

**PENGARUH PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
KARANGDOWO KABUPATEN KLATEN**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai  
Sarjana Sains Terapan**



**Oleh :  
Margareta Wijayanti  
05.12.0160 N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS SETIA BUDI  
SURAKARTA  
2013**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
KARANGDOWO KABUPATEN KLATEN**

Oleh :

**Margareta Wijayanti**

**05.12.0160 N**

Surakarta, 23 Agustus 2013

Menyetujui Untuk Ujian Sidang Skripsi

Pembimbing Utama



**Dra. Elina Endang S, M.Si**

Pembimbing Pendamping



**Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PENGARUH PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP  
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS  
KARANGDOWO KABUPATEN KLATEN**

Oleh :

**Margareta Wijayanti**

**05.12.0160 N**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 30 Agustus 2013

	<b>Nama</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Penguji I</b>	<b>: Nang Among Budiadi, SE., M.Si</b>	( <i>Nang Among Budiadi</i> )
<b>Penguji II</b>	<b>: Widi Hariyanti, SE., M.Si</b>	( <i>Widi Hariyanti</i> )
<b>Penguji III</b>	<b>: Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc</b>	( <i>Didik Setyawan</i> )
<b>Penguji IV</b>	<b>: Dra. Elina Endang S, M.Si</b>	( <i>Dra. Elina Endang S</i> )



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Setia Budi

**Ratno Agung Samsunaharto, S.Si., M.Sc.**

**NIS. 01.04.076**

## PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul PENGARUH PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KARANGDOWO KABUPATEN KLATEN adalah betul-betul karya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Saya siap menerima sanksi baik secara akademis maupun hukum, apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain.



## MOTTO

*Where there is a will, There is a way*

*Jangan takut dengan adanya perubahan, karena perubahan yang baik akan membawa pada sesuatu yang lebih bermanfaat.*

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan) kerjalankah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap*

**(Q.S. Al Insyirah : 5-8)**

## **PERSEMBAHAN**

Seiring dengan sembah sujud kepada **Allah Swt**, skripsi ini penulis persembahkan untuk :

**Keluargaku** atas segala doa, perhatian yang tak terkira, cinta dan kasih sayang yang selalu tureurahkan, dan motivasi tiada henti.

**Almamat** yang telah memberikan banyak ilmu sehingga dapat dijadikan bekal untukku menjadi pendidik yang berdedikasi dan profesional.

**Nusa dan Bangsa** tercinta.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun sebagai salah satu wujud dari tanggung jawab penulis untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi D-IV Analis Kesehatan pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi di Surakarta.

Skripsi ini mengambil judul PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS KARANGDOWO KABUPATEN KLATEN. Selama penulisan skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak dorongan, bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Winarso Suryolegowo, SH., M.Pd., selaku Rektor Universitas Setia Budi di Surakarta.
2. Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi di Surakarta.
3. Dra. Elina Endang S., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
4. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc, selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Tim Penguji Skripsi yang telah menguji, serta memberikan masukan dan saran-saran kepada penulis.

6. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Perpustakaan beserta staf, karyawan, karyawati Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
7. Pimpinan, staf, karyawan, karyawati Puskesmas Karangdowo, Klaten.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta yang ikut memberikan dukungan, semangat dan kerjasamanya selama pembuatan skripsi ini.
9. Keluarga yang telah memberikan semangat dan dorongan spirituil, moril maupun materiil kepada penulis selama masa perkuliahan, tugas akhir hingga selesainya pembuatan skripsi ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis dengan hati yang tulus memohon semoga Allah Swt selalu memberi rahmat dan berkat yang melimpah kepada pihak yang telah banyak membantu sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, karena terbatasnya kemampuan, pengetahuan dan pengalaman. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi pembaca dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 30 Agustus 2013

**Penulis**



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Keaslian Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	8
B. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	9

C. Kualitas Jasa.....	10
1. Definisi jasa .....	10
2. Klasifikasi jasa.....	11
3. Karakteristik jasa .....	13
4. Definisi kualitas jasa.....	14
5. Dimensi kualitas jasa.....	15
6. Model kualitas jasa .....	16
D. Kepuasan Pasien .....	20
1. Definisi kepuasan pasien .....	20
2. Konsep kepuasan pasien.....	21
3. Parameter dan cara melacak kepuasan pasien .....	22
4. Pengukuran atau survei kepuasan pasien .....	24
E. Kerangka Konsep.....	25
F. Landasan Teori.....	26
G. Hipotesis .....	28
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
A. Populasi dan Sampel.....	30
1. Populasi.....	30
2. Sampel.....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	31
C. Alat Ukur dan Bahan Penelitian .....	31
D. Metode Pengumpulan Data.....	32
E. Variabel Penelitian .....	32
1. Identifikasi variabel utama.....	32
2. Klasifikasi variabel utama.....	32
F. Definisi Operasional .....	33
G. Rancangan Penelitian.....	34
H. Analisis Data .....	34
1. Uji Instrumen .....	36
2. Uji Asumsi Klasik.....	37
3. Uji Asumsi Dasar .....	39
4. Penentuan Hipotesis.....	43
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Profil Puskesmas .....	44
1. Keadaan Geografis Puskesmas .....	44

2. Dasar Puskesmas.....	44
3. Struktur Organisasi Puskesmas.....	45
4. Fasilitas Kesehatan Puskesmas .....	47
B. Deskripsi Data Karakteristik Responden .....	51
C. Analisis Data .....	54
1. Uji Instrumen Penelitian .....	54
2. Uji Asumsi Klasik.....	59
3. Uji Asumsi Dasar .....	61
D. Pembahasan .....	67
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....	 71
A. Kesimpulan .....	71
B. Keterbatasan Penelitian.....	71
C. Saran .....	72
 DAFTAR PUSTAKA .....	 75
 LAMPIRAN.....	 77

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Model Kualitas Jasa .....	19
Gambar 2. Konsep Kepuasan Pasien .....	22
Gambar 3. Kerangka Konsep .....	25
Gambar 4. Rancangan Penelitian .....	34
Gambar 5. Struktur Organisasi dan Peta Jabatan .....	46
Gambar 6. Alur Pendaftaran Pasien Rawat Jalan .....	49
Gambar 7. Alur Pelayanan Pasien Rawat Inap .....	50
Gambar 8. Scatterplot .....	61
Gambar 9. Normal PP Plot Regresion Standardized Residual .....	62

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Interpretasi koefisien korelasi .....	41
Tabel 2. Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin.....	51
Tabel 3. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia.....	52
Tabel 4. Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat pendidikan	52
Tabel 5. Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan.....	53
Tabel 6. Hasil uji validitas variabel bebas <i>reliability</i> (R) .....	54
Tabel 7. Hasil uji validitas variabel bebas <i>responsiveness</i> (RS) .....	55
Tabel 8. Hasil uji validitas variabel bebas <i>assurance</i> (A) .....	55
Tabel 9. Hasil uji validitas variabel bebas <i>empathy</i> (E) .....	56
Tabel 10. Hasil uji validitas variabel bebas <i>tangibles</i> (T) .....	56
Tabel 11. Hasil uji validitas variabel tergantung kepuasan pasien rawat jalan (KP) .....	57
Tabel 12. Rangkuman hasil uji reliabilitas kuesioner .....	58
Tabel 13. Coefficients .....	59
Tabel 14. Analisis regresi linier berganda .....	60
Tabel 15. Coerrelations .....	63
Tabel 16. ANOVA .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Permohonan Ijin Penelitian dari Universitas.....	78
Lampiran 2. Permohonan Responden .....	79
Lampiran 3. Kuesioner.....	80
Lampiran 4. Skor Hasil Uji Coba Penelitian .....	84
Lampiran 5. Skor Hasil Penelitian .....	85
Lampiran 6. Hasil komputerisasi program <i>SPSS Version 12,0 for Windows</i> terhadap uji validitas dan reliabilitas variabel <i>Reliability</i> .....	92
Lampiran 7. Hasil komputerisasi program <i>SPSS Version 12,0 for Windows</i> terhadap uji validitas dan reliabilitas variabel <i>Responsiveness</i> .....	93
Lampiran 8. Hasil komputerisasi program <i>SPSS Version 12,0 for Windows</i> terhadap uji validitas dan reliabilitas variabel <i>Assurance</i> .....	94
Lampiran 9. Hasil komputerisasi program <i>SPSS Version 12,0 for Windows</i> terhadap uji validitas dan reliabilitas variabel <i>Empathy</i> .....	95
Lampiran 10. Hasil komputerisasi program <i>SPSS Version 12,0 for Windows</i> terhadap uji validitas dan reliabilitas variabel <i>Tangibles</i> .....	96

Lampiran 11.	Hasil komputerisasi program <i>SPSS Version 12,0 for Windows</i> terhadap uji validitas dan reliabilitas variabel <i>Patient Satisfaction</i> .....	97
Lampiran 12.	Hasil Uji Regresi .....	98
Lampiran 13.	Nilai-nilai Chi Kuadrat .....	102
Lampiran 14.	Tabel R Satu Sisi .....	103
Lampiran 15.	Table Values of r Product moment.....	104
Lampiran 16.	Surat Ijin Penelitian dari Puskesmas .....	105

## INTISARI

**Wijayanti, M. 2013. *Pengaruh Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten. Skripsi, Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi di Surakarta.***

Pelayanan laboratorium merupakan salah satu bagian dari pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan laboratorium terhadap kepuasan pasien, secara terpisah maupun secara bersama-sama dan untuk mengetahui besarnya kepuasan pasien di Puskesmas Karangdowo, Klaten yang dapat dijelaskan oleh dimensi kesehatan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*).

Penelitian ini menggunakan metode survey, sumber data berupa data primer. Teknik pengumpulan data diambil secara *Sampling Purposive*, dengan menggunakan kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan komputasi program *SPSS Version 17.0 for Windows*. Data yang diperoleh dianalisis normalitas data, uji koefisien korelasi dan signifikansi, uji regresi linier sederhana, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi.

Pada uji t secara parsial dimensi pelayanan laboratorium, yaitu: *Reliability, Responsiveness, dan Tangibles* berpengaruh, sedangkan *Assurance* dan *Empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten. Pada uji F secara simultan menunjukkan pengaruh antara dimensi pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten. Besarnya kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten yang dapat dijelaskan oleh pelayanan laboratorium berdasar dimensi: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*, adalah 73,60%.

Kata kunci : Pelayanan Laboratorium, Kepuasan Pasien.



## ABSTRACT

**Wijayanti, M. 2013. Influence Of Laboratory Services Outpatient Satisfaction in PHC Karangdowo, Klaten. Thesis, Program Analyst D-IV Health, Faculty of Health Sciences, University of Setia Budi in Surakarta.**

Laboratory services is one part of a much-needed health care community. The purpose of this study was to determine the effect of laboratory services for patient satisfaction, separately or jointly, and to determine the level of satisfaction of patients at the health center Karangdowo, Klaten, which can be explained by the health dimensions (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*).

This study uses survey methods, data sources of primary data. Data collection techniques taken purposive sampling, using a questionnaire. The method used in this study using a computational program SPSS Version 17.0 for Windows. Data were analyzed for normality of the data, the correlation coefficient and significance test, simple linear regression, multiple linear regression, the coefficient of determination test.

At t test partially dimensional laboratory services, namely: *Reliability, Responsiveness*, and influential *Tangibles, Assurance* and *Empathy* whereas no effect on patient satisfaction in outpatient health center Karangdowo, Klaten. At simultaneous F test shows the effect of the dimensions of laboratory services (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) with patient satisfaction in outpatient health center Karangdowo, Klaten. The amount of satisfaction in outpatient health center Karangdowo, Klaten which can be explained by the laboratory services based on dimensions: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles*, is 73.60%.

Keywords: Laboratory Services, Patient Satisfaction

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Penyelenggaraan pelayanan kesehatan untuk masyarakat di tingkat dasar di Indonesia adalah melalui Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS), yang merupakan Unit Fungsional dari Dinas Kesehatan Kabupaten/Kotamadya dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola kesehatan bagi masyarakat di setiap wilayah Kecamatan dari Kabupaten/Kotamadya yang bersangkutan (Anonim, 2005).

Pelayanan kesehatan pada saat ini merupakan bentuk upaya pelayanan yang bersifat sosial ekonomi, yaitu suatu usaha yang bersifat sosial namun diusahakan agar dapat profit dalam hal keuangan. Untuk mencapai keadaan tersebut perlu pengelolaan yang profesional dengan memperhatikan prinsip-prinsip ekonomi. Tidak hanya pihak swasta, tetapi instansi pemerintahpun sekarang harus mengupayakan pembiayaan sendiri dengan tuntutan tersebut diperlukan kemampuan manajerial yang baik agar tidak ditinggalkan oleh pasiennya (Anonim, 2005).

Kualitas suatu pelayanan laboratorium di suatu instansi pemerintah seperti misalnya puskesmas sangat dipengaruhi oleh berbagai aspek, baik dari sumber dayanya maupun kelengkapan fasilitas yang berupa sarana dan prasarana yang harus disediakan oleh puskesmas. Pelayanan laboratorium tersebut harus diupayakan secara maksimal untuk memberikan kepuasan pasien sehingga dapat

meningkatkan jumlah pelanggan. Semakin kritisnya perkembangan masyarakat sekarang ini, maka mutu pelayanan akan menjadi sorotan apalagi dari segi pelayanan.

Dalam bentuk pelayanan yang berkembang sekarang ini, mutu pelayanan semakin rumit dan memerlukan upaya yang sungguh-sungguh dari berbagai pihak, dalam hal ini kerjasama dan saling pengertian akan berperan sangat penting (Sabarguna, 2011). Hal yang paling penting dalam hal pelayanan adalah adanya komunikasi dan keramahan petugas terhadap pasien sehingga pasien merasa nyaman dan mendapatkan kepuasan sesuai dengan yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmati dengan pelayanan yang baik dan memuaskan. Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan dimata pelanggannya (Kolter, 1997). Dewasa ini pasien sangat berharap dengan adanya kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas, maka dengan program-program pelayanan kesehatan dari pemerintah terhadap pasien rawat jalan baik dari yang umum, Askes, Jamkesmas, Jamkesda, maupun Jamsostek diharapkan akan meningkatkan taraf kesehatan masyarakat.

Puskesmas Karangdowo, Klaten, merupakan instansi pemerintah dibawah Dinas Kesehatan Kabupaten Klaten. Guna memenuhi pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, Puskesmas Karangdowo, Klaten dikembangkan dengan memperbanyak kapasitas tempat tidur di ruang inap dan poliklinik rawat jalan.

Puskesmas Karangdowo, Klaten saat ini telah mempunyai 11 ruang inap, Unit Gawat Darurat (UGD), ruang poliklinik, ruang rontgen, apotek dan Unit Gawat Darurat (UGD). Puskesmas Karangdowo, Klaten berupaya untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan tenaga kesehatan terutama dokter dan perawat, bidang administrasi, kelengkapan alat, kelengkapan obat dan pelayanan kebersihan puskesmas, sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan terhadap pasien secara maksimal. Hal ini juga berlaku bagi kualitas pelayanan laboratorium yang harus memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya.

Tenaga kesehatan berperan sebagai perencana, penggerak dan sekaligus pelaksana pembangunan kesehatan, sehingga tanpa tersedianya tenaga dalam jumlah dan jenis yang sesuai, maka akan mempengaruhi pelayanan kesehatan. Kebijakan pendayagunaan tenaga kesehatan sangat dipengaruhi kebijakan sektor lain, seperti kebijakan sektor pendidikan, kebijakan sektor ketenagakerjaan, kebijakan sektor keuangan atau anggaran dan peraturan kepegawaian (Anonim, 2005). Kepuasan pelayanan di puskesmas termasuk didalamnya pelayanan laboratorium pasien rawat jalan dapat dilihat dari segala kemudahan bentuk pelayanan, kenyamanan, kepercayaan laboratorium itu sendiri. Mulai dari mereka datang, pendaftaran, administrasi, ruang tunggu, tempat pengambilan dan penyerahan sampel sampai penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium klinik ke pasien laboratorium rawat jalan harus diberikan pelayanan secara prima. Kepuasan konsumen juga dapat ditinjau dari kesukaan atau ketidaksukaan pasien terhadap pelayanan yang pernah dirasakannya.

Semakin berkembangnya kesadaran mengenai berbagai variasi tingkat pelayanan kesehatan, pola praktek pelayanan kesehatan, hasil pelayanan kesehatan ditambah dengan kemajuan ilmu dan teknologi kedokteran, maka mutu pelayanan kesehatan perlu mendapat perhatian dan penanganan yang lebih serius dan professional (Koesoemo, 2003). Terkait dengan dunia jasa bidang kesehatan yang sangat mengutamakan keselamatan dan kepuasan pasien, maka puskesmas dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan mutu pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus agar kepercayaan pelanggan terhadap puskesmas akan tetap terjaga. Mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari 5 aspek dimensi, yaitu: *Reliability*, adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan akurat dan memuaskan, *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap, *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang bebas dari bahaya resiko atau keraguan, *Empathy*, yaitu kemudahan dalam hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien, dan yang terakhir *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi (Kotler, 1997).

Fokus utama penelitian ini adalah pasien yang datang di laboratorium Puskesmas Karangdowo, Klaten, apakah pasien atau masyarakat merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan laboratorium Puskesmas Karangdowo, Klaten. Alasan yang lain, bahwa jasa kesehatan tersebut dirasa mencukupi sebagai data penelitian dalam skripsi ini dikarenakan jumlah konsumen dalam hal ini pasien di Puskesmas Karangdowo, Klaten cukup banyak khususnya untuk pasien usia produktif.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pelayanan laboratorium secara parsial berdasarkan dimensi: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten?
2. Apakah pelayanan laboratorium secara simultan berdasarkan dimensi: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten?
3. Seberapa besar tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten dapat dijelaskan oleh pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menguji pengaruh pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles* secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten.
2. Menguji pengaruh pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles* secara simultan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten.
3. Menguji besarnya tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten yang dapat dijelaskan oleh pelayanan laboratorium

berdasarkan dimensi: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles*.

#### **D. Keaslian Penelitian**

Menurut pengetahuan peneliti belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengaruh pelayanan laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten. Penelitian lain yang relevan dengan penelitian yang akan dibuat penulis adalah:

1. Sriyana (2009) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Kecamatan Mojolaban Kabupaten Sukoharjo. Pada penelitian ini menggunakan metode *sampling non probability*, dengan mengambil populasi pasien di Puskesmas Mojolaban, Sukoharjo. Penelitian ini melakukan pengujian terhadap beberapa konsep mengenai indikator-indikator yang mempengaruhi variabel kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mojolaban, Sukoharjo. Dari hasil analisis didapatkan ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Mojolaban, Sukoharjo.
2. Lukluk Munawaroh (2011) dengan judul Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Laboratorium Puskesmas Gondang Kabupaten Sragen. Pada penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, data dianalisis dengan uji regresi linier sederhana, uji asumsi klasik serta uji regresi linier berganda antara lain dengan analisis determinasi, uji t, dan uji F. Berdasarkan hasil uji t bahwa kualitas pelayanan dimensi empati

dan dimensi bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan hasil uji F, menunjukkan kualitas pelayanan dimensi kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah:

##### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini berguna untuk sebagai salah satu syarat kelulusan dan sebagai bentuk penerapan/aplikasi dari ilmu pengetahuan yang sudah dipelajari sekaligus ingin mempraktekkan teori yang sudah didapat di bangku perkuliahan, serta sebagai wacana menambah pengetahuan.

##### 2. Bagi Puskesmas

Bagi manajemen laboratorium Puskesmas Karangdowo, Klaten, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna sehingga dapat dijadikan masukan informasi dan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan dan strategi program-program kesehatan terutama yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan masyarakat khususnya pelayanan laboratorium di Puskesmas Karangdowo, Klaten ditengah persaingan yang semakin ketat.

##### 3. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi pelayanan kesehatan bagi masyarakat pengguna jasa laboratorium Puskesmas Karangdowo, Klaten, dan seterusnya dapat meningkatkan taraf kesehatan



khususnya masyarakat di kawasan sekitar Puskesmas Karangdowo, Klaten dan kepada masyarakat Indonesia seluruhnya.