

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI
KLINIK DI RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Derajat Gelar Sarjana Terapan Kesehatan**



**Oleh:
Yosepta Setiawan
12190827N**

**PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2023**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN
TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI
KLINIK DI RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai
Derajat Gelar Sarjana Terapan Kesehatan**



**Oleh:
Yosepta Setiawan
12190827N**

**PROGRAM STUDI D4 ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi :

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP
PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK DI RSUD Dr. MOEWARDI,
SURAKARTA**

Oleh :

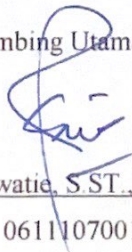
Yosepta Setiawan

12190827N

Surakarta, 1 Juli 2023

Menyetujui,

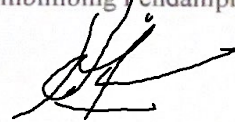
Pembimbing Utama



Emma Ismawati, S.ST., M.Kes

NIDN. 0611107001

Pembimbing Pendamping



Dra. Dewi Sulistyawati, M.Sc

NIS. 01200504012110

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK DI RSUD Dr. MOEWARDI SURAKARTA

Oleh :

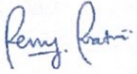
Yosepta Setiawan

12190827N

Surakarta, 24 Juli 2023

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 24 Juli 2023

	Tandatangan	Tanggal
Penguji I : Reny Pratiwi, S.Si., M.Si., Ph.D. NIS. 01201206162161		24 Juli 2023
Penguji II : dr. Kunti Dewi Saraswati, Sp.PK, M.Kes NIP. 196912162022212001		24 Juli 2023
Penguji III : Dra. Dewi Sulistyawati, M.Sc NIS. 01200504012110		24 Juli 2023
Penguji IV : Emma Ismawatie, S.ST., M.Kes NIDN. 0611107001		24 Juli 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Sebelas Budi


Prof. dr. Marsetyawan HNE soesatyo, M.Sc., Ph.D.
NIDK. 8893090018

Ketua Program Studi
D4 Analis Kesehatan


Dr. Dian Kresnadipayana, S.Si., M.Si
NIS. 01201304161170

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan untuk:

Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat, pertolongan dan anugerah-Nya melalui orang-orang yang membimbing dan mendukung dengan berbagai cara sehingga saya dapat menulis dan menyelesaikan skripsi ini.

Kedua orang tua saya, Tambeleng S.Pd,MM dan Retni yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk kesuksesan saya. Teruntuk pula saudara dan keluarga saya yang selalu memberi semangat agar saya tidak menyerah. Teruntuk pula saudara dan keluargaku yang selalu memberi semangat agar diriku tidak menyerah.

Kedua dosen pembimbingku, Emma Ismawatie, S.ST., M.Kes. dan Dra. Dewi Sulistyawati, M.Sc. yang memiliki peran utama dalam membantu menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, nasihat, bantuan, serta pengalaman yang begitu berharga.

Teman-temanku Fredy, Valdo, Ervan, Denis, dan kak Juju yang selalu menyemangati bersama dengan segala canda tawa kalian. Dan juga Frisca yang telah menemaniku, mengingatkan jam kuliah dan deadline tugas dikala aku sibuk mengurus skripsi dan partner kemana-mana. Terimakasih sudah sangat support saya dalam segala hal.

Segenap Dosen Universitas Setia Budi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi ini yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta adalah hasil pekerja 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, 4 Juli 2023



Yosepta Setiawan
NIM. 12190827N

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan rahmat, pertolongan dan anugerah-Nya melalui orang-orang yang membimbing dan mendukung dengan berbagai cara sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK DI RSUD DR. MOEWARDI SURAKARTA”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai derajat Sarjana Terapan Kesehatan di Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta.

Skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, saran, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, tidak lupa penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE soesatyo, M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Dr. Dian Kresnadipayana, S.Si., M.Si selaku Ketua Program Studi D4 Analis Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta
4. Emma Ismawatie, S.ST., M.Kes., selaku dosen pembimbing utama yang telah berkenan memberikan petunjuk, ilmu, saran, pengalaman, dukungan, serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Dra. Dewi Sulistyawati, M.Sc., selaku dosen pembimbing pendamping telah berkenan memberikan petunjuk, ilmu, saran, pengalaman, dukungan, serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak dan ibu dosen selaku penguji skripsi, penulis mengucapkan terima kasih atas kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman-temanku di Universitas Setia Budi Surakarta yang telah memberikan dukungan dan semangat.
8. Kampusku Universitas Setia Budi Surakarta yang telah menjadi tempatku menuntut ilmu dan mendapatkan berbagai sumber pustaka untuk mendukung penulisan skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bermanfaat sangat diharapkan agar dapat memperbaiki kedepannya. Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan, menginspirasi, serta bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Surakarta, 4 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, flowing letters that appear to read 'Yosepta Setiawan'.

Yosepta Setiawan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
PERNYATAAN KEASLIAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR ISTILAH.....	xvii
INTISARI	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
1. Manfaat akademik	4
2. Manfaat Secara Praktis.....	4
3. Manfaat Peneliti	4
E. Keaslian Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tingkat Kepuasan.....	8
1. Pengertian.....	8
2. Pelaksanaan	9
3. Teknik survei kepuasan	9
B. Kepuasan Pasien.....	9
1. Pengertian.....	9
2. Pengukuran Kepuasan Pasien.....	11

C. Rumah Sakit.....	12
D. Rawat Jalan.....	13
E. Pelayanan laboratorium Klinik.....	13
1. Pelayanan	14
2. Laboratorium Klinik.....	15
F. Profil Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi.....	16
G. Kategori Umur.....	17
H. Costumer Satisfaction Indeks (CSI).....	17
I. Landasan Teori.....	18
J. Kerangka Pikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Waktu dan Tempat Penelitian	23
C. Populasi dan Sampel	23
D. Variabel Penelitian	23
E. Definisi Operasional.....	24
F. Alat dan Bahan	25
1. Alat.....	25
2. Bahan.....	25
G. Prosedur Penelitian.....	25
H. Teknik Pengumpulan Data	26
I. Instrumen Penelitian.....	27
1. Uji Validitas	28
2. Uji Reliabilitas.....	28
J. Analisis Data	29
K. Alur Penelitian.....	31
L. Jadwal Penelitian.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Karakteristik Responden	33
1. Jenis Kelamin Responden	33
2. Usia Responden.....	33
3. Pendidikan Responden	34
4. Pekerjaan Responden	35
5. Alamat Responden	36
B. Uji Instrumen.....	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reabilitas.....	40
C. Distribusi Jawaban Tingkat Harapan dan Kepuasan Pasien ..	40

1.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kepuasan pasien pada dimensi sarana fisik (tangible).....	40
2.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kepuasan pasien pada dimensi keandalan (reliability)	44
3.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap (responsiveness).....	48
4.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kepuasan pasien pada dimensi jaminan (assurance).....	51
5.	Distribusi jawaban tingkat harapan dan kepuasan pasien pada dimensi empati (empathy)	55
D.	Tingkat Kepuasan Pasien Pada Setiap Pernyataan Terhadap Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik.....	58
1.	Gambaran tingkat kepuasan pasien pada dimensi sarana fisik (tangible)	59
2.	Gambaran tingkat kepuasan pasien pada dimensi keandalan (reliability)	60
3.	Gambaran tingkat kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap (responsiveness).....	61
4.	Gambaran tingkat kepuasan pasien pada dimensi jaminan (assurance).....	62
5.	Gambaran tingkat kepuasan pasien pada dimensi empati (empathy)	64
E.	Tingkat Kepuasan Total Pasien Terhadap Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Moewardi Surakarta	65
F.	Pembahasan.....	68
G.	Keterbatasan Penelitian.....	71
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	72
A.	Kesimpulan.....	72
B.	Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN		83

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Originalitas Penelitian	4
Tabel 2. Definisi Operasional	24
Tabel 3. Kategori Tingkat Kepuasan	28
Tabel 4. Nilai Tingkat Keandalan Cronbach's Alpha	29
Tabel 5. Skala Tingkat Kepuasan	30
Tabel 6. Jadwal Penelitian	32
Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (N=100) ..	33
Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Usia (N=100)	33
Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan (N=100)	34
Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan (N=100)	35
Tabel 11. Distribusi Responden Berdasarkan Alamat (N=100)	36
Tabel 12. Uji Validitas Dimensi Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	37
Tabel 13. Uji Validitas Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	38
Tabel 14. Uji Validitas Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	38
Tabel 15. Uji Validitas Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	39
Tabel 16. Uji Validitas Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	39
Tabel 17. Uji Reliabilitas Alat Ukur Kuesioner	40
Tabel 18. Distribusi Jawaban Tingkat Harapan Pasien Pada Dimensi Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	41
Tabel 19. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	42
Tabel 20. Distribusi Jawaban Tingkat Harapan Pasien Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	45
Tabel 21. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	46
Tabel 22. Distribusi Jawaban Tingkat Harapan Pasien Pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	48
Tabel 23. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	49
Tabel 24. Distribusi Jawaban Tingkat Harapan Pasien Pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	51
Tabel 25. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	52
Tabel 26. Distribusi Jawaban Tingkat Harapan Pasien Pada Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	55

Tabel 27. Distribusi Jawaban Tingkat Kepuasan Pasien Pada Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	56
Tabel 28. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pada Pernyataan Dimensi Sarana Fisik (<i>Tangible</i>)	59
Tabel 29. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pada Pernyataan Dimensi Keandalan (<i>Reliability</i>)	60
Tabel 30. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pada Pernyataan Dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	62
Tabel 31. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pada Pernyataan Dimensi Jaminan (<i>Assurance</i>)	63
Tabel 32. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pada Pernyataan Dimensi Empati (<i>Empathy</i>)	64
Tabel 33. Perhitungan Tingkat Kepuasan Pasien Total Dengan Customer Satisfaction Index (Csi)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir	22
Gambar 2. Alur Penelitian	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.....	83
Lampiran 2. Surat Ijin Pelaksanaan Penelitian.....	84
Lampiran 3. <i>Ethical Clearance</i>	85
Lampiran 4. Lembar <i>Informed Consent</i>	86
Lampiran 5. Lembar Kuesioner.....	88
Lampiran 6. Data Responden	93
Lampiran 7. Data Kuisisioner	97
Lampiran 8. Data Uji Validitas Kuisisioner.....	116
Lampiran 9. Data Uji Reabilitas Kuisisioner	137
Lampiran 10. r Tabel Product Moment	138
Lampiran 11. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Pada Tiap-Tiap Pernyataan.....	139
Lampiran 12. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Pada Tiap-Tiap Dimensi	142
Lampiran 13. Dokumentasi	145

DAFTAR SINGKATAN

APD	Alat Pelindungan Diri
BUMN	Badan Usaha Milik Negara
CSI	<i>Customer Satisfaction Indeks</i>
IPDE	Instalasi Pengelolaan Data Elektronik
MIS	<i>Mean Importance Score</i>
MSS	<i>Mean Satisfaction Score</i>
PCR	<i>Polymerase Chain Reaction</i>
RSUD	Rumah Sakit Umum Daerah
RSUP	Rumah Sakit Umum Pusat
SPM	Standar Pelayanan Minimal
SPSS	<i>Statistical Program for Social Science</i>
TNI	Tentara Nasional Indonesia
WF	<i>Weight Factor</i>
WHO	<i>World Health Organization</i>
WS	<i>Weight Score</i>

DAFTAR ISTILAH

<i>Central Tendency Effect</i> (Efek tendensi sentral)	Merupakan kecenderungan penilai untuk memberikan penilaian di tengah-tengah.
CSI (<i>Customer Satisfaction Index</i>)	Merupakan suatu metode analisis kuantitatif berupa persentase dalam survei kepuasan pengguna.
Dimensi	Adalah atribut atau karakteristik deskriptif dari objek yang dapat diberi berbagai nilai.
MIS (<i>Mean Importance Score</i>)	Adalah nilai rata-rata tingkat kepentingan atau harapan suatu atribut.
MSS (<i>Mean Satisfaction Score</i>)	Adalah nilai rata-rata tingkat kinerja/kepuasan atribut.
SPSS (<i>Statistical Program for Social Science</i>)	Merupakan paket program aplikasi untuk menganalisis data, seperti membuat laporan berbentuk tabulasi, grafik, diagram dari berbagai distribusi, deskriptif dan analisis yang kompleks.
WF (<i>Weight Factor</i>)	Merupakan persentase nilai <i>mean importance score</i> (MIS) masing-masing atribut.
WHO (<i>World Health Organization</i>)	Salah satu badan di Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) yang bertindak sebagai koordinator kesehatan umum internasional.
WS (<i>Weight Score</i>)	Merupakan perkalian antara <i>weight factor</i> (WF) dengan <i>mean satisfaction score</i> (MSS).

INTISARI

Setiawan, Y., 2023, Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Di RSUD Dr. Moewardi Surakarta, Skripsi, Program Studi D4 Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi Surakarta.

Pelayanan laboratorium sangat penting dalam berperan menambah kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Tingkat kepuasan ialah hasil nilai dari membandingkan antara pelayanan yang didapatkan dengan yang diharapkan. Kepuasan pasien dapat diukur dengan beberapa aspek kualitas pelayanan yaitu sarana fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Tujuan dilakukan penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan serta dimensi yang berpengaruh tingkat kepuasan yang mendapat pelayanan Laboratorium Patologi Klinik di RSUD Dr. Moewardi.

Pengambilan data dilaksanakan Bulan Mei 2023. Data diperoleh dengan kuesioner yang pernyataannya telah diuji validitas dan reliabilitas. Pengumpulan sampel dilaksanakan menggunakan cara *purposive sampling* kepada 100 responden yang menerima pelayanan Laboratorium Patologi Klinik di RSUD Dr. Moewardi. Analisa data digunakan *customer satisfaction index* (CSI) untuk memperoleh tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan dengan memperhitungkan tingkat kepentingan dari setiap pernyataan yang ada. Dari data yang telah didapat nilai kepuasannya, kemudian dikelompokkan ke dalam kategori tingkat kepuasan yang sesuai.

Hasil penelitian menyatakan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Laboratorium Patologi Klinik di RSUD Dr. Moewardi sebesar 87,60% menunjukkan kategori sangat puas dengan rincian pada tiap dimensi yaitu dimensi sarana prasarana sebesar 83% (sangat puas), dimensi keandalan sebesar 85,25% (sangat puas), dimensi daya tanggap sebesar 86% (sangat puas), dimensi jaminan sebesar 96,50% (sangat puas), dimensi empati sebesar 87,25% (sangat puas).

Kata kunci : tingkat kepuasan pasien, pelayanan laboratorium

ABSTRACT

Setiawan, Y., 2023, Analysis Of Outpatient Satisfaction Level Of Clinical Pathology Laboratory Services In RSUD Dr. Moewardi Surakarta, Thesis, Health Analyst D4 Study Program, Faculty Of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.

Laboratory services are very important in playing a role in increasing the quality of health services for the community. The level of satisfaction is the result of the value of comparing the services obtained with those expected. Patient satisfaction can be measured by several aspects of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The purpose of this study was to determine the level of outpatient patient satisfaction and the dimensions that influence the level of satisfaction receiving Clinical Pathology Laboratory services at RSUD Dr. Moewardi.

Data collection was carried out in May 2022. Data was obtained using a questionnaire which had previously been tested for validity and reliability. Sampling was carried out by purposive sampling to 100 respondents who received Clinical Pathology Laboratory services at RSUD Dr. Moewardi. Data analysis used the customer satisfaction index (CSI) to determine the overall level of patient satisfaction by looking at the level of importance of each statement. From the data that has been obtained, the satisfaction value is then grouped into the appropriate satisfaction level category.

The results of the study stated that the level of outpatient satisfaction with clinical pathology laboratory services at the RSUD Dr. Moewardi was 87.60%, indicating a very satisfied category with details on each dimension, namely the tangible dimension of 83% (very satisfied), the reliability dimension of 85,25% (satisfied), responsiveness dimension of 86% (very satisfied), assurance dimension of 96,50% (very satisfied), empathy dimension of 87,25% (very satisfied).

Key words : level of patient satisfaction, laboratory services

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Rumah Sakit diartikan menjadi institusi pelayanan kesehatan dengan penyelenggaraan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menawarkan pelayanan gawat darurat, rawat jalan, rawat inap (Permenkes, 2020). Pelayanan kesehatan yang diberikan sebagai upaya bersama maupun dijalankan individu pada sebuah organisasi sebagai peningkatan dan pemeliharaan kesehatan, menyembuhkan dan mencegah penyakit, serta memulihkan kesehatan keluarga, perorangan, masyarakat atau kelompok tertentu (Silalahi *et al.*, 2019).

Laboratorium klinik merupakan pelayanan penunjang dalam rumah sakit yang menjalankan pelayanan pemeriksaan klinik agar didapatkan informasi mengenai individu khususnya yang menjadi penunjang upaya diagnosis penyakit, menyembuhkan penyakit, dan memulihkan. Laboratorium klinik khusus sebagaimana dimaksud ialah laboratorium yang menjalankan pelayanan pemeriksaan klinik dengan kemampuan tertentu pada 1 bidang pemeriksaan khusus (Permenkes, 2010).

Pelayanan laboratorium klinik, dimaknai sebagai pemeriksaan penunjang yang diperlukan oleh dokter (klinisi) dalam memberi diagnosa, melaksanakan pemantauan dan peramalan penyakit dari pasien (penderita). Pelayanan yang dilakukan dalam laboratorium, memberikan kepuasan yang artinya rasa kecewa dan senang yang timbul pada diri seseorang sesudah dilaksanakannya perbandingan hasil kinerja dari pelayanan yang dipikirkan terhadap kinerja hasil yang dikehendaki. Kepuasan tidak bisa lepas dari kualitas pelayanan. Pasien yang memperoleh pelayanan dengan kualitas optimal dari rumah sakit bisa memunculkan kepuasan bagi pelanggan. Kepuasan inilah yang menjadi tolak dalam pengukuran berhasil tidaknya mutu pelayanan dari suatu fasilitas kesehatan (Baan, 2020).

Dikatakan kualitas pelayanan kesehatan baik ketika mampu memberi kepuasan pemakai jasa atau konsumen dari pelayanan itu. Rumah sakit menyediakan layanan kesehatan memerlukan pelayanan dan sistem manajemen yang baik agar bisa dikembangkan sebagai institusi dengan kepekaan dan berdaya saing

terhadap kepuasan pasien (Akbar & Ahmad, 2020). Kepuasan pasien termasuk indikator yang dipakai sepanjang kegiatan di rumah sakit sehubungan pelayanan yang disediakan bagi pelanggan. Hal yang perlu mendapat perhatian dari pihak rumah sakit yaitu sehubungan karakteristik pasien saat mengambil keputusan khususnya berkenaan dengan pelayanan rumah sakit dengan demikian akan ada kepuasan yang didapatkan pasien (Hidayati *et al.*, 2014)

Hasil dari survei terkait kepuasan pasien akan menjadi indikator mutu pelayanan rumah sakit untuk mengevaluasi program yang tengah berjalan dan karenanya bisa ditemukan bagian mana yang perlu ditingkatkan (Swastika *et al.*, 2021). Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien disajikan sebagai sebuah pernyataan mengenai sikap, hubungan yang memunculkan hasil dari kinerja dan ekspektasi pasien itu sendiri. Ada tuntutan agar pelayanan kesehatan yang diberikan bermutu baik dimana harapannya pasien itu memperoleh kepuasan (Arisanti *et al.*, 2020).

Rumah sakit perlu memperhatikan standar mutu laboratorium untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Laboratorium perlu mempunyai kompetensi teknis dan sistem manajemen mutu yang senada dengan SNI ISO 15189 yang berikutnya dimasukkan pada panduan mutu laboratorium (Komite Akreditasi Nasional, 2016). Standar menjadi penentu kinerja atau mutu dan secara langsung diberikan serta hasilnya bisa tampak dari pelayanan itu. Peluang agar diketahui peningkatan kualitas bisa teridentifikasi lewat sejumlah cara, diantaranya umpan balik dari pihak yang memakai jasa (ISO 15189, 2012).

Dalam mempertimbangkan ketetapan akreditasi, hal yang wajib untuk survei berkelanjutan sebagai evaluasi rumah sakit dan perlu dijalankan sekurangnya setiap 1 kali dalam tiga tahun selaras penjabaran pasal 40 ayat 1 UU nomor 44 tahun 2009 mengenai rumah sakit. Kegiatan ini dilaksanakan sebagai langkah meningkatkan keselamatan pasien dan mutu rumah sakit. Terdapat dampak baik dari akreditasi rumah sakit untuk kepuasan pasien dan kualitas perawatan yang disediakan kepada pasien (Yildiz & Kaya, 2014). Dampak yang dikehendaki bahwasannya rumah sakit yang menjalankan usaha peningkatan keselamatan pasien dan mutu

pelayanan, bisa membuat kepercayaan masyarakat meningkat (Rahma, 2012).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang sudah dilaksanakan Mukhtari (2010) dengan judul Kepuasan Pelanggan Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr Moewardi Surakarta dinilai belum memuaskan karena rata-rata skor kinerja indeks lebih kecil dibandingkan dengan rata-rata skor total harapan. Kemudian penelitian Amalia (2016) menyatakan bahwa hasil yang didapat pasien merasa sangat puas atas kualitas pelayanan yang disediakan. Studi Supartiningsih (2017) mengenai Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan memperlihatkan bahwa terdapat hubungan dari dimensi mutu pelayanan *tangible*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy* dengan kepuasan pelanggan pasien. Studi Lestari (2019) mengenai Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang dikatakan bahwa ditemukan pengaruh dari pelayanan laboratorium dan kepuasan pasien.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD Dr. Moewardi?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD Dr. Moewardi

2. Tujuan Khusus

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan yang mendapat pelayanan laboratorium di RSUD Dr. Moewardi dari dimensi kualitas pelayanan yaitu sarana fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademik

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi studi literatur untuk memahami tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan laboratorium di RSUD Dr. Moewardi.

2. Manfaat Secara Praktis

Bagi RSUD Dr. Moewardi diharapkan bisa menjadi bahan masukan untuk terus meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan laboratorium, sehingga dapat menjadi laboratorium dengan kualitas pelayanan yang lebih baik dan memuaskan pasien.

3. Manfaat Peneliti

Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Moewardi.

E. Keaslian Penelitian

Studi mengenai tingkat kepuasan pelayanan laboratorium sudah banyak dilaksanakan, namun belum ditemukan studi yang sama dengan yang dilaksanakan peneliti. Studi terdahulu yang bisa dijadikan acuan antara lain :

Tabel 1. Originalitas Penelitian

No	Nama Peneliti dan tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Mukhtari, 2010)	“Kepuasan Pelanggan Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr Moewardi Surakarta”	Hasil peneitian memperlihatkan secara menyeluruh rata-rata skor kinerja (X) dibawah skor harapan (Y). Dan skor rata-rata total kinerja X (3.04) juga memperlihatkan lebih kecil daripada rata-rata skor total harapan Y (4.40). Karenanya dinyatakan pelayanan rawat jalan RSUD Dr Moewardi belum memuaskan, sebab apa yang diharapkan pasien belum bisa dipenuhi oleh kinerja yang dilaksanakan rumah sakit.
2	(Amalia, 2016)	“Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium	Hasil studi nilai gap paling besar pada dimensi Tangibles dengan nilainya berskor -0,726, lalu jika diurutkan yakni dimensi Assurance -0,664, dimensi Emphaty -0,534, dimensi

No	Nama Peneliti dan tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		Patologi Klinik RSUD Dr. Moewardi”	Responsiveness -0,537, dan dimensi Realibility dengan nilai kesenjangan (gap) berskor -0,481, hasilnya memperlihatkan ditemukan beda dari tingkatan kualitas pelayanan yang dirasakan dan harapan dari pasien rawat jalan. Hasil studi yang didapat memunculkan simpulan adanya kepuasan yang dirasakan pasien sebab kualitas yang disediakan Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Moewardi Surakarta adalah baik.
3	(Supartiningsih, 2017)	“Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen”	Hasil penelitian analisis menunjukkan bahwasannya variabel bebas yang terendah memunculkan pengaruh pada kepuasan pelanggan ialah tampilan/bukti fisik dan kepastian/jaminan. Jadi studi ini membuktikan pengaruh dari assurance dan tangbel terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen.
4	(Mayro et al., 2018)	“Gambaran Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan FNAB di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie Samarinda Tahun 2018”	Berdasarkan hasil studi ditemukan kesenjangan (gap) harapan berskor -0,2 pada dimensi daya tanggap, -0,6 pada dimensi keandalan, -0,2 pada dimensi jaminan, -0,9 pada dimensi keberwujudan dan -0,1 dimensi empati. Studi terhadap 50 responden, memperlihatkan 48 responden (96%) yang mengaku puas dan “hanya” ada 2 responden (4%) yang menjelaskan ketidakpuasan pada pelayanan di Laboratorium Patologi Anatomi RSUD Abdul Wahab Sjahranie, Samarinda merujuk dimensi keberwujudan, jaminan, ketanggapan, empati, dan keandalan.
5	(Lestari, 2019)	“Pengaruh Pelayanan	Hasil penelitian bahwa ditemukan pengaruseluruh

No	Nama Peneliti dan tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang”	komponen pelayanan memberi pengaruh sebab nilai signifikansinya yang muncul 0,000 ($p < 0,05$). Nilai kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan laboratorium adalah 85,3%. Dari kelima belas variabel pelayanan, yang paling tinggi tingkatan sangat puas ialah variabel profesionalitas petugas dalam pengambilan sampel yaitu 35,9%, pada tingkat puas variabel paling tinggi yakni informasi yang diberikan sebelum pengambilan 93,5%. Ditemukan pengaruh dari pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang.
6	(Tanjung et al., 2022)	“Analisis Kepuasan Pasien Tes Pcr Di Laboratorium Patologi Klinik Rsud Dr.H Abdul Moeloek Provinsi Lampung Tahun 2021”	Hasil kehandalan (reliability) diperoleh bahwa sebagian besar menjelaskan tidak sesuai sebab terjadi keterlambatan hasil keluar dan antrian lama, kenyamanan pasien pada saat swab kurang baik, keahlian petugas baik. Hasil cepat tanggap (responsiveness) didapatkan bahwa respon petugas kurang baik, petugas seperti terburu-buru saat pelaksanaan, tidak memberikan penjelasan jelas pada proses PCR. Hasil kepastian (assurance) diperoleh hasil pengetahuan petugas sudah bagus, informasi belum disampaikan kepada peserta secara keseluruhan, kesopanan kurang. Hasil empati (empathy) diperoleh kepeduliannya kurang baik. Hasil sub kenyataan (tangibles) di dapatkan fasilitas fisiknya kurang luasnya ruang tunggu, kelengkapan APD telah baik petugasnya memakai APD lengkap.

Penelitian saat ini mempunyai perbedaan dengan studi sebelumnya, bisa tampak pada subjek, metode, tempat dan hal-hal yang dikaji mengenai tingkatan kepuasan pelayanan yakni mengenai pelayanan laboratorium Patologi Klinik di RSUD Dr. Moewardi Surakarta dengan memakai metode CSI. Penelitian diatas belum ada yang melakukan penelitian pasien rawat jalan di laboratorium patologi klinik. Untuk penelitian ini, dilaksanakan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan laboratorium patologi klinik di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.