

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
KESEHATAN LABORATORIUM TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA**

SKRIPSI

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



**Oleh :
HOSEA PUSPITASARI PRANOTO
06130248 N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2014**

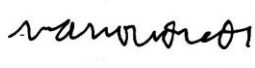
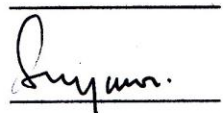
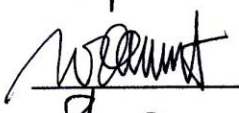
LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI :

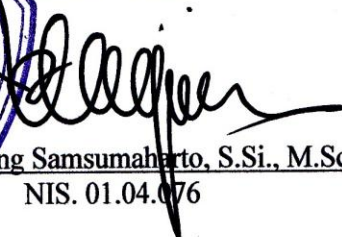
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
KESEHATAN LABORATORIUM TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA**

Oleh :
HOSEA PUSPITASARI PRANOTO
06130248 N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada, 15 Agustus 2014

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

Mengetahui,


Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi

Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc.
NIS. 01.04.076

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI :

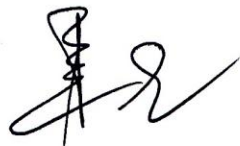
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS
KESEHATAN LABORATORIUM TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA**

Oleh :
HOSEA PUSPITASARI PRANOTO
06130248 N

Surakarta, 14 Juli 2014

Menyetujui Untuk Ujian Sidang Skripsi

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S., M. Si.
NIS : 01.83.001

Pembimbing Pendamping



Widi Hariyanti, SE., M. Si.
NIS : 01.05.091

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA”** adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya 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.

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

Surakarta, Juli 2014

Hormat Saya,



(Hosea Puspitasari Pranoto)

NIM. 06130248 N

PERSEMBAHAN

Motto :

Takut akan Tuhan adalah permulaan pengetahuan, tetapi orang bodoh menghina

hikmat dan didikan.

(Amsal 1 : 7)

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- ❖ Tuhan Yesus yang telah memberikan kemudahan di setiap kesulitan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
- ❖ Ibu dan bapak tersayang yang tak pernah berhenti memberikan doa dan dukungan serta kasih sayangnya. Hanya doa dan hormat yang bisa penulis haturkan.
- ❖ Suami dan anakku tersayang yang telah menemani, memberi motivasi dan dukungan dalam setiap langkah penulis.
- ❖ Kakak-kakakku serta adikku yang memberikan doa, semangat dan dukungan.
- ❖ Sahabat-sahabat dan semua teman yang selalu memberi semangat dan membantu penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.
- ❖ Almamaterku tercinta.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KESEHATAN LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA”** adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya 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.

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

Surakarta, Juli 2014

Hormat Saya,

(Hosea Puspitasari Pranoto)

NIM. 06130248 N

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan pimpinan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program pendidikan D-IV Analis Kesehatan di Universitas Setia Budi Surakarta. Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta” yang telah disusun ini semoga dapat memberikan sumbangan terhadap dunia pendidikan, khususnya di Universitas setia Budi Surakarta.

Semua dukungan, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan, rasa hormat serta terimakasih yang tiada terhingga kepada :

1. Winarso Suryolegowo, SH., M.Pd selaku rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dra. Elina Endang S., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberi bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.
4. Widi Hariyanti, SE., M. Si. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan selama pembuatan skripsi ini.

5. B Rina A Sidharta, dr., SpPK(K) selaku Kepala Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Moewardi Surakarta.
6. Bapak tim penguji skripsi yang telah menguji, memberikan saran-saran dan masukan kepada penulis.
7. Bapak dan ibu dosen, kepala perpustakaan beserta staf, karyawan karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program studi D-IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta yang telah banyak memberi dukungan semangat dan kerjasama selama pembuatan skripsi ini.
9. Bapak,ibu, suami dan anak saya yang telah memberikan inspirasi, motivasi, dukungan baik secara moril maupun secara materil sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan D-IV Analis Kesehatan di Universitas Setia Budi Surakarta.
10. Semua pihak yang membantu terlaksananya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, aamiin.

Surakarta, Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT	xvii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	6
2.1 Gambaran Umum	6
2.1.1 Definisi Laboratorium.....	6
2.1.2 Tenaga Laboratorium.....	6

2.2 Obyek Penelitian	7
2.2.1 Gambaran Umum RSUD Dr. Moewardi	7
2.2.2 Visi dan Misi RSUD Dr. Moewardi	7
2.2.3 Tugas Pokok RSUD Dr. Moewardi	8
2.2.4 Jenis dan Kemampuan Pelayanan.....	8
2.3 Landasan Teori	9
2.3.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan	9
2.3.2 Fasilitas	11
2.3.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan/Pasien	11
2.3.4 Konsep Kepuasan Pelanggan/Pasien	12
2.3.5 Kepuasan Pelanggan Sebagai Indikator Kualitas Pelayanan .	13
2.3.6 Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	14
2.4 Variabel yang mempengaruhi variabel-variabel kepuasan	15
2.4.1 Variabel Independen/Variabel Bebas	15
a. Kualitas Pelayanan.....	15
b. Fasilitas	18
2.4.2 Variabel Dependen/Variabel Terikat	18
2.5 Pengaruh Antar Variabel	19
2.5.1 Pengaruh <i>Reliability</i> Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial	19
2.5.2 Pengaruh <i>Responsiveness</i> Terhadap Kepuasan Pasien	
Secara Parsial	19
2.5.3 Pengaruh <i>Assurance</i> Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial	20
2.5.4 Pengaruh <i>Emphaty</i> Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial	20

2.5.5 Pengaruh <i>Tangibles</i> Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial	21
2.5.6 Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Secara Parsial	21
2.5.7 Hasil Analisis Koefisien Determinasi	22
2.6 Kerangka Pemikiran	23
2.7 Hipotesis	24
BAB III	26
3.1 Metode dan Batasan Penelitian	26
3.1.1 Metode Penelitian	26
3.1.2 Batasan Penelitian	27
3.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian	28
3.2.1 Populasi	28
3.2.2 Sampel	28
3.2.3 Teknik Sampling	29
3.3 Instrumen Penelitian	29
3.4 Definisi Operasional Variabel	30
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	31
3.5.1 Jenis Data	31
3.5.2 Sumber Data	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	32
3.7 Skema Penelitian	33
3.8 Analisis Data	33
3.8.1 Analisis Data Kualitatif	34
3.8.2 Analisis Data Kuantitatif	34

1. Uji Instrumen	35
1.1 Uji Validitas	35
1.2 Uji Reliabilitas	35
2. Uji Asumsi Klasik	36
2.1 Uji Multikolinearitas	36
2.2 Uji Heterokedatisitas	37
2.3 Uji Autokorelasi	37
3. Uji Asumsi Dasar	38
3.1 Uji Normalitas	38
3.2 Uji Linieritas (Uji Hipotesis)	38
BAB IV	44
4.1 Deskripsi Data	44
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2 Berdasarkan Usia	45
4.1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	45
4.2 Analisis Data	46
4.2.1 Uji Instrumen	46
a. Uji Validitas	46
b. Uji Reliabilitas	50
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	50
a. Uji Multikolinieritas	50
b. Uji Heterokedatisitas	51
c. Uji Autokorelasi	52

4.2.3 Uji Asumsi Dasar.....	53
a. Uji Normalitas.....	53
b. Uji Linieritas (Uji Hipotesis)	54
4.3 Pembahasan.....	64
BAB V.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	P-1
LAMPIRAN.....	L-1

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	23
Gambar 2. Skema Penelitian	33
Gambar 3Hasil Uji Heterokedatisitas Scatterplot.	52
Gambar 4P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian dari Universitas Setia Budi Surakarta....	L-1
Lampiran 2. Surat Pernyataan Penelitian dari Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Moewardi Surakarta.....	L-2
Lampiran 3. Kuesioner.....	L-3
Lampiran 4. Hasil Perhitungan Data Populasi dan Sampel	L-8
Lampiran 5. Data Tryout Validitas dan Reliabilitas	L-10
Lampiran 6. Total Skor Kuesioner Penelitian.....	L-12
Lampiran 7. Validitas dan Reliabilitas <i>Reliability</i>	L-23
Lampiran 8. Validitas dan Reliabilitas <i>Responsiveness</i>	L-24
Lampiran 9. Validitas dan Reliabilitas <i>Assurance</i>	L-25
Lampiran 10. Validitas dan Reliabilitas <i>Emphaty</i>	L-26
Lampiran 11. Validitas dan Reliabilitas <i>Tangibles</i>	L-27
Lampiran 12. Validitas dan Reliabilitas Fasilitas	L-28
Lampiran 13. Validitas dan Reliabilitas Kepuasan	L-29
Lampiran 14. Regression	L-30
Lampiran 15. Tabel R Satu Sisi	L-34

Lampiran 16. Tabel t.....	L-35
Lampiran 17. Lembar Bimbingan Skripsi.....	L-36

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 2. Klasifikasi Nilai DW.....	38
Tabel 3. Interpretasi Koefisien Korelasi	43
Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	45
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i>	46
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Responsiveness</i>	47
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Assurance</i>	47
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Emphaty</i>	48
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Tangibles</i>	48
Tabel 12. Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	49
Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	49
Tabel 14. Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 15. Hasil Uji Multikolinieritas	51
Tabel 16. Hasil Uji Autokorelasi	53

Tabel 17. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	55
Tabel 18. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 19. Hasil Uji-t.....	60
Tabel 20. Hasil Uji F (Anova)	62
Tabel 21. Hasil Analisis Korelasi Ganda	63

INTISARI

Puspitasari, H. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta*. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.

Kepuasan pasien adalah suatu keadaan di mana keinginan, harapan dan keperluan pasien dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila ia dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggannya. Kualitas pelayanan dan fasilitas berhubungan erat dengan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan laboratorium berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan menyebar kuesioner kepada responden. Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan program SPSS 17. Data diolah dengan analisa regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga analis kesehatan (variabel reliability, responsiveness, assurance, dan tangibles) berpengaruh secara parsial, sedangkan (variabel tangibles) dan fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hasil uji F menunjukkan bahwa model penelitian layak digunakan karena hasil uji nilai F sama dengan 79,658 dengan tingkat signifikansi ($p\text{-value}$) = 0,000 yang berarti jauh $< 0,05$ menunjukkan interaksi keenam variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Hasil tes determinasi yaitu efektif 64,90% variabel reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles dan fasilitas dapat menjelaskan variabel kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kesehatan Laboratorium, Kepuasan

ABSTRACT

Puspitasari, H. 2014. *The Effect of Laboratory's Service Quality and Health Facilities on Inpatient Satisfaction in Surakarta Dr. Moewardi Local General Hospital*. Health Analyst Graduate Study Program, Hygiene Faculty, Setia Budi University.

Patient satisfaction is a condition in which the patient's want, expectation, and need had been met. A service is considered as satisfactory when it can meet its customers' need and expectation. Service quality and facility are closely related to the patient's satisfaction. This research aimed to examine whether or not the laboratory's service quality and health facilities affected the inpatient's satisfaction in Surakarta Dr. Moewardi Local General Hospital.

This study employed a survey method by distributing questionnaire to the respondents. The data of research was processed using SPSS 17 program. The data was processed with simple and multiple linear regression analyses.

The result of research showed that service quality of health analyst personnel (reliability, responsiveness, assurance and tangibles) affected partially, while tangibles and facility variables did not affect the patient satisfaction. The result of F-test showed that this research model was feasible to use because the result of F-test equals to 79.658 at significance level (p -value) = 0.000 meaning far less than ($<$) 0.05 indicating that the interaction between the six variables (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles and facilities) affected simultaneously the patient satisfaction. The result of determination test was effective in which 64.90% of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, and facility could explain the patient satisfaction variable.

Keywords: Service Quality, Laboratory's Health Facility, Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu upaya dalam mewujudkan Indonesia Sehat 2015 adalah meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata dan terjangkau oleh pelaksana pelayanan kesehatan, seperti Puskesmas dan Rumah Sakit. Rumah Sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, hendaknya dikelola dengan baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan jumlah pasien (Defiahs, 2013). Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin membaik menimbulkan kecenderungan untuk menuntut pelayanan umum yang lebih baik dan lebih cepat. Keberadaan Rumah Sakit baik swasta maupun milik pemerintah serta munculnya klinik-klinik kesehatan di kota besar menyebabkan terjadi persaingan yang ketat dalam menyediakan jasa pelayanan kesehatan. Salah satu strategi yang digunakan oleh pengelola Rumah Sakit pada umumnya adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas (Mariaty, 2007).

Perkembangan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup sebuah lembaga. Gerakan revolusi mutu melalui pendekatan manajemen mutu terpadu menjadi tuntutan yang tidak boleh diabaikan jika suatu lembaga ingin hidup dan berkembang. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing. Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya

meningkat. Pihak rumah sakit perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan (John, 1992).

Pelayanan yang telah diterapkan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, nyaman dan mudah kepada semua pasien yang datang berobat ke RSUD Dr. Moewardi. Rumah Sakit menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bermutu prima dan memuaskan, memberikan pelayanan kesehatan yang terjangkau bagi semua golongan masyarakat dan memberikan kontribusi nyata dalam pendidikan dan latihan kesehatan yang terintegrasi dengan pelayanan dalam rangka peningkatan mutu SDM dan IPTEK Kesehatan. Adanya pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri dan obyektif terhadap RSUD Dr. Moewardi. Jika pelayanan sesuai dengan yang dikehendaki maka pasien akan merasa puas, jika yang terjadi sebaliknya dapat menyebabkan kehilangan kepercayaan dan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image yang negatif terhadap RSUD Dr. Moewardi yang akan menyebabkan menurunnya jumlah pasien sehingga provit atau keuntungan Rumah Sakit akan menurun (Anonim, 2012).

Berdasarkan penelitian Aprilia (2013) dengan obyek Laboratorium Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Asurance*, dan *Emphaty* berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pasiendan untuk variabel *Tangibles* tidak berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pasien. Sedangkan penelitian

Hartini (2012) pada obyek Laboratorium Klinik DKK Klaten menunjukkan secara parsial variabel *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Tangibles* secara signifikansi berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan untuk variabel *Emphaty* dan *Assurance* tidak berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan review penelitian yang dilakukan tidak adanya konsistensi hasil penelitian, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang sama pada obyek yang berbeda.

Pentingnya tingkat kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan laboratorium masih menjadi perhatian oleh banyak kalangan masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan diantaranya ingin mengetahui kepuasan pasien di Laboratorium RSUD Dr. Moewardi. Dimana tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari lima parameter yaitu kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan berwujud (*Tangibles*) serta variabel fasilitas yang berdiri sendiri.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh konstruk-konstruk dikualitas pelayanan tenaga analis kesehatan dan fasilitas kesehatan laboratorium secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RSUD Dr. Moewardi Surakarta?
2. Apakah ada pengaruh konstruk-konstruk dikualitas pelayanan tenaga analis kesehatan dan fasilitas kesehatan laboratorium secara simultan terhadap

kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Dr. Moewardi Surakarta?

3. Seberapa besar variabel kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RSUD Dr. Moewardi Surakarta dijelaskan oleh faktor *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* dan faktor fasilitas?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji pengaruhkonstruk-konstruk dikualitas pelayanan tenaga analis kesehatan dan fasilitas kesehatan laboratorium terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta secara parsial.
2. Untuk menguji pengaruhkonstruk-konstruk dikualitas pelayanan tenaga analis kesehatan dan fasilitas kesehatan laboratorium terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Dr. Moewardi Surakarta secara simultan.
3. Mengetahui besarnya persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Dr. Moewardi dapat dijelaskan oleh faktor *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles* dan faktor fasilitas.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalahsebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit :

Sebagai informasi yang berguna bagi manajemen rumah sakit dalam membuat kebijakan berkenaan dengan sistem pelayanan kesehatan di Laboratorium Rumah Sakit Dr. Moewardi Surakarta yang mengutamakan

kepuasan pasien dan demi kemajuan rumah sakit di tengah persaingan yang semakin ketat.

2. Bagi penulis :

Sebagai wacana untuk menganalisis serta memecahkan masalah yang ada secara ilmiah berdasarkan metode penilitan yang ada sekaligus menambah wawasan dan pengalaman.

3. Bagi pihak lain :

Dapat memberikan informasi dan gambaran mengenai pelayanan laboratorium di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.