

INTISARI

Erik P S. 2018. Analisis Gap Mutu Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Laboratorium klinik rumah sakit adalah unit pelayanan langsung kepada pasien. Mutu pelayanan dari laboratorium sejalan dengan tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dapat diukur dengan membandingkan antara persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diekspektasikan dengan kenyataan yang diterimanya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara persepsi pasien rawat jalan laboratorium klinik dengan ekspektasi pasien rawat jalan laboratorium klinik.

Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan pada 248 pasien dengan teknik pengambilan sampel secara *purposive sampling* di instalasi rawat jalan Laboratorium Klinik RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro. Data dari korelasi antara Keandalan, Jaminan Kepastian, Bukti Fisik, Daya Tanggap dan Kepedulian dengan kepuasan pasien dianalisis dengan regresi linier sederhana, analisis regresi berganda, dan analisis *Gap*.

Hasil penelitian menunjukkan berpengaruh secara parsial pada faktor Jaminan Kepastian, Daya Tanggap, dan Kepedulian. Kelima dimensi faktor berpengaruh secara simultan, persentase kepuasan pasien di instalasi rawat jalan faktor Keandalan (91,3%), Jaminan Kepastian (93,1%), Bukti Fisik (93,3%), Daya Tanggap (92,5%), Kepedulian (90,7%) dan rata-rata kepuasan pasien (93,1%) yang berarti skor persentase kepuasan pasien sangat tinggi, sehingga terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan yang diterima dengan kualitas pelayanan yang diharapkan. Urutan nilai *Gap* dari terbesar hingga terkecil pada kelima dimensi sebagai berikut; Kepedulian (-0,35), Daya Tanggap (-0,29), Keandalan (-0,27), Jaminan Kepastian (-0,26), dan Bukti Fisik (-0,25).

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

ABSTRACT

Erik Probo Santoso. 2018. A Gap Analysis On The Clinical Laboratory Quality Service On Patient Satisfaction In RSUP dr. Soeradji Tirtonegoro. Bachelor of Applied Science in Medical Laboratory Technology Program, Health Science Faculty, Setia Budi University, Surakarta.

Hospital clinic laboratory is direct service units to patients. Quality of service from the laboratory in line with the level of patient satisfaction. The level of patient satisfaction can be measured by comparing the patient's perception of the quality of service expected by the reality receives. This study aims to determine the level of conformity between perceptions of outpatients clinical laboratories with expectations of outpatients clinical laboratories.

This research was conducted by using questionnaires given on 248 patients with sampling technique is purposive sampling in the outpatient clinical laboratory of dr. Soeradji Tirtonegoro Hospital. Data from correlations between Reliability, Assurance, Tangible, Responsiveness and Empathy with patient satisfaction were analyzed by simple linear regression, multiple regression analysis, and Gap analysis.

The results showed partially influence on the factors of Assurance, Responsiveness, and Empathy. The five dimensions of the factors influence simultaneously, the percentage of patient satisfaction in the outpatient installation of Reliability factor (91.3%), Assurance (93.1%), Tangible (93.3%), Responsiveness (92.5%), Empathy (90,7%) and average of patient satisfaction (93,1%) which means that patient satisfaction percentage score is very high, so there is a significant difference between the level of service quality received with the expected service quality. The Gap score of the five dimensions in descending order was as follow, Empathy (-0.35), Responsiveness (-0.29), Reliability (-0.27), Assurance (-0.26), and Tangible (-0.25).

Keywords: Laboratory Service, Patient Satisfaction, and Gap Analysis