

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**

***THE EFFECT OF QUALITY OF CLINIC LABORATORY SERVICE TO CUSTOMER
SATISFACTION IN CENTRAL PUBLIC HOSPITAL
Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN***

Putri Dwi Lestari¹, Elina Endang Sulistyawati², Yuli Suswati³

1Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta

Intisari

Kualitas pelayanan adalah tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa, ukuran yang berlaku sesuai produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan di laboratorium klinik RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan sampel yang digunakan untuk uji coba kuesioner sebanyak 30 responden dan 267 sampel untuk penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Analisis data yang digunakan berupa uji validitas dan reliabilitas, uji regresi sederhana. Data dianalisis menggunakan metode program SPSS.

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana menunjukkan Daya Tanggap, Jaminan, Empati masing-masing berpengaruh, kecuali Keandalan dan bukti fisik. Secara simultan ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Kepuasan pasien rawat jalan dapat dijelaskan sebesar 18,6% oleh faktor Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik, Kepuasan Pasien.

Abstrack

Quality of service is the actions of a person to others through the presentation of products or service, the size of which applies according to the product or service to meet the needs, desires and expectations of costumers. The purpose of this study is to determine the effect of clinical laboratory service quality on outpatient satisfaction in Central Public Hospital Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

The study population was outpatient clinic laboratory in Central Public Hospital Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. This research use survey method with sample used for questionnaire test as many 30 respondents and 267 samples for research. The sampling technique used is Purposive Sampling. Data analysis used in the from of validity and reliability test, simple regression test. Data were analyzed using SPSS program method.

Based on the results of simple regression test showed Responsiveness, Assurance, Empathy respectively, except Reliability and Tangible. Simultaneously there is influence between service quality to patient satisfaction of outpatient clinic laboratory in Central Public Hospital Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Outpatient satisfaction in clinical laboratory of Central Public Hospital Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten can be explained by 18,6% by Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles.

Key word: Quality of Clinical Laboratory Service, Customer satisfaction.