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah semua pasien yang memeriksakan diri ke laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto tahun 2018.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian kecil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2009). Sampel yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah sejumlah pasien yang memeriksakan diri ke laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

### C. Variabel Penelitian

#### 1. Klasifikasi variabel

- a. Variabel utama. Pelayanan laboratorium adalah variabel umum pada penelitian “Analisis *Gap* Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto”
- b. Variabel bebas. Dalam hal ini variabel bebas (*Independent*) terdiri dari reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).
- c. Variabel terikat. Kepuasan pasien adalah variabel terikat (*dependent*) terhadap pelayanan laboratorium klinik di Rumah Sakit Islam Purwokerto.

#### 2. Definisi operasional variabel

Definisi dari variabel-variabel yang telah disebutkan antara lain sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (*reliability*) atau yang biasa disebut kehandalan adalah persepsi pasien terhadap laboratorium dalam mewujudkan jasa yang telah dijanjikan, meliputi waktu, kualitas pelayanan yang sama untuk semua pasien tanpa kesalahan dan

- keakuratan penanganan atau dalam hal administrasi dokumen laboratorium klinik di Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- b. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu persepsi pasien terhadap keinginan dalam menyediakan jasa atau pelayanan yang dibutuhkan pasien meliputi kesediaan pegawai dalam membantu pasien dengan cepat dan kejelasan informasi waktu penyampaian jasa laboratorium klinik di Rumah Saki Islam Purwokerto.
  - c. Jaminan (*assurance*) yaitu persepsi pasien terhadap suber daya yang dimiliki laboratorium dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, dan kepercayaan dari para petugas laboratorium klinik di Rumah Sakit Islam Purwokerto.
  - d. Empati (*empathy*) atau sering disebut dengan kepedulian yaitu persepsi pasien terhadap kemudahan pelayanan, keramahan, komunikasi dan kemampuan dalam memahami kebutuhan pasien meliputi perhatian khusus terhadap pasien, cara berkomunikasi yang baik dan kemudahan dalam menjalin relasi di laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
  - e. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu persepsi pasien terhadap aspek-aspek nyata yang dapat dirasakan oleh indera pengelihatan dan peraba meliputi, peralatan medis yang lengkap, fasilitas fisik ruangan yang bersih dan nyaman, penampilan pegawai yang rapi, bersih dan menarik, serta lokasi yang strategis di laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
  - f. Kepuasan pasien yaitu persepsi pasien tentang pelayanan di laboratorium meliputi dimensi: realibilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) (Kotler, 2001) di laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

### 3. Pengukuran variabel

Penelitian kali ini menggunakan pengukuran terstruktur dengan kuisioner. Pengukuran variabel jenis informasi hasil pemeriksaan, sikap tenaga kerja laboratorium, kinerja tenaga kerja laboratorium, waktu pelayanan tenaga laboratorium, kemampuan berkomunikasi menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditentukan secara spesifik oleh penulis atau peneliti, yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian. Variabel dalam skala *Likert* akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang cepat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala *Likert* memiliki ukuran atau penilaian yang dimulai dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2009).

Skala *Likert* adalah metode skala bipolar, menentukan positif atau negatif respon pada sebuah pernyataan. Terkadang skala *Likert* digunakan pada metode pilihan yang mana pilihan tengah itu “ragu-ragu”. Skala *Likert* mungkin menjadi subjek dari beberapa alasan. Responden mungkin menggunakan respon yang tergolong ekstrim, setuju dengan pernyataan yang diutarakan, atau berusaha untuk menggambarkan pola pikir individu atau kelompok dalam bentuk yang lebih nyata (Risnita, 2012).

Kategori skala *Likert* terbagi dalam lima kategori yang digunakan, tetapi banyak pakar psikometri menggunakan tujuh sampai sembilan kategori. Lima katagori tersebut adalah:

**Tabel 2. Skala Pengukuran Menurut Likert**

Pilihan Jawaban	Pernyataan positif	Pernyataan negatif
Sangat tidak setuju	1	5
Tidak setuju	2	4
Cukup setuju	3	3
Setuju	4	2
Sangat setuju	5	1

Sumber : Risnita (2012)

Pengukuran indikator variabel dapat dijelaskan pada tabel 3.

**Tabel 3. Variabel-variabel dan indikator kuisioner penelitian**

Variabel	Tolak ukur	Skala
Kehandalan (X <sub>1</sub> )	Pelayanan yang cepat, ketelitian dalam menjalani prosedur pemeriksaan, informasi tentang hasil pemeriksaan yang akurat	Skala Likert
Jaminan kepastian (X <sub>2</sub> )	Pengetahuan, kesopanan, sifat dapat dipercaya oleh pasien	Skala Likert
Bukti fisik (X <sub>3</sub> )	Perlengkapan laboratorium, seragam atau penampilan petugas yang rapi, kebersihan laboratorium	Skala Likert
Daya tanggap (X <sub>4</sub> )	Pelayanan yang tanggap, penjelasan tentang jalannya pemeriksaan, tanggap menjawab pertanyaan pasien, memahami keadaan konsumen	Skala Likert
Kepedulian (X <sub>5</sub> )	Komunikasi yang mudah dan akrab serta memahami kebutuhan pasien	Skala Likert
Kepuasan konsumen (Y)	Mendapatkan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif	Skala Likert

Sumber: Kurniawan dan Chabib yang telah dimodifikasi (2010)

#### **D. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret – Juni 2018 di laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

#### **E. Subjek Penelitian**

Subyek penelitian ini menggunakan :

##### **1. Kriteria Inklusi**

- a. Pasien atau konsumen yang sudah pernah datang lebih dari sekali ke laboratorium klinik di Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- b. Pasien atau konsumen yang berumur antara 17-70 tahun.
- c. Pasien dapat berkomunikasi, membaca dan menulis dengan baik.

##### **2. Kriteria Eksklusi**

- a. Pasien atau konsumen yang tidak bersedia menjadi responden.
- b. Pasien atau konsumen yang bekerjasama dengan laboratorium klinik di Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- c. Pasien atau konsumen yang berasal dari pegawai laboratorium klinik maupun pegawai Rumah Sakit Islam Purwokerto.

#### **F. Teknik Pengambilan Sampel**

Penentuan probandus atau responden dilakukan secara *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi sampel. Pengambilan sampel dilakukan secara *purposive sampling* yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu dan kriteria yang telah ditentukan pada pasien rawat jalan atau pendampingnya yang

berada pada rumah sakit pada saat penelitian berlangsung dengan menggunakan kuisisioner (Sugiono, 2009).

## **G. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Instrumentasi**

Uji instrumentasi adalah proses untuk menguji butir butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket atau kuisisioner, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut sudah valid dan reliabel. Uji ini diantaranya:

- a. Uji validitas, validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Butir kuisisioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada suatu butir kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh butir kuisisioner tersebut (Santoso, 2002). Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total atau skor total, perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor item dengan skor total item. Dari hasil perhitungan korelasi akan didapat suatu koefisien korelasi yang nantinya digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu item dan untuk menentukan suatu item apakah layak digunakan atau tidak. Dalam penentuan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada tarif signifikansi 0,05, artinya suatu item dapat dinyatakan valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau jika melakukan penilaian langsung terhadap koefisien korelasi, bisa digunakan batas nilai minimal korelasi 0,2407. Menurut Santoso (2002), uji validitas dapat diukur

dengan membandingkan  $r$  hasil dengan  $r$  tabel ( $r$  *product moment*) dimana jika  $r$  hasil  $>$   $r$  tabel maka data valid, jika  $r$  hasil  $<$   $r$  tabel maka data tidak valid. Pada program SPSS teknik pengujian yang sering digunakan untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi *corrected item-total correlation* (Priyatno, 2010).

- b. Uji reliabilitas, digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang kembali. Ada beberapa metode pengujian reliabilitas diantaranya metode tes ulang, formula belah dua dari *spearman-brown*, *formula rulon*, *formula flanagan*, *cronbach's alpha*, dan metode formula KR-20, KR 21, dan metode *anova hoyt*. Dalam program SPSS untuk uji yang sering digunakan dalam penelitian yaitu dengan menggunakan metode *cronbach's alpha* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50). Untuk pengujian biasanya menggunakan batas tertentu seperti 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik (Priyatno, 2010). Suatu butir kuisisioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Santoso, 2010).

## 2. Uji asumsi dasar

Uji ini diantaranya adalah:

- a. Uji Normalitas, digunakan untuk mengetahui apakah populasi dan data berdistribusi secara normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, atau rasio (priyatno, 2010). Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Cara

menganalisis nya dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan: jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitasnya (Priyatno, 2010).

b. Uji linearitas, bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam menganalisis korelasi atau regresi linear. Uji linearitas dibagi menjadi dua yaitu:

1) Analisis regresi linear sederhana, yaitu hubungan secara linear antara satu variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y). Analisis ini bertujuan untuk memprediksi nilai dari variabel *dependent* apabila nilai variabel *independent* mengalami kenaikan atau penurunan untuk mengetahui arah hubungan variabel *independent* dengan variabel *dependent* apakah positif atau negatif. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y' = a + bx$$

Keterangan:

$Y'$  = Variabel *dependent* (nilai yang diprediksikan)

$x$  = Variabel *independent*

$a$  = Konstanta (nilai  $Y'$  apabila  $X = 0$ )

$b$  = Koefisien regresi (nilai peningkatan maupun penurunan)

2) Analisis regresi linear berganda. Analisis ini diantaranya:

a) Analisis korelasi berganda ( $R$ ), digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) terhadap variabel *dependent* ( $Y$ ) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara serentak terhadap variabel *dependent* ( $Y$ ). Nilai  $R$  berkisar antara 0 – 1, nilai semakin mendekati angka 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat, sebaliknya nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah.

Menurut Priyatno (2010) pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien dapat dinyatakan pada tabel berikut:

**Tabel 4. Interpretasi koefisien korelasi**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Sugiyono (2004)

b) Analisis determinasi ( $R^2$ ), digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh variabel *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara serentak terhadap variabel *dependent* ( $Y$ ). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variabel *independent* yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel *dependent*.  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independent* terhadap variabel *dependent*, atau

variasi variabel *independent* yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel *dependent*. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka presentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel *independent* terhadap variabel *dependent* adalah sempurna, atau variasi *independent* yang digunakan dalam model 100% variasi variabel *dependent*.

- c) Uji koefisien regresi secara *parsial* (uji *t*), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara *parsial* berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent* (Y).

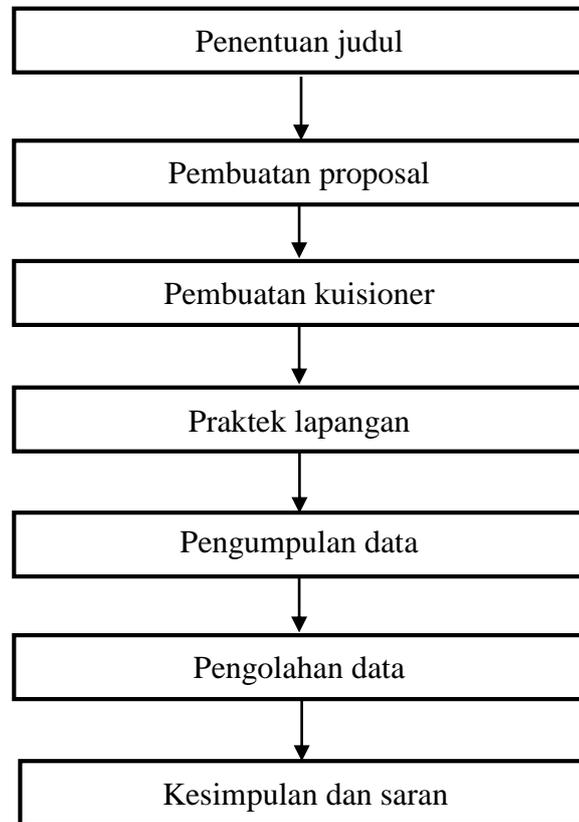
### 3. Uji asumsi klasik regresi

Uji asumsi klasik regresi ini terdiri dari:

- a. Uji *Multikolinearitas*, menurut Wijaya (2009) *Multikolinearitas* adalah keadaan dimana terjadi hubungan *linier* yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel *independen* dalam model *regresi*. Uji *multikolinearitas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan *linier* antar variabel *independen* dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya *multikolinearitas*. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat *ValueInflation Factor (VIF)* pada model regresi. Menurut Wijaya (2009), pada umumnya jika *VIF* lebih kecil dari 10, maka variabel tersebut tidak mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

- b. Uji *Heteroskedastisitas*, adalah keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji *heteroskedastisitas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya masalah *heteroskedastisitas* (Wijaya, 2009). *Heteroskedastisitas* dapat dideteksinya dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik di atas, dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di *studentized*. Dasar pengambilan keputusan: jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi *heteroskedastisitas*, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas* (Wijaya, 2009).
- c. Uji *Autokorelasi*, adalah keadaan dimana terjadinya korelasi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Uji *Autokorelasi* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi pada model regresi (Wijaya 2009). Secara umum untuk menentukan pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson* (uji *DW*) dengan ketentuan Angka *D-W* antara 1,55-2,46, maka variabel tersebut tidak ada *autokorelasi*(Wijaya, 2009)

## H. Alur Penelitian



**Gambar 2.** *Alur pelaksanaan penelitian*

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto tahun 2018. Data penelitian ini diperoleh menggunakan kuesioner dengan cara membagikan secara langsung kepada pasien rawat jalan, konsumen, ataupun yang mewakili pasien. Data yang diperoleh kemudian dianalisis yang bertujuan untuk mengetahui dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, kepedulian yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto. Sebelum kuesioner dibagikan secara langsung kepada konsumen, dilakukan uji validasi dan reliabilitasnya dengan menyebarkan kuesioner tersebut kepada 30 responden. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut.

#### **A. Uji Instrumen**

Uji instrumen adalah proses untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah kuesioner, untuk mengetahui isi dan butir dari pertanyaan tersebut sudah valid dan reliabel. Jika butir-butir sudah valid dan reliabel, berarti butir-butir tersebut sudah bisa untuk mengukur faktornya (Santoso, 2002). Hasil uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

## 1. Uji validitas

Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang diukur. Pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel (Priyatno, 2010). Batas minimal korelasi untuk uji coba 30 responden adalah 0.2407. Teknik pengujian yang digunakan untuk uji validitas pada program *SPSS version 16* yaitu *corrected item-total correlation*.

Hasil uji validitas alat ukur kuesioner yang dilakukan terhadap 30 pasien rawat jalan ataupun yang mewakili di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto terhadap enam dimensi kualitas pelayanan kesehatan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kepastian, kepedulian dan kepuasan pasien.

Hasil uji validitas pada butir-butir pernyataan kuesioner sebagai berikut

**Tabel 5. Hasil uji validitas alat ukur kuesioner dimensi mutu pelayanan & kepuasan pasien**

Variabel	<i>Corection Item – Total Correlation</i>	Status	Variabel	<i>Corection Item – Total Correlation</i>	Status
X1.1	0,823	Valid	X2.1	0.760	Valid
X1.2	0,704	Valid	X2.2	0.596	Valid
X1.3	0,280	Valid	X2.3	0.279	Valid
X1.4	0,706	Valid	X2.4	0.353	Valid
X1.5	0,829	Valid	X2.5	0.670	Valid
X3.1	0.515	Valid	X4.1	0.731	Valid
X3.2	0.676	Valid	X4.2	0.699	Valid
X3.3	0.648	Valid	X4.3	0.699	Valid
X3.4	0.544	Valid	X4.4	0.611	Valid
X3.5	0.662	Valid	X4.5	0.627	Valid

Variabel	<i>Corection Item – Total Correlation</i>	Status	Variabel	<i>Corection Item – Total Correlation</i>	Status
X5.1	0.783	Valid	Y1	0.600	Valid
X5.2	0.504	Valid	Y2	0.712	Valid
X5.3	0.719	Valid	Y3	0.752	Valid
X5.4	0.843	Valid	Y4	0.686	Valid
X5.5	0.801	Valid	Y5	0.771	Valid

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 5, hasil uji validitas dan reliabilitas alat ukur kuesioner kinerja dimensi mutu X1, X2, X3, X4, X5 dan Y sebagai dimensi mutu secara berurutan sebagai dimensi Kehandalan, Jaminan Kepastian, Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kepedulian, dan Kepuasan Pasien dengan lima komponen pertanyaan di setiap dimensi memiliki nilai *corection item-total correlation* lebih besar dari 0,2407, hal ini menunjukkan bahwa kelima item dari keenam variabel penelitian alat ukur kuesioner untuk dimensi pertanyaan 1, 2, 3, 4, dan 5 tersebut dapat dinyatakan valid sehingga dapat dilakukan penelitian.

## 2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran diulang. Uji ini menggunakan metode pengujian *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ), suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) > 0.6.

Hasil uji reliabilitas alat ukur kuesioner kinerja, haraoan dan kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Hasil uji reliabilitas alat ukur kuesioner

No	Alat Ukur Pernyataan	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliabilitas Kritis	Status
<b>1</b>	<b>Kuesioner</b>			
a.	Kehandalan	0.855	0,6	Reliabel
b.	Jaminan Kepastian	0.756	0,6	Reliabel
c.	Bukti Fisik	0.794	0,6	Reliabel
d.	Daya Tanggap	0.854	0,6	Reliabel
e.	Kepedulian	0.888	0,6	Reliabel
<b>2</b>	<b>Kepuasan Pasien</b>	0.875	0,6	Reliabel

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Hasil perhitungan *reliability analysis* dengan menggunakan SPSS Versi 16 for window release menyatakan bahwa nilai *cronbach's alpha* yang terdiri dari dimensi kehandalan, jaminan kepastian, bukti fisik, daya tanggap dan kepedulian masing-masing nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,855; 0,756; 0,794; 0,854 dan 0,888 dimana nilai positif dan lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan bahwa alat ukur kuesioner dimensi-dimensi kualitas pelayanan untuk harapan dinyatakan reliabel.

Hasil perhitungan *reliability analysis* dengan menggunakan SPSS Versi 16 for window release menyatakan bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto sebesar 0,875 dimana nilainya positif dan lebih dari 0,6 sehingga dinyatakan bahwa alat ukur kuesioner untuk kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dinyatakan reliabel.

## B. Deskripsi Sampel

Sampel dalam penelitian ini dapat dideskripsikan menurut umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

## 1. Klasifikasi responden berdasarkan umur

Umur responden mempengaruhi daya tangkap terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga laboratorium. Umur responden juga dapat mempengaruhi pola pikir, sikap serta pengambilan keputusan, maka perlu diketahui sebagai salah satu karakteristik populasi. Distribusi frekuensi responden menurut umur dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 7. Jumlah dan persentase responden berdasarkan usia**

Usia	Jumlah	Persentase
17-25 Tahun	21	10,5%
26-35 Tahun	23	11,5%
36-45 Tahun	50	25,1%
46-55 Tahun	65	32,6%
56-65 Tahun	31	15,5%
>65 Tahun	9	4,5%
Total	199	100%

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 199 responden. Usia pasien atau konsumen di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto persentase terbesar adalah pasien atau konsumen yang berusia sekitar 46- 55 tahun yang berjumlah 65 responden atau sebesar 32,6%, hal ini dapat disebabkan karena usia 46-55 tahun menurut Depkes RI (2009) merupakan masa lansia awal, dimana banyak pasien yang *check up* kesehatan sehingga harus melakukan pemeriksaan laboratorium.

## 2. Klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini akan dipengaruhi pengambilan keputusan serta bertanggung jawab dalam penyelesaian masalah.

Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 8. Jumlah dan persentase responden berdasarkan jenis kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	81	40,7%
Perempuan	118	59,3%
Total	199	100%

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 199 responden. Pasien atau konsumen di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto yang terbanyak berjenis kelamin perempuan dengan jumlah responden 118 atau sebesar 59,3%. Hal ini disebabkan karena perempuan pada umumnya menuntut untuk lebih banyak dilayani dengan baik daripada laki-laki yang umumnya bisa saja menanggapinya terhadap pelayanan yang diberikan.

### **3. Klasifikasi responden berdasarkan pendidikan terakhir**

Pendidikan merupakan tingkat pengetahuan dan intelektualitas seseorang. Tingkat pendidikan terakhir responden sangat berpengaruh terhadap daya tanggap terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga laboratorim sehingga akan mempengaruhi dalam penerimaan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh laboran kepada pasien atau konsumen. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dijelaskan dalam tabel berikut:

**Tabel 9. Jumlah dan persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir**

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
SD	37	18,6%
SMP	37	18,6%
SMA	66	33,1%

<b>Pendidikan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Akademi/Diploma	40	20,1%
Sarjana	19	9,5%
Total	199	100%

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 199 responden. Persentase pendidikan terakhir pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto yang terbesar yaitu pasien yang memiliki pendidikan terakhir SMA yang berjumlah 66 pasien atau sebesar 33,1%. Hal ini mungkin disebabkan karena mahal biaya pendidikan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk menempuh pendidikan lanjut hingga perguruan tinggi sehingga membuat masyarakat memilih untuk tidak melanjutkan pendidikannya hingga perguruan tinggi.

#### **4. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan**

Distribusi pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 10. Jumlah dan persentase responden berdasarkan pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
Pegawai Negeri	24	12,0%
Pegawai Swasta	44	22,1%
Pelajar/Mahasiswa	16	8,0%
Pedagang	54	27,2%
Petani	37	18,6%
Lain-lain	24	12,0%
Total	199	100%

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 199 responden. Persentase status pekerjaan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto yang terbesar adalah pasien yang memiliki pekerjaan pedagang dengan jumlah 54 pasien atau sebesar 27,2%.

### C. Hasil Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis dengan metode analisis linier sederhana dan analisis inier berganda dalam upaya pembuktian hipotesis penelitian. Analisis dilaksanakan dengan *SPSS version 16*. Hasil analisis dapat dideskripsikan sebagai berikut:

#### 1. Hasil analisis data kinerja terhadap dimensi kualitas pelayanan

Pernyataan alat ukur kinerja dalam penelitian ini terdapat 25 (dua puluh lima) butir item pertanyaan yang terdiri dari 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, jaminan kepastian, bukti fisik, daya tanggap dan kepedulian. Setiap dimensi kualitas perlayanan terdiri dari 5 (lima) butir item pernyataan untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan. Hasil analisis deskriptif dalam bentuk tabel jumlah dan persentase jawaban responden terhadap kinerja dapat dilihat pada tabel 11.

**Tabel 11. Jumlah dan Persentase Responden Terhadap Kinerja**

Butir pernyataan	Jumlah dan Persentase Responden terhadap Kinerja Berdasarkan Skor Jawaban							
	SP	%	P	%	TP	%	STP	%
Dimensi 1.1	103	51,8	96	48,2	0	0	0	0
Dimensi 1.2	105	52,8	94	47,2	0	0	0	0
Dimensi 1.3	82	41,2	117	58,8	0	0	0	0
Dimensi 1.4	100	50,3	99	49,7	0	0	0	0
Dimensi 1.5	102	51,3	97	48,7	0	0	0	0
Dimensi 2.1	128	64,3	71	35,7	0	0	0	0
Dimensi 2.2	93	46,7	106	52,3	0	0	0	0
Dimensi 2.3	92	46,2	107	53,8	0	0	0	0
Dimensi 2.4	101	50,8	98	49,2	0	0	0	0
Dimensi 2.5	88	44,2	111	55,8	0	0	0	0
Dimensi 3.1	130	65,3	69	34,7	0	0	0	0
Dimensi 3.2	106	53,3	93	46,7	0	0	0	0
Dimensi 3.3	92	46,2	107	53,8	0	0	0	0

Butir pernyataan	Jumlah dan Persentase Responden terhadap Kinerja Berdasarkan Skor Jawaban							
	SP	%	SP	%	SP	%	SP	SP
Dimensi 3.4	110	55,3	89	44,7	0	0	0	0
Dimensi 3.5	99	49,7	100	50,3	0	0	0	0
Dimensi 4.1	116	68,3	83	41,7	0	0	0	0
Dimensi 4.2	111	55,8	88	44,2	0	0	0	0
Dimensi 4.3	120	60,3	79	39,7	0	0	0	0
Dimensi 4.4	115	57,8	84	42,2	0	0	0	0
Dimensi 4.5	109	54,8	90	45,2	0	0	0	0
Dimensi 5.1	101	50,8	98	49,2	0	0	0	0
Dimensi 5.2	97	48,7	102	51,3	0	0	0	0
Dimensi 5.3	101	50,8	98	49,2	0	0	0	0
Dimensi 5.4	105	52,8	94	47,2	0	0	0	0
Dimensi 5.5	105	52,8	94	47,2	0	0	0	0

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Keterangan:

Arti kode SP adalah jawaban sangat puas. Arti kode P adalah jawaban puas. Arti kode TP adalah jawaban tidak puas dan arti kode STP adalah jawaban sangat tidak puas.

## 2. Hasil analisis data kepuasan pasien

Pernyataan alat ukur kepuasan pasien dalam penelitian ini terdapat enam item, diantaranya terdiri dari lima item pernyataan tentang kepuasan pasien terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu kehandalan, jaminan kepastian, bukti fisik, daya tanggap dan kepedulian, serta satu pernyataan tentang kepuasan pasien secara keseluruhan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Hasil analisis deskriptif dalam bentuk tabel jumlah dan persentase jawaban responden terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dapat dilihat pada tabel 12.

**Tabel 12. Jumlah dan persentase responden terhadap kepuasan**

<b>Butir pernyataan</b>	<b>Jumlah dan Persentase Responden terhadap Kepuasan berdasarkan Skor Jawaban</b>							
	<b>SP</b>	<b>%</b>	<b>P</b>	<b>%</b>	<b>TP</b>	<b>%</b>	<b>STP</b>	<b>%</b>
Kepuasan Pasien	132	66,3	67	33,7	0	0	0	0
Kepuasan Pasien	120	60,3	79	39,7	0	0	0	0
Kepuasan Pasien	127	63,8	72	36,2	0	0	0	0
Kepuasan Pasien	131	65,8	68	34,2	0	0	0	0
Kepuasan Pasien	117	58,8	82	41,2	0	0	0	0

Sumber: data primer yang sudah diolah, (2018)

Keterangan:

Arti kode SP adalah jawaban sangat puas. Arti kode P adalah jawaban puas. Arti kode TP adalah jawaban tidak puas dan arti kode STP adalah jawaban sangat tidak puas.

Berdasarkan tabel 17 tentang hasil perhitungan jumlah dan persentase jawaban responden terhadap pernyataan alat ukur kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto, maka dapat dijelaskan atau dijabarkan sebagai berikut:

- a. Butir pernyataan terhadap kepuasan pasien atas dimensi kehandalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan jumlah dan persentase jawaban dari 199 responden adalah sebanyak 132 responden atau sebesar 66,3% menyatakan sangat puas dan sebanyak 67 responden atau sebesar 33,7% menyatakan puas. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien menyatakan sangat puas atas kehandalan oleh tenaga kerja di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- b. Butir pernyataan terhadap kepuasan pasien atas dimensi jaminan kepastian di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan jumlah dan

persentase jawaban dari 199 responden adalah sebanyak 120 responden atau sebesar 60,3% menyatakan sangat puas dan sebanyak 79 responden atau sebesar 39,7% menyatakan puas. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien menyatakan sangat puas atas jaminan kepastian oleh tenaga kerja di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

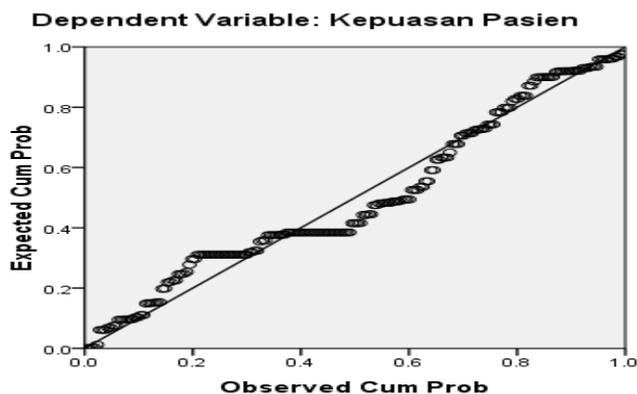
- c. Butir pernyataan terhadap kepuasan pasien atas dimensi bukti fisik di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan jumlah dan persentase jawaban dari 199 responden adalah sebanyak 127 responden atau sebesar 63,8% menyatakan sangat puas dan sebanyak 72 responden atau sebesar 36,2% menyatakan puas. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien menyatakan sangat puas atas bukti fisik oleh tenaga kerja di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- d. Butir pernyataan terhadap kepuasan pasien atas dimensi daya tanggap di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan jumlah dan persentase jawaban dari 199 responden adalah sebanyak 131 responden atau sebesar 65,8% menyatakan sangat puas dan sebanyak 68 responden atau sebesar 34,2% menyatakan puas. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien menyatakan sangat puas atas daya tanggap oleh tenaga kerja di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- e. Butir pernyataan terhadap kepuasan pasien atas dimensi kepedulian di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan jumlah dan persentase jawaban dari 199 responden adalah sebanyak 117 responden atau sebesar 58,8% menyatakan sangat puas dan sebanyak 82 responden atau sebesar

41,2% menyatakan puas. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian besar pasien menyatakan sangat puas atas kepedulian oleh karyawan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

### 3. Hasil Uji Asumsi dasar

a. Uji normalitas, digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Normalitas variabel-variabel pengganggu ini dapat dilihat pada diagram *Normal P-P plot or regression standarized residual* berikut:

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



**Gambar 3. Normal P-P plot or regression standarized residual**

Variabel-variabel pengganggu akan dinyatakan terdistribusi secara normal atau mendekati normal bila gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal. Terlihat dalam diagram *Normal P-P plot or regression standarized residual* diatas, data tersebar di sekitar dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga dapat disimpulkan variabel-variabel pengganggu terdistribusi secara normal, dengan demikian syarat normalitas bagi model regresi terpenuhi.

b. Uji linieritas, bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelasi.

1) Analisis regresi linier sederhana yaitu hubungan secara linier antara satu variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y). Hasil analisis regresi linier sederhana sebagai berikut:

**Tabel 13. Correlation Correlations**

		Kepuasan pasien	Kehandalan	Jaminan Kepastian	Bukti Fisik	Daya Tanggap	Kepedulian
Pearson Correlation	Kepuasan pasien	1.000	.376	.597	.709	.693	.652
	Kehandalan	.376	1.000	.460	.384	.340	.415
	Jaminan Kepastian	.597	.460	1.000	.586	.609	.495
	Bukti Fisik	.709	.384	.586	1.000	.658	.520
	Daya Tanggap	.693	.340	.609	.658	1.000	.562
	Kepedulian	.652	.415	.495	.520	.562	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan pasien	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Kehandalan	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Jaminan Kepastian	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Bukti Fisik	.000	.000	.000	.	.000	.000
	Daya Tanggap	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Kepedulian	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Kepuasan pasien	199	199	199	199	199	199
	Kehandalan	199	199	199	199	199	199
	Jaminan Kepastian	199	199	199	199	199	199
	Bukti Fisik	199	199	199	199	199	199
	Daya Tanggap	199	199	199	199	199	199
	Kepedulian	199	199	199	199	199	199

Sumber: data yang diolah (2018)

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dapat diketahui tingkat hubungannya dengan melihat korelasi pada tabel 13 dengan hasil sebagai berikut:

- a) Antara faktor  $X_1$  atau kehandalan dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,376 yang terletak pada interval 0,20-0,399 yang berarti tingkat hubungannya rendah. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kehandalan oleh tenaga kesehatan kepada pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto kurang memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- b) Antara faktor  $X_2$  atau jaminan kepastian dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,597 yang terletak pada interval 0,40-0,599 yang berarti tingkat hubungannya sedang. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi jaminan kepastian oleh tenaga kesehatan kepada pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto sudah memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- c) Antara faktor  $X_3$  atau bukti fisik dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,709 yang terletak pada interval 0,60-0,799 yang berarti tingkat hubungannya kuat. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik oleh tenaga kesehatan kepada pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto sudah memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- d) Antara faktor  $X_4$  atau daya tanggap dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,693 yang terletak pada interval 0,60-0,799 yang berarti tingkat hubungannya kuat. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap oleh tenaga kesehatan kepada pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto sudah

memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

- e) Antara faktor  $X_5$  atau kepedulian dengan kepuasan pasien menunjukkan angka 0,652 yang terletak pada interval 0,60-0,799 yang berarti tingkat hubungannya kuat. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kepedulian oleh tenaga kesehatan kepada pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto sudah memenuhi harapan pasien sehingga mempengaruhi kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
- f) Semua angka probabilitas (*sig*) adalah 0,000 atau  $<0,05$  yang berarti variabel-variabel secara nyata berkorelasi.

## 2) Analisis regresi linier berganda

- a) Analisis korelasi berganda ( $R$ ), koefisien ini digunakan untuk mengetahui dan menunjukkan seberapa besar hubungan antara dua atau lebih variabel *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara serentak terhadap variabel *dependent* ( $Y$ ). Hasil analisis korelasi ganda sebagai berikut:

**Tabel 14. Model Summary**

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.812 <sup>a</sup>	.660	.651	1.226	.660	74.785	5	193	.000

a. Predictors: (Constant), Kepedulian, Kehandalan, Bukti Fisik, Jaminan Kepastian, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber: data yang diolah, (2018)

Hasil analisis korelasi ganda ( $R$ ) diperoleh angka 0,812 yang berada di antara 0,80-1,000 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang sangat kuat

antara faktor individu, pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien dan diperoleh angka *R Square* sebesar 66,0% kepuasan pasien dapat ditentukan oleh faktor pelayanan kesehatan yang diberikan.

- b) Uji koefisien regresi secara bersama-sama atau *simultan* (Uji *F*), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *dependent* (*Y*).

Hasil uji koefisien regresi secara bersama-sama sebagai berikut:

**Tabel 15. ANOVA**

ANOVA <sup>b</sup>						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	561.606	5	112.321	74.785	.000 <sup>a</sup>
	Residual	289.872	193	1.502		
	Total	851.477	198			

a. Predictors: (Constant), kepedulian, kehandalan, bukti fisik, jaminan kepastian, daya tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber: data primer yang telah diolah, (2018)

Hasil penelitian penulisan dengan uji analisis regresi linier berganda dengan uji *ANOVA* (*F value*) dapat dilihat pada *output ANOVA* dari data analisis regresi linier berganda di atas. Berdasarkan *output* diperoleh nilai *F* 74,785% dengan tingkat signifiaksi (*p value*) = 0,000 jauh lebih kecil dari 0,05 yang berarti  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi faktor kehandalan, faktor jaminan kepastian, faktor bukti fisik, faktor daya tanggap dan faktor kepedulian secara *simultan* atau bersama-sama terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

- c) Uji koefisien regresi secara *parsial* (Uji *t*), uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel *independent* ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) secara *parsial*

berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent* (Y). Hasil analisis uji koefisien regresi *parsial* (Uji *t*) sebagai berikut:

**Tabel 16. Hasil Analisis Regresi Coefficients<sup>a</sup>**

Model		T	Sig.
1	(Constant)	1.426	.156
	Kehandalan	-.127	.899
	Jaminan Kepastian	1.907	.058
	Bukti Fisik	5.599	.000
	Daya Tanggap	3.938	.000
	Kepedulian	5.277	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

Sumber: data primer yang diolah (2018)

Tabel 16 menunjukkan bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian memiliki tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hal ini menunjukkan secara *parsial* bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan kehandalan dan jaminan kepastian mempunyai signifikansi  $> 0,05$ , hal ini menunjukkan secara *parsial* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

#### 4. Uji asumsi klasik regresi

a. Uji *Multikolinearitas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan *linier* antar variabel *independen* dalam model regresi. Pada umumnya jika *VIF* lebih kecil dari 10, maka variabel tersebut tidak mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya. Hasil uji *Multikolinearitas* pada penelitian ini terdapat pada tabel 17 sebagai berikut:

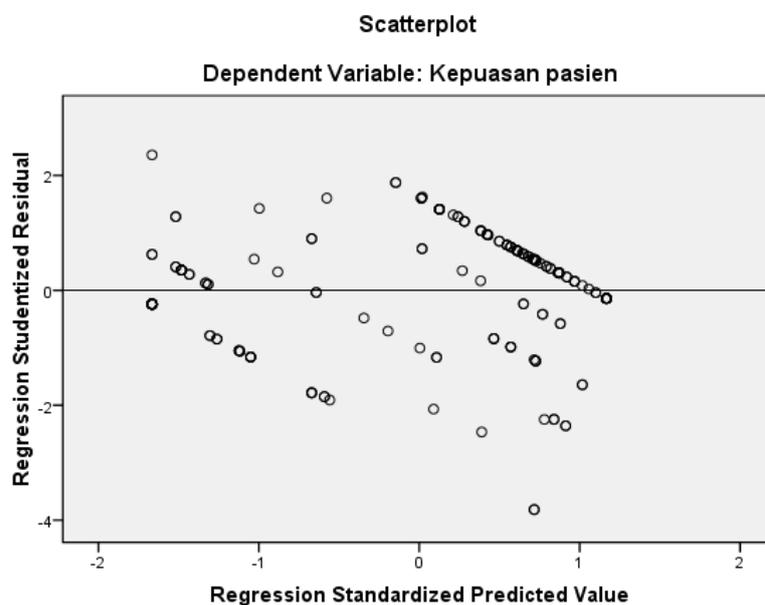
Tabel 17. Hasil Multikolinearitas

		Coefficients <sup>a</sup>	
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kehandalan	.325	3.074
	Jaminan Kepastian	.322	3.101
	Bukti Fisik	.414	2.418
	Daya Tanggap	.290	3.445
	Kepedulian	.451	2.218

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 17 menunjukkan hasil dari kinerja (persepsi) dimensi Kehandalan, jaminan Kepastian, Bukti Fisik, Daya Tanggap, dan Kepedulian lebih kecil dari 10 maka dapat dinyatakan bahwa model regresi bebas dari persoalan *Multikolinearitas*.

- d. Uji *Heteroskedastisitas* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. *Heteroskedastisitas* dapat dideteksinya dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik, dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu Y adalah residual ( $Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$ ) yang telah di *studentized*. Dasar pengambilan keputusan: jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point-point*) yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka telah terjadi *heteroskedastisitas*, jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi *heteroskedastisitas*.



**Gambar 4. Regression Standardized Predicted Value**

- e. Uji *Autokorelasi* digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya korelasi yang terjadi antara residual pada satu pengamatan dengan pengamatan lain pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi adalah tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Secara umum untuk menentukan pengujian menggunakan uji *Durbin-Watson* (uji *DW*) dengan ketentuan Angka *D-W* antara 1,55-2,46, maka variabel tersebut tidak ada *Autokorelasi*.

**Tabel 18. Durbin-Watson**

Model	Durbin-Watson
1	2,154

a. Predictors: (Constant), kepedulian, kehandalan, bukti fisik, jaminan kepastian, daya tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Sumber: data primer yang sudah diolah (2018)

Berdasarkan tabel 18, nilai uji Durbin-Watson pada tabel diperoleh nilai sebesar 2,154 dimana nilai berada diantara 1,55-2,46, dengan demikian variabel tersebut tidak ada *Autokorelasi*.

#### D. Analisis *Gap* Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan

Kesenjangan *Gap* lima dimensi kualitas pelayanan adalah *gap* dalam pelayanan yang menggambarkan selisih antara harapan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto. Idealnya nilai *gap* antara harapan dan kinerja adalah nol. Angka negatif menunjukkan bahwa harapan konsumen tidak terpenuhi, semakin besar pula prioritas peningkatan pelayanan dari dimensi tersebut. Angka positif atau *gap* akan menunjukkan bahwa harapan konsumen terpenuhi.

Lima dimensi kualitas pelayanan antara kinerja dan harapan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dapat dilihat pada tabel 17.

**Tabel 19. Lima dimensi kualitas pelayanan antara kinerja dan harapan**

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Kinerja	Harapan
1	Kehandalan	3,49	3,68
2	Jaminan Kepastian	3,50	3,55
3	Bukti Fisik	3,48	3,56
4	Daya Tanggap	3,57	3,59
5	Kepedulian	3,50	3,54

Sumber: data primer yang telah diolah, (2018)

Berdasarkan tabel 19, lima dimensi kualitas pelayanan antara kinerja dan harapan responden terhadap kualitas pelayanan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dapat dilihat bahwa kinerja masih berada dibawah harapan responden.

Urutan kinerja dari yang terbesar sampai yang terkecil berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap, kepedulian, jaminan kepastian, kehandalan, dan bukti fisik dengan nilai dari yang terbesar hingga yang terkecil secara berurutan yaitu 3,57; 3,50; 3,50; 3,49 dan 3,48.

Dari nilai *gap* di atas yang telah diperoleh untuk kelima dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 20. Perhitungan *gap***

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	Perhitungan <i>Gap</i> (Rerata Kinerja – Rerata Harapan)	<i>Gap</i>	Peringkat
1	Kehandalan	3,49 – 3,68	-0,19	1
2	Bukti Fisik	3,48 – 3,56	-0,08	2
3	Jaminan Kepastian	3,50 – 3,55	-0,05	3
4	Kepedulian	3,50 – 3,54	-0,04	4
5	Daya Tanggap	3,57 – 3,59	-0,02	5

(Sumber: data primer yang telah diolah 2018)

### **1. *Gap* dimensi kehandalan**

Berdasarkan tabel 20 pada hasil perhitungan *gap* kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan selisih negatif antara kinerja dengan harapan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto sehingga kepuasan pasien belum dapat terpenuhi. Dimensi kehandalan berada pada urutan peringkat kesatu. Hal ini dapat dilihat pada hasil perhitungan analisis *gap* yang menyatakan bahwa *gap* yang terjadi pada dimensi kehandalan menunjukkan nilai yang dirasakan pasien sebesar 3,49 dan nilai harapan sebesar 3,68 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,19. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi kehandalan belum dapat terpenuhi oleh karyawan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

### **2. *Gap* dimensi bukti fisik**

Berdasarkan tabel 20 pada hasil perhitungan *gap* kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan selisih negatif antara kinerja dengan harapan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto sehingga kepuasan pasien belum dapat terpenuhi. Dimensi bukti fisik berada pada

urutan peringkat kedua. Hal ini dapat dilihat pada hasil perhitungan analisis *gap* yang menyatakan bahwa *gap* yang terjadi pada dimensi bukti fisik menunjukkan nilai yang dirasakan pasien sebesar 3,48 dan nilai harapan sebesar 3,56 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,08. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi bukti fisik belum dapat terpenuhi oleh karyawan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

### **3. *Gap* dimensi jaminan kepastian**

Berdasarkan tabel 20 pada hasil perhitungan *gap* kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan selisih negatif antara kinerja dengan harapan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto sehingga kepuasan pasien belum dapat terpenuhi. Dimensi jaminan kepastian berada pada urutan peringkat ketiga. Hal ini dapat dilihat pada hasil perhitungan analisis *gap* yang menyatakan bahwa *gap* yang terjadi pada dimensi jaminan kepastian menunjukkan nilai yang dirasakan pasien sebesar 3,50 dan nilai harapan sebesar 3,55 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,05. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi jaminan kepastian belum dapat terpenuhi oleh karyawan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

### **4. *Gap* dimensi kepedulian**

Berdasarkan tabel 20 pada hasil perhitungan *gap* kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan selisih negatif antara kinerja dengan harapan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto sehingga kepuasan pasien belum dapat terpenuhi. Dimensi kepedulian berada pada urutan peringkat keempat. Hal ini dapat dilihat pada hasil perhitungan analisis *gap*

yang menyatakan bahwa *gap* yang terjadi pada dimensi kepedulian menunjukkan nilai yang dirasakan pasien sebesar 3,50 dan nilai harapan sebesar 3,54 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,04. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi kepedulian belum dapat terpenuhi oleh karyawan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

### **5. *Gap* dimensi daya tanggap**

Berdasarkan tabel 20 pada hasil perhitungan *gap* kelima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat perbedaan selisih negatif antara kinerja dengan harapan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto sehingga kepuasan pasien belum dapat terpenuhi. Dimensi daya tanggap berada pada urutan peringkat kelima. Hal ini dapat dilihat pada hasil perhitungan analisis *gap* yang menyatakan bahwa *gap* yang terjadi pada dimensi daya tanggap menunjukkan nilai yang dirasakan pasien sebesar 0,57 dan nilai harapan sebesar 0,59 sehingga terjadi *gap* sebesar -0,02. Hal ini menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap dimensi daya tanggap belum dapat terpenuhi oleh karyawan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Berdasarkan hasil penelitian perhitungan *gap* terhadap nilai sebagai berikut: kehandalan dengan nilai *gap* -0,19; bukti fisik dengan nilai *gap* -0,08; jaminan kepastian dengan nilai *gap* -0,05; kepedulian dengan nilai *gap* -0,04; dan daya tanggap dengan nilai *gap* -0,02.

Kehandalan merupakan *gap* terbesar dengan urutan pertama sehingga perlu adanya evaluasi pada kualitas pelayanan tersebut dengan cara memperbaiki sikap

tenaga kesehatan dengan lebih ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Nilai *gap* untuk dimensi jaminan kepastian, bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian hampir mendekati nilai nol, dalam artian nilai *gap* dimensi tersebut dapat dikatakan sudah baik dan mendekati sempurna. Dalam hal ini tenaga kesehatan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto disarankan untuk tetap mempertahankan dan menambah penguasaan ilmu dalam melayani pasien atau konsumen.

## **E. Analisis Tingkat Kesesuaian**

### **1. Kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan pasien**

Berikut adalah beberapa tabel presentase kesesuaian antara tingkat kinerja dengan harapan pasien terhadap lima dimensi kualitas pelayanan. Semakin besar persentasinya maka semakin tinggi pula tingkat kesesuaiannya antara tingkat kinerja dengan harapan pasien. Tabel distribusi skor kinerja di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto terhadap dimensi kualitas pelayanan dan tabel distribusi skor dari harappan pasien rawat jalan terhadap dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja dengan tingkat harapan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yan terdiri dari kehandalan, jaminan kepastian, bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian.

a. Rata-rata untuk skor pada dimensi kehandalan

Berdasarkan tabel 21 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi kehandalan sebesar 94,82% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa pada dimensi kehandalan, pasien atau konsumen merasa belum puas. Ketidakpuasan pasien pada dimensi ini dapat bersumber kurang tenangnya petugas laboratorium dalam memberikan pelayanan serta tindakan yang dirasa kurang cepat dalam melakukan pelayanan kesehatan sehingga hal tersebut dinilai menyebabkan terjadinya ketidakpuasan.

**Tabel 21. Rata-rata komponen penilaian kehandalan**

No	Pertanyaan	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
<b>Dimensi kehandalan</b>						
1	Petugas laboratorium bertindak cepat dalam melakukan pemeriksaan laboratorium	700	3,518	737	3,706	94,9
2	Petugas telah menyiapkan alat dengan baik, pasien tidak perlu menunggu waktu yang lama	702	3,528	739	3,714	95,0
3	Petugas laboratorium terampil dalam melakukan tindakan pengambilan sampel	679	3,412	714	3,588	95,0
4	Petugas laboratorium bersikap tenang dan proaktif dalam menghadapi kondisi pasien	697	3,503	740	3,719	94,2
5	Petugas laboratorium memberi hasil pemeriksaan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan	699	3,513	736	3,698	95,0
<b>Rata-rata kehandalan</b>			<b>3,494</b>		<b>3,684</b>	<b>94,8</b>

Sumber: data primer yang telah diolah (2018)

b. Rata-rata untuk skor pada dimensi jaminan kepastian

Berdasarkan tabel 22 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi jaminan kepastian sebesar 98,7% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa pada dimensi jaminan kepastian pasien atau konsumen merasa belum puas. Ketidakpuasan pasien pada dimensi ini dapat bersumber pada pelayanan kesehatan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto yang dirasakan pasien atau konsumen dapat berupa kurang jelasnya dalam menyampaikan hasil pemeriksaan serta sikap dan perilaku tenaga kesehatan atau petugas yang kurang meyakinkan.

**Tabel 22. Rata-rata komponen penilaian kehandalan**

No	Pertanyaan	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
<b>Dimensi jaminan kepastian</b>						
1	Petugas laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto ramah dan memberikan salam	725	3,643	737	3,704	98,3
2	Petugas laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto bersikap meyakinkan pasien	690	3,467	697	3,503	98,9
3	Petugas laboratorium klinik menghargai pasien selama di ruang laboratorium	689	3,462	704	3,538	97,8
4	Petugas laboratorium klinik mampu memberikan pendapat atas keluhan pasien	697	3,503	698	3,508	99,8
5	Informasi hasil pemeriksaan diberikan kepada pasien secara singkat, jelas dan mudah dipahami	685	3,442	695	3,492	98,5
<b>Rata-rata jaman kepastian</b>			<b>3,503</b>		<b>3,549</b>	<b>98,7</b>

Sumber: data primer yang telah diolah (2018)

c. Rata-rata untuk skor pada dimensi bukti fisik

Berdasarkan tabel 23 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi bukti fisik sebesar 97,9% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa pada dimensi bukti fisik pasien atau konsumen merasa belum puas. Ketidakpuasan pasien pada dimensi ini dapat bersumber pada fasilitas fisik yang kurang memadai dari Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto misalnya cara berpakaian yang kurang rapi dan dalam melakukan pelayanan yang dianggap kurang sopan, sehingga menyebabkan terjadinya ketidakpuasan.

**Tabel 23. Rata-rata komponen penilaian bukti fisik**

No	Pertanyaan	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
<b>Dimensi bukti fisik</b>						
1	Petugas laboratorium berpakaian rapi, sopan, dan mengenakan tanda pengenal ( <i>Name tag/ Id Card</i> )	696	3,497	727	3,653	95,7
2	Tata ruang laboratorium rapi dan nyaman baik ruang tunggu maupun ruang pengambilan sampel	682	3,427	703	3,533	97,0
3	Laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto memiliki bangunan yang layak, baik, dan bersih	686	3,447	689	3,462	99,5
4	Laboratorium terdapat petunjuk arah sehingga memiliki akses dan fasilitas yang mudah dijangkau	707	3,553	726	3,648	97,3
5	Laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto terdapat berbagai fasilitas untuk kenyamanan pasien	696	3,497	701	3,523	99,2
<b>Rata-rata bukti fisik</b>		<b>3,484</b>		<b>3,563</b>		<b>97,7</b>

Sumber: data primer yang telah diolah (2018)

d. Rata-rata untuk skor pada dimensi daya tanggap

Berdasarkan tabel 24 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi daya tanggap sebesar 99,3% atau hampir mencapai 100%, dapat dikatakan bahwa pada dimensi daya tanggap, pasien atau konsumen hampir merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di Laboratorium Kesehatan Rumah Sakit Islam Purwokerto.

**Tabel 24. Rata-rata komponen penilaian daya tanggap**

No	Pertanyaan	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
<b>Dimensi daya tanggap</b>						
1	Saya senang setelah dilakukan pengambilan darah, saya diberikan penjelasan	713	3,583	716	3,598	99,5
2	Pelayanan di Laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto sesuai dengan nomor antrian	708	3,558	721	3,623	98,2
3	Pasien datang, petugas Laboratorium Klinik dengan cepat memberikan pelayanan	715	3,593	717	3,603	99,7
4	Petugas Laboratorium Klinik kecepatan dan bersedia menanggapi keluhan pasien	711	3,573	712	3,578	99,8
5	Petugas Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto bersedia menerima saran dari pasien	706	3,548	709	3,563	99,5
<b>Rata-rata daya tanggap</b>		<b>3,571</b>		<b>3,593</b>		<b>99,3</b>

Sumber: data primer yang telah diolah (2018)

## e. Rata-rata untuk skor pada dimensi kepedulian

Berdasarkan tabel 25 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk dimensi kepedulian sebesar 99,0% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa pada dimensi kepedulian pasien atau konsumen hampir merasa puas dalam pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

Tabel 25. Rata-rata komponen penilaian kehandalan

No	Pertanyaan	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
<b>Dimensi kepedulian</b>						
1	Petugas laboratorium klinik mengingatkan pasien untuk menjaga barang berharga agar tidak hilang	692	3,477	698	3,508	99,1
2	Petugas laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto bersikap adil tanpa memandang status social	694	3,487	708	3,558	98,0
3	Petugas laboratorium klinik meminta izin kepada pasien sebelum melakukan tindakan pemeriksaan	698	3,508	709	3,563	98,4
4	Petugas laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto memperhatikan kondisi pasien	702	3,528	704	3,538	99,7
5	Petugas laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto menjawab keluhan dari pasien	702	3,528	703	3,533	99,8
<b>Rata-rata kepedulian</b>			<b>3,505</b>		<b>3,540</b>	<b>99,0</b>

Sumber: data primer yang telah diolah (2018)

## f. Rata-rata untuk skor pada kepuasan pasien

Berdasarkan tabel 26 tampak bahwa tingkat kesesuaian untuk penilaian kepuasan pasien sebesar 98,6% atau kurang dari 100%, dapat dikatakan bahwa pada penilaian kepuasan pasien juga hampir merasa puas atas kinerja serta pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto seperti sikap dalam melayani pasien, keefektifan waktu yg digunakan petugas, kemampuan dan keterampilan petugas, cara berkomunikasi dengan pasien, kebersihan serta fasilitas yang tersedia.

Tabel 26. Rata-rata komponen penilaian kepuasan pasien

No	Pertanyaan	Kinerja		Harapan		TKR (%)
		Skor	Rata-rata	Skor	Rata-rata	
<b>Kepuasan pasien</b>						
1	Saya merasa puas dengan sikap tenaga laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto	719	3,613	729	3,663	98,6
2	Saya merasa puas dengan keefektifan waktu yang digunakan oleh petugas laboratorium	711	3,573	717	3,603	99,1
3	Saya merasa puas dengan kemampuan dan ketrampilan petugas laboratorium	710	3,568	724	3,638	98,1
4	Saya merasa puas berkomunikasi dengan tenaga laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto	718	3,608	728	3,658	98,6
5	Saya merasa puas dengan kebersihan dan fasilitas di laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto	705	3,543	714	3,588	98,7
<b>Rata-rata kepuasan pasien</b>			<b>3,581</b>		<b>3,630</b>	<b>98,6</b>

Sumber: data primer yang telah diolah (2018)

## 2. Perbedaan antara tingkat pelayanan kesehatan yang diterima dan yang diharapkan

Perbedaan antara tingkat pelayanan kesehatan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat kualitas pelayanan kesehatan yang diharapkan (*expected service*) pada dimensi kualitas pelayanan kehandalan, jaminan kepastian, bukti fisik, daya tanggap dan kepedulian oleh pasien atau konsumen di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dapat dihitung dengan uji *independent samples test*. Hasil *independent samples test* dapat dilihat pada tabel 25 sebagai berikut:

Tabel 27. Uji Independent sample test

No	Dimensi Kualitas Pelayanan	t	Sig (2-tailed)
1	Kehandalan	4,496	0,000
2	Jaminan kepastian	1,092	0,275
3	Bukti fisik	-0,779	0,436
4	Daya tanggap	0,371	0,711
5	Kepedulian	0,518	0,605

(Sumber: data primer yang diolah 2018)

Berdasarkan tabel 27 hasil uji *independent samples test* menunjukkan bahwa dimensi kehandalan mempunyai tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat pelayanan kesehatan yang diterima (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*) pasien atau konsumen di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto. Sedangkan pada dimensi jaminan kepastian, bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian mempunyai nilai signifikansi 0,275; 0,463; 0,711; dan 0,605  $> 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat pelayanan kesehatan yang diterima (*perceived service*) dengan

pelayanan yang diharapkan (*expected service*) pasien atau konsumen di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

#### **F. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian ini terletak dari pengumpulan data, dimana pengumpulan data menggunakan kuesioner yang mempunyai banyak kelemahan, salah satunya responden tidak tahu atau bingung dengan jawaban yang harus diberikan. Terkadang tidak jarang responden yang tidak sungguh-sungguh dalam mengisi kuesioner yang telah diberikan. Penelitian ini hanya dilakukan pada April 2018 di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto tahun 2018 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Mutu pelayanan kesehatan dengan dimensi bukti fisik, daya tanggap dan kepedulian mempunyai tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hal ini menunjukkan secara *parsial* bukti fisik, daya tanggap dan kepedulian berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sedangkan kehandalan dan jaminan kepastian masing-masing mempunyai nilai signifikansi  $0,899$  dan  $0,058 > 0,05$ , hal ini menunjukkan secara *parsial* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau konsumen di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
2. Mutu pelayanan kesehatan dengan dimensi kehandalan, jaminan kepastian, bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian mempunyai tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ , hal ini menunjukkan bahwa kelima dimensi tersebut secara *simultan* berpengaruh terhadap kepuasan pasien atau konsumen di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
3. Persentase kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto dimensi kehandalan, jaminan kepastian, bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian secara berurutan sebagai berikut 94,8%; 98,7%; 97,7%; 99,3%;

99,0% dan kepuasan pasien 98,6% yang berarti skor presentasi kepuasan sangat tinggi.

4. Pada dimensi kehandalan terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat pelayanan kesehatan yang diterima (*percieved service*) dengan kualitas pelayanan yang diharapkan (*expected service*) pasien atau konsumen di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto. Sedangkan pada dimensi jaminan kepastian, bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat pelayanan kesehatan yang diterima (*precieved service*) dengan kualitas pelayanan yang diharapkan (*expected service*) pasien atau konsumen di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto.
5. Nilai *Gap* mutu pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien dari nilai terbesar sampai yang terkecil adalah sebagai berikut: Kehandalan sebesar -0,19; Bukti fisik sebesar -0,08; Jaminan kepastian sebesar -0,05; Kepedulian sebesar -0,04, dan Daya tanggap sebesar -0,02.

## **B. SARAN**

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan yang ada, maka untuk pengembangan dan peningkatan kepuasan pasien di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto tahun 2018 penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dimensi kehandalan merupakan *gap* terbesar, maka disarankan kepada karyawan khususnya tenaga kesehatan Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto untuk lebih baik

dalam melayani pasien atau konsumen dengan cara memperbaiki sikap agar lebih ramah, sopan, dan sabar dalam memberikan pelayanan.

2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi jaminan kepastian, bukti fisik, daya tanggap, dan kepedulian memiliki nilai yang lebih kecil dibandingkan dimensi kehandalan yang mana nilai *gap* hampir mendekati nilai nol, maka disarankan untuk tetap menjaga nilai *gap* serta terus mempertahankan kualitas terbaik dalam melayani pasien atau konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, C. S. 2011. Rancang Bagun Alplikasi Monitoring Pada Laboratorium Medis Berbasis Web (Studi Kasus Lab Persada & Muslimat Jombang).
- Arifah, U. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Balai Besar Kesehatan Paru Masyarakat (BBKPM) Surakarta.
- Azwar, A. 1996. *Konsep Mutu Kesehatan Dalam Pelayanan Kesehatan Dalam Menuju PeLayanan Kesehatan Yang Lebih Bermutu*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan KEsehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga.
- [Depkes RI] 2009. Kesehatan. Dalam *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 tahun 2009* (hal. 5-6). Jakarta: Depar.
- [Depkes RI] 2007. *Standar Profesi Ahli Teknologi Laboratorium Kesehatan*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- [Depkes RI] 2008. *Pedoman Praktik Laboratorium Kesehatan Yang Benar (Good Laboraroty Practice)*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Hansen, & Mowen. 1944. *Management Accounting* (Vol. 3thed). South-Western.
- Irpan. 2016. Analisis Gap Pengaruh Mutu Pelayanan Kefarmasian Terhadap Kepuasan Konsumen di Apotek Kampung Arab Selor.
- Kaihatu, T. S. 2008. Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian* (Edisi 8 ed., Vol. Jilid 1). Jakarta: PT Prehalindo.
- Kotler, P. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Mardiana, Budiadi, N. A., & Kristanto, Y. 2010. Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Laboratorium Klinik RSUD Sukoharjo.

- [Menkes RI] 2003. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 364/MENKES/SK/III/2003*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- [Menkes RI] 2007. *Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 370/MENKES/SK/III/2007*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- [Menkes RI] 2010. *Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 411/MENKES/III/2010*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Muninjaya, A. G. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Priyatno, D. 2010. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Rahmawati, A. F., & Suprianto, S. 2013. Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Dimensi Dabholkar di Ruang Rawat Inap Penyakit dalam.
- Roemer, M. I. 1993. *National Health System of The World*. Ney York: Oxford University.
- Rohmana, V. M. 2015. Analisis Gap Pengaruh Pelayanan Informasi Obat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
- Sabarguna, B. S. 2004. *Manajemen Operasional Rumah Sakit (MORS)*. Yogyakarta: Konsorsium.
- Santoso, S. 2002. *Buku Latian SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Santoso, S. 2010. *Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sayori, F. T., Maidin, A., & Sudirman, I. 2013. Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di RSUD Jayapura Papua.
- Sejati, R. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.
- Setiarini, N. A. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Sukoharjo.
- Sriyanti, C. 2016. *Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV Alfabeta.

- Sugiyono. 2009. *Model Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Edisi ke-2 ed.). Bandung: CV Alfabeta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ummah, A. R., & Supriyanto, S. 2014. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Beradsarkan Dimensi Dabholhkar di Paviliun Mina Rumah Sakit Siti Khodijah Sepanjang.
- Wijaya, T. 2009. *Analisa Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.

## DAFTAR LAMPIRAN

### *Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian*



Nomor : 331 / H6 – 04 / 07.03.2018  
Lamp. : - helai  
Hal : Ijin Penelitian

**Kepada:**  
**Yth. Direktur**  
**RS. ISLAM PURWOKERTO**  
**Di Purwokerto**

Dengan Hormat,

Guna memenuhi persyaratan untuk keperluan penyusunan Tugas Akhir (TA) bagi Mahasiswa Semester Akhir Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, terkait bidang yang ditekuni dalam melaksanakan kegiatan tersebut bersamaan dengan ini kami menyampaikan ijin bahwa :

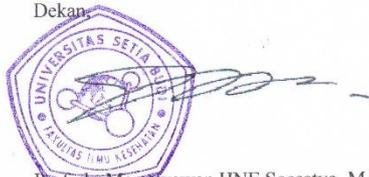
**NAMA : DWIKY AKBAR PAMUJI**  
**NIM : 10170659 N**  
**JUDUL : Analisis GAP Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto.**

Untuk ijin penelitian tentang analisis GAP mutu pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instansi Bapak/Ibu.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Surakarta, 07 Maret 2018

Dekan,



Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D.

## Lampiran 2. Surat Pengantar Penelitian



RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO  
Mitra Masyarakat Menuju Sehat

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

SURAT IZIN PENELITIAN  
NOMOR : 292/SI/Bid.ASD/RSIP/III/2018

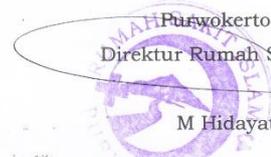
Dasar : Permohonan Ijin Penelitian, nomor 331/H6-04/07.03.2018  
tanggal : 7 Maret 2018

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur Rumah Sakit Islam Purwokerto  
Nama : Dr. M. Hidayat Budi Kusumo.,S.T.,M.Si.Med,SpB  
Jabatan : Direktur  
Memberikan Izin Penelitian kepada :  
Nama : Dwiky Akbar Pamuji  
Nomor Induk Mahasiswa : 10170659 N  
Jurusan/Program Studi : Analis Kesehatan  
Tahun Angkatan : -  
untuk melakukan Penelitian di Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan ketentuan :

1. Pelaksanaan kegiatan penelitian yang dimaksud tidak dilaksanakan untuk tujuan lain yang dapat berakibat melakukan tindakan pelanggaran terhadap peraturan perundangan-undangan yang berlaku;
2. Sebelum melaksanakan kegiatan yang dimaksud, terlebih dahulu melaporkan kepada Kepala Seksi Administrasi Umum dan Sumber Daya Insani Rumah Sakit Islam Purwokerto;
3. Sebelum dimulai praktek para mahasiswa harus mengikuti pembekalan dasar dari rumah sakit dengan materi, Hak Pasien Keluarga, Keselamatan Pasien, PPI, dan Tata tertib Rumah Sakit, Serta Orientasi Lingkungan;
4. Mentaati segala ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku juga petunjuk-petunjuk dari pejabat yang berwenang di Rumah Sakit Islam Purwokerto.
5. Setelah selesai pelaksanaan kegiatan yang dimaksud memberikan tembusan hasilnya kepada Rumah sakit islam Purwokerto.
6. Pembayaran Penelitian Rp 13.548 selama ( 2 hari) Dibayarkan langsung dikasir RSIP

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di gunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 12 Maret 2018  
Direktur Rumah Sakit Islam Purwokerto  
  
M Hidayat Budi Kusumo



### Lampiran 3. Surat selesai penelitian



**RUMAH SAKIT ISLAM PURWOKERTO**  
*Mitra Masyarakat Menuju Sehat*

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

**SURAT KETERANGAN**  
NOMOR : 629/S.ket/Bid.ASD/RSIP/VII/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. M. Hidayat Budi Kusumo.,S.T.,M.Si.Med,SpB  
Jabatan : Direktur  
menerangkan bahwa :

Nama : Dwiky Akbar Pamuji  
NIM : 10170659 N  
Program Studi : D-IV Analis Kesehatan

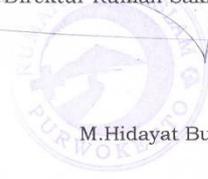
Bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian di Rumah Sakit Islam Purwokerto dengan judul "Analisis GAP Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto" dari 13 - 14 April 2018 ( 2 hari ).

Demikian surat keterangan ini kami buat dan semoga bisa dipergunakan sebagaimana mestinya.

Purwokerto, 5 Juli 2018  
Direktur Rumah Sakit Islam Purwokerto



M.Hidayat Budi Kusumo



Tembusan:  
1. Arsip



*Lampiran 4. Kuesioner Penelitian*

**KUESIONER PENELITIAN**

Yth. Bpk/Ibu/Sdr/Sdri

Di Rumah Sakit Islam Purwokerto

Dengan hormat

Saya mahasiswa Universitas Setia Budi Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan  
Jurusan Analis Kesehatan

Nama : Dwiky Akbar Pamuji

Nim : 10170659N

Sedang mengadakan penelitian untuk menyusun skripsi yang berjudul  
“Analisis *Gap* Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien  
Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Purwokerto”

Untuk keperluan tersebut maka saya sebagai peneliti memohon bantuan  
kepada Bpk/Ibu/Sdr/Sdri agar dapat membantu saya dalam mengumpulkan data  
yang saya perlukan dengan mengisi pertanyaan dalam kuesioner ini dengan  
kesungguhan hati.

Daftar pertanyaan dalam kuesioner ini berjumlah 30 dan diharapkan  
Bpk/Ibu/Sdr/Sdri untuk mengisi semua pertanyaan dengan lengkap. Kelengkapan  
jawaban akan sangat mempengaruhi kinerja organisasi dan data yang diberikan  
nantinya tidak akan dipublikasi, sehingga Bpk/Ibu/Sdr/Sdri dapat memberikan  
opini secara bebas. Kerahasiaan informasi yang diperoleh akan dijaga dengan baik  
serta informasi tersebut hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik.

Besar harapan saya atas partisipasi Bpk/Ibu/Sdr/Sdri terhadap kontribusi  
yang berharga bagi peneliti dan ilmu pengetahuan, maupun bagi usaha untuk  
memajukan Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto. Atas perhatian  
dan waktunya saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya  
Dwiky Akbar Pamuji  
10170659N

## IDENTITAS RESPONDEN

**Petunjuk Pengisian:** Berilah tanda centang (√) pada jawaban pertanyaan yang sesuai dengan pilihan Bpk/Ibu/Sdr/Sdri:

Nama Responden :

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Umur :

Status Anda :  Pasien  Mewakili pasien

Status Pendidikan :  SD  Akademi / Diploma

SMP  Sarjana

SMA

Status Pekerjaan :  PNS  Pelajar / Mahasiswa

Pegawai Swasta  Pedagang

Petani  Lain-lain

Dengan ini saya meyetujui mengisi kuesioner secara sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Purwokerto, Juni 2018

(.....)

## LEMBAR KUESIONER

### Petunjuk Pengisian Kuesioner:

Isilah pertanyaan dibawah ini dengan tanda checklist (√) pada tiap pertanyaan.

1 = sangat tidak puas / sangat tidak setuju

2 = tidak puas / tidak setuju

3 = puas / setuju

4 = sangat puas / sangat setuju

Presepsi				<i>Reability (Kehandalan)</i> Pertanyaan No. 1-5	Ekspetasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Petugas laboratorium bertindak cepat dalam melakukan pelayanan pemeriksaan laboratorium	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas telah menyiapkan alat dengan baik, pasien tidak perlu menunggu waktu yang lama	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium terampil dalam melakukan tindakan pengambilan sampel	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium bersikap tenang dan proaktif dalam menghadapi kondisi pasien	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium memberi hasil pemeriksaan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan	4	3	2	1

Presepsi				<b>Assurance (Jaminan Kepastian)</b> Pertanyaan No. 1-5	Ekspetasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Petugas laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto ramah dan memberikan salam	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto bersikap meyakinkan pasien	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium klinik menghargai pasien selama di ruang laboratorium	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium klinik mampu memberikan pendapat atas keluhan pasien	4	3	2	1
4	3	2	1	Informasi hasil pemeriksaan diberikan kepada pasien secara singkat, jelas dan mudah dipahami	4	3	2	1

Presepsi				<b>Tangible (Bukti Fisik)</b> Pertanyaan No. 1-5	Ekspetasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Petugas laboratorium berpakaian rapi, sopan, dan mengenakan tanda pengenal ( <i>Name tag/ Id Card</i> )	4	3	2	1
4	3	2	1	Tata ruang laboratorium rapid an nyaman baik ruang tunggu maupun ruang pengambilan sampel	4	3	2	1
4	3	2	1	Laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto memiliki bangunan yang layak, baik, dan bersih	4	3	2	1

Presepsi				<b>Tangible (Bukti fisik)</b> Pertanyaan No. 1-5	Ekspetasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Laboratorium terdapat petunjuk arah sehingga memiliki akses dan fasilitas yang mudah dijangkau	4	3	2	1
4	3	2	1	Laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto terdapat berbagai fasilitas untuk kenyamanan pasien	4	3	2	1

Presepsi				<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b> Pertanyaan No. 1-5	Ekspetasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Saya senang setelah dilakukan pengambilan darah, saya diberikan penjelasan	4	3	2	1
4	3	2	1	Pelayanan di Laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto sesuai dengan nomor antrian	4	3	2	1
4	3	2	1	Pasien datang, petugas Laboratorium Klinik dengan cepat memberikan pelayanan	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas Laboratorium Klinik cekatan dan bersedia menanggapi keluhan pasien	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas Laboratorium Klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto bersedia menerima saran dari pasien	4	3	2	1

Presepsi				<b><i>Empathy (Kepedulian)</i></b> Pertanyaan No. 1-5	Ekspetasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Petugas laboratorium klinik mengingatkan pasien untuk menjaga barang berharga agar tidak hilang	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto bersikap adil tanpa memandang status social	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium klinik meminta izin kepada pasien sebelum melakukan tindakan pemeriksaan	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto memperhatikan kondisi pasien	4	3	2	1
4	3	2	1	Petugas laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto menjawab keluhan dari pasien	4	3	2	1

Presepsi				<b>Pernyataan Kepuasan Pasien</b> Pertanyaan No. 1-5	Ekspetasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Saya merasa puas dengan sikap tenaga laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto	4	3	2	1
4	3	2	1	Saya merasa puas dengan keefektifan waktu yang digunakan oleh petugas laboratorium	4	3	2	1

Presepsi				Pernyataan Kepuasan Pasien Pertanyaan No. 1-5	Ekspetasi			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas		Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
4	3	2	1	Saya merasa puas dengan kemampuan dan ketrampilan petugas laboratorium	4	3	2	1
4	3	2	1	Saya merasa puas berkomunikasi dengan tenaga laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto	4	3	2	1
4	3	2	1	Saya merasa puas dengan kebersihan dan fasilitas di laboratorium klinik Rumah Sakit Islam Purwokerto	4	3	2	1

Sumber : Santoso, yang dimodifikasi (2018)



**Lampiran 6. Hail instrumen Validitas dan reliabilitas**

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dimensi Kehandalan (X<sub>1</sub>)

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.855	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	13.27	1.995	.823	.780
x1.2	13.23	2.116	.704	.815
x1.3	13.57	3.013	.280	.898
x1.4	13.30	2.148	.706	.815
x1.5	13.30	2.010	.829	.779

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dimensi Jaminan Kepastian ( $X_2$ )**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	12.50	.603	.760	.386
x2	12.90	.848	.596	.481
x3	12.77	.668	.279	.220
x4	12.70	.769	.353	.446
x5	12.73	.754	.670	.390

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dimensi Bukti Fisik (X<sub>3</sub>)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.794	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	12.63	1.275	.515	.791
x2	12.87	1.361	.676	.723
x3	12.97	1.620	.648	.755
x4	12.73	1.306	.544	.772
x5	12.93	1.513	.662	.740

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dimensi Daya Tanggap (X<sub>4</sub>)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	12.86	1.766	.731	.811
x2	12.83	1.719	.699	.816
x3	12.83	1.719	.699	.816
x4	12.76	1.690	.611	.840
x5	12.72	1.635	.627	.837

Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dimensi Kepedulian (X<sub>5</sub>)**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.888	5

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	13.03	2.177	.783	.851
x2	13.10	2.596	.504	.910
x3	13.03	2.249	.719	.866
x4	13.00	2.071	.843	.836
x5	13.07	2.209	.801	.847

**Lampiran 7. Data pasien rawat jalan satu bulan sebelum penelitian**

**JUMLAH PASIEN 2018  
BULAN : MARET**

TGL	POLI			INAP			TOTAL
	UMUM	BPJS	AS.LAIN	UMUM	BPJS	AS.LAIN	
1	0	34	0	0	22	0	56
2	2	28	0	1	19	0	50
3	0	18	0	2	21	0	41
4	0	0	0	0	24	0	24
5	3	29	0	1	16	0	49
6	1	17	0	1	21	0	40
7	0	17	0	0	25	0	42
8	0	15	0	0	22	0	37
9	0	23	0	1	30	0	54
10	0	4	0	1	16	0	21
11	0	1	0	2	25	0	28
12	0	11	0	1	27	0	39
13	0	11	0	0	22	0	33
14	0	18	0	0	18	0	36
15	0	22	0	0	16	0	38
16	0	8	0	0	18	0	26
17	0	0	0	0	18	0	18
18	0	0	0	1	21	0	22
19	1	18	0	1	22	0	42
20	1	26	0	0	20	0	47
21	0	22	0	1	14	0	37
22	1	30	0	1	24	0	56
23	4	12	0	6	17	0	39
24	1	0	0	0	16	0	17
25	0	0	0	0	17	0	17
26	0	13	0	1	29	0	43
27	0	19	0	2	25	0	46
28	0	28	0	2	27	0	57
29	1	20	0	1	22	0	44
30	0	1	0	1	17	0	19
31	0	1	0	0	16	0	17
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>446</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>647</b>	<b>0</b>	<b>1135</b>

**Lampiran 8. Hasil Perhitungan Sampel**

Diketahui : a. Data penelitian bulan Maret, N= 199 pasien  
 b.  $\pi^2 = 3,481$   
 c.  $P = 0,5$   
 d.  $Q = 0,5$   
 e.  $d^2 = (0,05)^2$

Ditanya : S = .... ?

Jawab :

$$S = \frac{\pi^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 \cdot (N - 1) + \pi^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$S = \frac{3,481 \cdot 461 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,05)^2 \cdot (461 - 1) + 3,481 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$S = \frac{401,18}{1,15 + 0,87}$$

$$S = \frac{401,18}{2,02}$$

$$S = 198,6 = \mathbf{199 \text{ responden}}$$

Jadi, jumlah sampe atau responden dalam penelitian kali ini sebanyak 199 sampel/pasien





























**Lampiran 11. Total skor variabel (persepsi)**

Responden	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	Y
1	17	16	18	17	19	17
2	19	18	20	20	17	20
3	19	18	20	20	18	20
4	18	18	17	15	16	15
5	15	16	16	15	15	16
6	15	16	16	15	15	16
7	19	17	18	17	18	20
8	19	17	18	17	18	20
9	20	15	15	15	15	15
10	15	15	15	15	15	15
11	15	15	15	15	15	15
12	15	15	15	15	15	15
13	17	17	16	15	15	15
14	17	17	16	15	15	15
15	19	16	16	17	20	20
16	19	16	16	17	20	20
17	15	15	15	15	15	15
18	15	15	15	15	15	15
19	18	17	17	20	19	17
20	20	15	15	15	15	18
21	15	15	15	15	15	18
22	15	15	15	15	15	15
23	15	15	15	17	15	16
24	16	15	16	15	15	16
25	15	16	16	15	17	15
26	17	16	15	15	16	15
27	15	15	15	15	15	16
28	16	16	15	15	15	16
29	15	15	15	17	15	17
30	15	15	15	15	15	15
31	15	15	15	15	15	15
32	15	15	15	15	15	15
33	15	15	15	15	15	15
34	15	15	16	16	16	16
35	17	15	16	15	15	15
36	20	19	17	19	19	20
37	20	18	20	17	19	19
38	20	18	14	20	19	16
39	17	19	20	16	20	20
40	20	20	17	20	19	20
41	20	20	18	20	20	20
42	20	20	20	20	20	20
43	20	20	20	20	20	20
44	20	20	17	19	20	20
45	20	19	20	20	18	17
46	20	15	18	16	15	20

47	20	20	19	16	20	20
48	19	20	20	20	20	20
49	20	20	20	20	20	20
50	20	20	20	20	20	20
51	20	20	16	19	19	19
52	17	19	17	17	16	19
53	15	17	15	16	17	15
54	17	16	16	18	17	17
55	16	17	16	15	17	17
56	20	20	19	20	20	18
57	20	20	18	20	19	20
58	19	17	20	20	20	20
59	20	19	19	20	19	20
60	20	18	18	19	19	20
61	20	18	17	20	20	20
62	20	20	20	20	20	20
63	19	20	19	20	19	20
64	20	18	19	20	18	20
65	20	20	17	20	17	20
66	20	18	20	20	20	20
67	20	18	20	20	18	19
68	20	18	17	20	20	19
69	20	20	20	20	20	20
70	20	20	20	20	20	20
71	20	20	17	19	18	20
72	20	17	20	18	20	20
73	20	20	18	19	20	20
74	20	18	17	20	18	20
75	20	18	19	20	19	17
76	20	20	17	18	15	19
77	20	20	20	20	16	18
78	20	20	17	20	20	15
79	20	20	19	20	15	18
80	19	20	19	20	20	20
81	20	20	20	20	20	20
82	20	20	17	20	20	20
83	20	17	18	20	18	20
84	19	17	19	18	20	18
85	20	19	18	20	15	20
86	20	15	15	15	15	15
87	19	17	18	17	18	20
88	15	15	15	15	15	15
89	19	17	18	17	18	20
90	15	16	16	15	15	16
91	15	16	16	15	15	16
92	18	17	17	15	16	15
93	20	20	20	20	20	20
94	20	20	20	20	20	20

95	19	20	20	20	20	20
96	20	20	19	16	20	20
97	20	15	18	16	15	20
98	20	19	20	20	18	17
99	20	20	17	20	20	20
100	20	20	20	20	20	20
101	20	20	20	20	20	20
102	20	20	18	20	20	20
103	19	18	20	20	18	20
104	19	18	20	20	17	20
105	17	16	17	17	19	17
106	20	19	18	20	15	20
107	19	17	19	18	20	18
108	20	17	18	20	18	20
109	20	20	17	20	20	20
110	20	20	20	20	20	20
111	20	19	18	20	15	20
112	19	20	19	20	20	20
113	20	20	19	20	15	18
114	20	20	17	20	20	18
115	20	20	20	20	16	18
116	19	20	20	18	15	19
117	18	16	18	17	19	17
118	19	18	20	20	17	20
119	19	18	20	20	18	20
120	15	16	16	15	15	16
121	18	17	17	15	16	15
122	15	16	16	15	15	16
123	19	17	18	17	18	20
124	19	17	18	17	18	20
125	20	15	15	15	15	15
126	15	15	15	15	15	15
127	15	15	15	15	15	15
128	15	15	15	15	15	15
129	17	17	16	15	15	15
130	17	17	16	15	15	15
131	19	16	16	17	20	20
132	20	16	16	17	20	20
133	15	15	15	15	15	15
134	15	15	15	15	15	15
135	18	17	17	20	19	17
136	20	15	15	15	15	18
137	15	15	17	20	15	18
138	15	15	15	15	15	15
139	15	15	15	17	15	16
140	16	15	16	15	15	16
141	15	16	16	15	17	15
142	17	16	15	15	16	15

143	15	15	15	15	15	16
144	16	16	15	15	15	16
145	15	15	15	17	15	17
146	15	15	15	15	15	15
147	15	15	15	15	15	15
148	15	15	15	15	15	15
149	15	15	15	15	15	15
150	15	15	16	16	16	16
151	17	15	16	15	15	15
152	20	19	17	19	19	20
153	20	18	20	17	19	19
154	20	18	16	20	19	16
155	17	19	20	16	20	20
156	20	20	17	20	19	20
157	20	20	18	20	20	20
158	20	20	20	20	20	20
159	20	20	18	20	20	20
160	20	19	17	19	20	20
161	20	15	20	20	18	17
162	20	20	18	16	15	20
163	20	20	20	16	20	20
164	19	20	20	20	20	20
165	20	20	20	20	20	20
166	20	20	20	20	20	20
167	20	20	16	19	19	20
168	15	17	15	16	17	15
169	17	16	16	18	17	17
170	16	17	16	17	17	17
171	20	20	19	20	20	18
172	20	20	20	20	19	20
173	19	17	20	20	20	20
174	20	19	19	20	19	20
175	20	18	18	19	19	20
176	20	18	17	20	20	20
177	20	20	20	20	20	20
178	19	20	19	20	19	20
179	20	18	19	20	18	20
180	20	20	17	20	17	20
181	20	18	20	20	20	20
182	20	18	20	20	18	19
183	20	18	17	20	20	19
184	20	20	20	20	20	20
185	20	20	20	20	20	20
186	20	20	17	19	18	20
187	20	17	20	18	20	20
188	20	20	18	19	20	20
189	20	18	17	20	18	20
190	20	18	19	20	19	17

191	20	20	17	18	15	19
192	20	20	20	20	16	18
193	20	20	17	20	20	15
194	20	20	19	20	15	18
195	20	20	19	20	20	20
196	20	20	20	20	20	20
197	20	20	17	20	20	20
198	20	17	18	20	18	20
199	19	17	19	18	20	18

**Lampiran 12. Total skor variabel (ekspetasi)**

<b>Responden</b>	<b>X<sub>1</sub></b>	<b>X<sub>2</sub></b>	<b>X<sub>3</sub></b>	<b>X<sub>4</sub></b>	<b>X<sub>5</sub></b>	<b>Y</b>
1	17	16	18	17	19	17
2	19	18	20	20	17	20
3	19	18	20	20	18	20
4	18	18	17	15	15	15
5	15	16	16	15	15	16
6	15	16	16	15	15	16
7	19	17	19	17	18	20
8	19	17	19	17	18	20
9	20	15	15	15	15	15
10	15	15	15	15	15	15
11	15	15	15	15	15	15
12	15	15	15	15	15	15
13	16	17	15	15	15	15
14	17	18	17	15	15	15
15	19	16	16	17	20	20
16	19	16	16	17	20	20
17	15	15	15	15	15	15
18	15	15	15	16	15	15
19	17	17	17	20	19	17
20	20	15	15	15	15	18
21	15	15	15	15	20	18
22	15	15	15	15	15	15
23	15	15	15	17	15	16
24	16	15	17	15	15	16
25	15	16	16	15	17	15
26	17	16	15	15	17	15
27	15	15	15	15	15	16
28	16	16	15	15	15	16
29	15	15	15	16	15	17
30	15	15	15	15	15	15
31	15	15	15	15	15	15
32	15	15	15	15	15	15
33	15	15	15	15	15	15
34	15	15	16	16	16	16
35	17	15	16	15	15	15
36	20	20	20	20	20	19
37	20	19	20	17	19	19
38	20	16	16	17	17	18
39	17	18	20	16	20	20
40	20	19	17	20	19	20
41	15	15	15	20	20	20
42	15	16	20	20	20	16
43	20	20	17	15	20	20
44	15	20	15	18	20	19
45	20	20	20	20	20	15
46	15	15	20	17	15	19

47	16	20	20	20	20	20
48	15	17	20	20	20	20
49	20	20	20	20	20	20
50	20	20	20	20	20	20
51	20	20	16	19	19	16
52	15	20	18	17	17	16
53	16	16	15	16	17	15
54	18	15	18	18	16	17
55	17	17	16	17	17	17
56	20	20	15	20	15	19
57	20	20	20	20	20	20
58	20	17	19	18	15	16
59	20	20	20	20	20	20
60	20	20	20	20	20	20
61	20	20	20	20	20	19
62	20	20	20	20	20	16
63	15	18	18	19	17	20
64	19	18	19	20	18	20
65	20	20	20	20	20	19
66	19	19	18	20	18	20
67	20	16	20	19	20	20
68	18	20	17	20	18	20
69	15	17	19	20	16	20
70	20	18	20	19	20	20
71	20	20	20	20	16	20
72	20	20	20	20	20	20
73	20	20	20	20	20	16
74	18	20	20	20	16	20
75	15	18	20	19	16	19
76	15	20	20	20	15	20
77	20	16	20	20	20	20
78	20	20	16	20	20	20
79	20	18	16	20	15	20
80	15	20	20	20	20	18
81	15	20	20	20	20	20
82	15	17	18	20	16	18
83	20	19	20	15	19	20
84	18	20	20	20	17	20
85	18	17	17	18	19	18
86	20	15	15	15	15	15
87	19	18	20	17	18	20
88	15	16	15	15	15	15
89	19	17	19	17	18	20
90	15	16	16	15	15	16
91	15	17	16	15	15	16
92	19	18	17	15	15	15
93	20	20	20	20	20	20
94	20	20	20	20	20	20

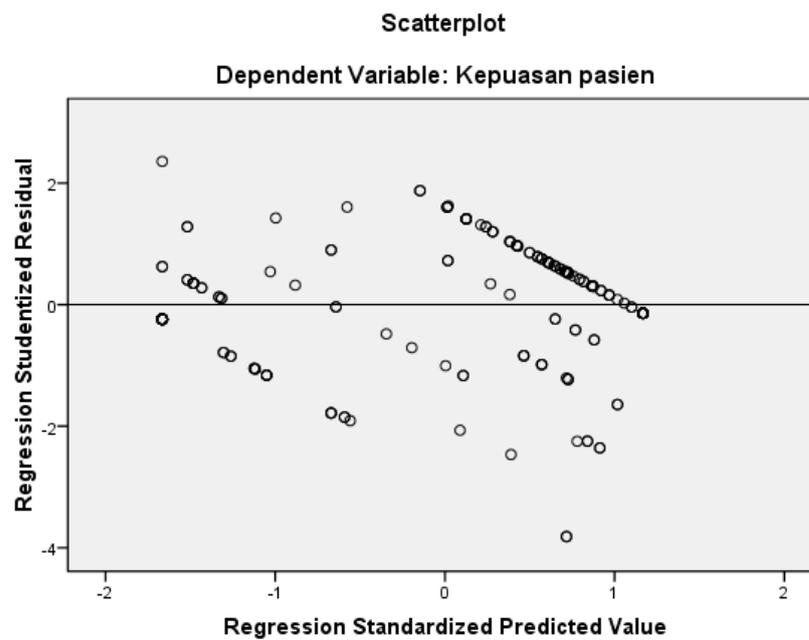
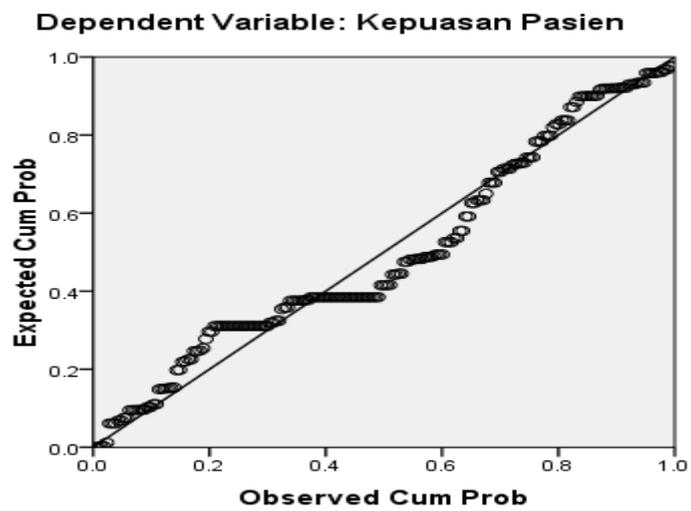
95	15	17	20	20	20	20
96	16	20	20	20	20	20
97	15	15	20	17	15	19
98	20	20	20	20	20	15
99	15	20	15	18	20	19
100	20	20	17	15	20	20
101	15	16	20	20	20	20
102	15	15	15	20	20	20
103	19	18	20	20	18	20
104	19	18	20	20	17	20
105	17	16	18	17	19	17
106	18	17	17	18	19	18
107	18	20	20	20	17	20
108	20	19	20	15	19	20
109	15	17	18	20	16	18
110	15	20	20	20	20	20
111	18	17	17	18	19	18
112	15	20	19	20	20	18
113	20	18	16	20	15	20
114	20	20	16	20	20	20
115	20	16	20	20	20	20
116	15	20	20	20	15	20
117	18	16	18	17	19	17
118	19	18	20	20	17	20
119	19	18	20	20	18	20
120	15	17	16	15	15	16
121	18	18	17	15	15	15
122	19	16	16	15	15	16
123	19	17	19	17	18	20
124	20	17	19	17	18	20
125	15	15	15	15	15	15
126	15	15	15	15	15	15
127	15	15	15	15	15	15
128	15	15	15	15	15	15
129	16	18	15	15	15	15
130	17	18	15	15	15	15
131	19	16	16	17	20	20
132	19	16	16	17	20	20
133	15	15	15	15	15	15
134	15	15	15	16	15	15
135	17	17	17	20	19	17
136	20	15	15	15	15	17
137	15	15	17	20	20	18
138	15	15	15	15	15	15
139	15	15	15	17	15	17
140	16	15	17	15	15	16
141	15	16	16	15	17	15
142	18	16	15	15	17	15

143	15	15	15	15	15	16
144	16	16	15	15	15	16
145	15	15	15	16	15	17
146	15	15	15	15	15	15
147	15	15	15	15	15	15
148	15	15	15	15	15	15
149	15	15	15	15	15	15
150	15	15	16	16	16	16
151	17	15	16	15	15	15
152	20	20	20	20	20	18
153	20	19	20	17	19	19
154	20	16	16	18	17	18
155	17	18	20	16	20	20
156	20	19	17	20	19	19
157	15	15	15	20	20	20
158	15	16	20	20	20	20
159	20	20	17	15	20	19
160	15	20	15	18	20	19
161	20	15	20	20	20	15
162	15	20	20	17	15	17
163	15	17	20	20	20	19
164	15	20	19	20	20	20
165	20	20	20	20	20	19
166	20	20	20	20	20	20
167	20	20	16	19	19	17
168	16	16	15	16	17	15
169	18	15	18	18	16	17
170	17	17	16	17	17	17
171	20	20	15	20	15	18
172	20	20	20	20	20	20
173	20	17	19	18	15	17
174	20	20	20	20	20	19
175	20	20	20	20	20	20
176	20	20	20	20	20	18
177	20	20	20	20	20	19
178	15	18	18	19	17	19
179	19	18	19	20	18	19
180	20	20	20	20	20	18
181	19	19	18	20	18	19
182	20	16	20	19	20	19
183	18	20	17	20	18	19
184	15	17	19	20	16	18
185	20	18	20	19	20	20
186	20	20	20	20	16	20
187	20	20	20	20	20	19
188	20	20	20	20	20	16
189	18	18	20	20	16	20
190	15	18	20	19	16	19

191	15	20	20	20	15	20
192	20	16	20	20	20	18
193	20	20	16	20	20	19
194	20	18	16	20	15	19
195	15	20	20	20	20	18
196	15	20	20	20	20	19
197	15	17	18	20	16	16
198	20	19	20	15	19	19
199	17	20	20	20	15	20

*Lampiran 13. Hasil Analisis Regresi*

**Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual**



## Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan pasien	18.15	2.074	199
Kehandalan	17.47	2.185	199
Jaminan Kepastian	17.52	1.979	199
Bukti Fisik	17.70	2.108	199
Daya Tanggap	17.87	2.163	199
Kepedulian	17.55	2.169	199

## Correlations

		Kepuasan pasien	Kehandalan	Jaminan Kepastian	Bukti Fisik	Daya Tanggap	Kepedulian
Pearson Correlation	Kepuasan pasien	1.000	.376	.597	.709	.693	.652
	Kehandalan	.376	1.000	.460	.384	.340	.415
	Jaminan Kepastian	.597	.460	1.000	.586	.609	.495
	Bukti Fisik	.709	.384	.586	1.000	.658	.520
	Daya Tanggap	.693	.340	.609	.658	1.000	.562
	Kepedulian	.652	.415	.495	.520	.562	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan pasien	.	.000	.000	.000	.000	.000
	Kehandalan	.000	.	.000	.000	.000	.000
	Jaminan Kepastian	.000	.000	.	.000	.000	.000
	Bukti Fisik	.000	.000	.000	.	.000	.000
	Daya Tanggap	.000	.000	.000	.000	.	.000
	Kepedulian	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	Kepuasan pasien	199	199	199	199	199	199
	Kehandalan	199	199	199	199	199	199
	Jaminan Kepastian	199	199	199	199	199	199
	Bukti Fisik	199	199	199	199	199	199
	Daya Tanggap	199	199	199	199	199	199
	Kepedulian	199	199	199	199	199	199

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.812 <sup>a</sup>	.660	.651	1.226	.660	74.785	5	193	.000	2.154

a. Predictors: (Constant), Kepedulian, Bukti Fisik, Kehandalan, Jaminan Kepastian, Daya Tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	561.606	5	112.321	74.785	.000 <sup>a</sup>
	Residual	289.872	193	1.502		
	Total	851.477	198			

a. Predictors: (Constant), kepedulian, kehandalan, bukti fisik, jaminan kepastian, daya tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan pasien

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kehandalan	.325	3.074
	Jaminan Kepastian	.322	3.101
	Bukti Fisik	.414	2.418
	Daya Tanggap	.290	3.445
	Kepedulian	.451	2.218

a. Dependent Variable: Kepuasan pasien

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1 (Constant)	1.345	.944		1.426	.156	-.516	3.206
Kehandalan	-.006	.046	-.006	-.127	.899	-.098	.086
Jaminan Kepastian	.117	.061	.112	1.907	.058	-.004	.238
Bukti Fisik	.330	.059	.336	5.599	.000	.214	.447
Daya Tanggap	.235	.060	.245	3.938	.000	.117	.353
Kepedulian	.274	.052	.287	5.277	.000	.172	.376

a. Dependent Variable: Kepuasan Pasien

*Lampiran 14. Hasil Uji Independent Salmpe T-test*

**T-test dimensi kehandalan**

**Group Statistics**

kehandalan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor harapan	199	18.42	2.026	.144
kinerja	199	17.47	2.185	.155

**Independent Samples Test**

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
skor	9.396	.002	4.496	396	.000
Equal variances assumed			4.496	393.745	.000
Equal variances not assumed					

### T-test dimensi jaminan kepastian

**Group Statistics**

jaminan_k		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
epastian					
skor	harapan	199	17.74	1.967	.139
	kinerja	199	17.52	1.979	.140

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
skor	Equal variances assumed	.074	.785	1.092	396	.275
	Equal variances not assumed			1.092	395.986	.275

### T-test dimensi bukti fisik

**Group Statistics**

bukti_fisik		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor	harapan	199	17.54	1.874	.133
	kinerja	199	17.70	2.108	.149

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
skor	Equal variances assumed	14.396	.000	-.779	396	.436
	Equal variances not assumed			-.779	390.640	.436

### T-test dimensi daya tanggap

#### Group Statistics

daya_tang gap		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor	harapan	199	17.95	2.157	.153
	kinerja	199	17.87	2.163	.153

#### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of		t-test for Equality of Means		
		Variances				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
skor	Equal variances assumed	.005	.942	.371	396	.711
	Equal variances not assumed			.371	395.997	.711

### T-test dimensi kepedulian

#### Group Statistics

kepedulian		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
skor	harapan	199	17.67	2.106	.149
	kinerja	199	17.56	2.152	.153

#### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means		
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
skor	Equal variances assumed	.825	.364	.518	396	.605
	Equal variances not assumed			.518	395.813	.605

**Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian**



