**TESIS**

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMERIKSAAN

RT-PCR TERHADAPKEPUASAN PASIENDI UPTD LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH

KABUPATEN MOJOKERTO



**MUHAMMAD ARIS MUNANDAR**

**2013101002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT**

**MOJOKERTO**

**2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMERIKSAAN RT-PCR TERHADAPKEPUASAN PASIENDI UPTD LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH KABUPATEN MOJOKERTO**

**TESIS**

**Untuk memperoleh gelar Magister Kesehatan (M.Kes.)**

**Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat**

**Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit**

****

**MUHAMMAD ARIS MUNANDAR**

**2013101002**

**PROGRAM STUDI MAGISTER KESEHATAN MASYARAKAT**

**SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT**

**MOJOKERTO**

**2022**

PENGESAHAN

**Dipertahankan di depan Tim Penguji Tesis**

**Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat**

**Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit**

**dan diterima untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar**

**Magister Kesehatan (M.Kes.)**

**pada tanggal 16 Desember 2022**

**Mengesahkan**

**Ketua Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat**

**Dr. Rifaatul Laila Mahmudah, M.Farm Klin., Apt**

**NIK. 220 250 154**

**Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit**

**Dr. Henry Sudiyanto, S.Kp., MKes**

**NIK. 220 250 001**

PENETAPAN TIM PENGUJI

Telah diuji

Pada tanggal 16 Desember 2022

**TIM PENGUJI**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ketua | **:** | Prof. Dr. Wasis Budiarto, Drs. Ec., M.SNIDN**.** 8805060017 | ( ) |
| Anggota | **:** | 1. Eka Diah Kartiningrum, MKes.

NIK. 220 250 0311. Dr Henry Sudiyanto, S.Kp., MKes

NIK. 220 250 0011. Dr. Rifaatul Laila Mahmudah, M.Farm Klin., Apt

NIK. 220 250 154 | ( )( )( ) |

PERSETUJUAN

**TESIS**

**Diajukan sebagai satu syarat untuk memperoleh gelar**

**Magister Kesehatan (M.Kes.)**

**Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat**

**Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit**

**Oleh :**

**MUHAMMAD ARIS MUNANDAR**

**2013101002**

**Menyetujui,**

**Mojokerto, 16 Desember 2022**

 **Pembimbing 1 Pembimbing 2**

**Dr. Henry Sudiyanto, S.Kp., MKes Dr. Rifaatul LM, M.Farm Klin., Apt**

**NIK. 220 250 001 NIK. 220 250 154**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta’ala karena berkat rahmat-Nya dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMERIKSAAN RT-PCR TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI UPTD LABORATORIUM KESEHATAN DAERAH KABUPATEN MOJOKERTO”.Tesis ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Magister Kesehatan Masyarakat di STIKES Majapahit Mojokerto.

Penulis menyadari bahwa pada penyusunan tesis ini terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang berisi membangun demi kesempurnaan proposal tesis ini. Semoga proposal tesis ini memberikan informasi bagi pembaca dan bermanfaat untuk pembangunan ilmu pengetahuan bagi semua pembaca khususnya penulis.

Mojokerto, 16 Desembar 2022

Penulis

**ABSTRAK**

Peningkatan mutu pelayanan adalah titik penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi administrasi pemerintah. Pada masa pandemi Covid 19, kunjungan ke laboratorium diharapkan setiap laboratorium klinik harus memenuhi kriteria organisasi, ruang dan fasilitas, peralatan, spesimen, metode pemeriksaan, mutu, keamanan, pencatatan, dan pelaporan dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pemeriksaan RT-PCR di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Mojokerto Tahun 2022. Disain penelitian ini termasuk dalam penelitian *crosssectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien melakukanpemeriksaan RT-PCR di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten MojokertoTahun 2022 dengan rata-rata populasi dalam 2 bulan 60 pasien dengan sampel sejumlah 38 responden. Data dikumpulkan*.*menggunakan kuesioner kemudian dianalisa menggunakan regresi linier. Hasil penelitian menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pemeriksaan RT-PCR terhadap kepuasan pasien di UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Mojokerto Tahun 2022 berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien yang artinya semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak UPTD Laboratorium Kesehatan Kabupaten Mojokerto maka dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dilihat dari ujiregresi linier sederhana kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen (pasien) memenuhi persyaratan karena nilai signifikasi sebesar 0,003 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan pasien). dukungan dari pemerintah daerah melalui Dinas Kesehatan Kabupaten Mojokerto dalam hal pembenahan fisik UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan

**Kata Kunci**: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Improving the quality of service is an important point as the end point of the overall government administration reform. During the Covid 19 pandemic, visits to laboratories were expected that each clinical laboratory must meet the criteria for organization, space and facilities, equipment, specimens, examination methods, quality, security, recording and reporting properly. This study aimed to determine the effect of the quality of RT-PCR examination services at the UPTD Health Laboratory in Mojokerto Regency in 2022. The study design was a cross-sectional study. The population in this study were all patients carrying out RT-PCR examinations at the UPTD Regional Health Laboratory of Mojokerto Regency in 2022 with an average population in 2 months of 60 patients with a sample of 38 respondents. Data was collected using a questionnaire and then analyzed using linear regression. The results of the study explained that the quality of RT-PCR examination services on patient satisfaction at the Mojokerto District Health Laboratory UPTD in 2022 had a positive effect on patient satisfaction, which means that the better the quality of service performed by the UPTD Mojokerto District Health Laboratory, the higher patient satisfaction. Judging from the simple linear regression test of service quality on consumer (patient) satisfaction meets the requirements because the significance value is 0.003 <0.05, it can be concluded that variable X (service quality) affects variable Y (patient satisfaction). support from the local government through the Mojokerto District Health Office in terms of physical improvement of the UPTD Mojokerto District Health Laboratory and improving the quality of health services

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction.

**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL i**

**LEMBAR PENGESAHAN ii**

**LEMBAR PENETAPAN TIM PENGUJI iii**

**LEMBAR PERSETUJUAN iv**

**KATA PENGANTAR v**

**ABSTRAK vi**

***ABSTRACT* vii**

**DAFTAR ISI viii**

**DAFTARTABEL x**

**DAFTAR GAMBAR xii**

**DAFTAR LAMPIRAN xiii**

**BAB 1 PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang 1

B. Perumusan Masalah 7

C. Tujuan Penelitian 8

D. Manfaat Penelitian 8

E. Keaslian Penelitian 10

**BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

A. Landasan Teori 12

1. Konsep Dasar Kualitas Pelayanan 12

2. Konsep Dasar Kepuasan Pasien 34

3. Konsep Dasar Balai Laboratorium Kesehatan 54

B. Kerangka Konseptual 60

C. Hipotesis dan Pertanyaan Penelitian 60

**BAB 3 METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Rancang Bangun Penelitian 61

B. Frame Work 63

C. Tempat dan Waktu Penelitian 64

D. Subjek Penelitian 64

1. Populasi 64

2. Sampel 64

3. Teknik Pengambilan Sampel 66

E. Identifikasi Variabel Penelitian 68

F. Definisi Operasional Variabel 68

G. Instrumen Penelitian 72

H. Teknik Analisis Data 75

 I. Etika Penelitian 81

 J. Keterbatasan Penelitian 82

K. Jalannya Penelitian 82

**BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian 84

1. Gambaran UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto 84
2. Karakteristik Responden 84
3. Tingkat Kualitas Pelayanan 95
4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien 96

B. PEMBAHASAN 98

1. Karakteristik Responden Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan RT-PCR Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto 98
2. Kualitas Layanan Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan RT-PCR Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto 98
3. Kepuasan Pasien Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan RT-PCR Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto 98
4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien 107

**BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN**

A. KESIMPULAN 117

B. SARAN 117

**DAFTAR PUSTAKA** 119

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

No. Judul Tabel Hal

Tabel 1.1 Keaslian Penelitian 10

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan RT-PCR Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto 68

Tabel 3.3 Lembar Kode Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan RT-PCR Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto 76

Tabel 3.4 Analisis Uji Validitas Kualitas Pelayanan Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan RT-PCR Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto 78

Tabel 3.5 Analisis Uji Validitas Kepuasan Pasien (Y1) Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan RT-PCR Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto 79

Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan RT-PCR Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto 80

Tabel 4.1 Jenis Kegiatan Laboratorium 86

Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto 89

Tabel 4.3 Data Tenaga Kerja UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto 93

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan umur 94

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan 94

Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 95

Tabel 4.7 Kualitas Pelayanan Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan RT-PCR Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto 95

Tabel 4.8 Kepuasan Pasien Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan RT-PCR Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto 96

Tabel 4.9 Hasil Tabulasi Silang Dari Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien 96

DAFTAR GAMBAR

No. Judul Gambar Hal

Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan RT-PCR Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.............................................................. 60

Gambar 3.1 : Frame Work Analisis Kualitas Pelayanan Pemeriksaan RT-PCR Terhadap Kepuasan Pasien Di UPTD Laboratorium Kesehatan Daerah Kabupaten Mojokerto.................................. 63

Gambar 4.2 : Grafik Pemeriksaan Laboratorium Tahun 2021.................................. 88

DAFTAR LAMPIRAN

No. Judul Lampiran

Lampiran 1 : Permohonan Menjadi Responden

Lampiran 2 : Persetujuan Menjadi Responden

Lampiran 3 : Lembar Kuesioner

Lampiran 4 : Lembar Kuesioner Pengetahuan, Hasil Output, Tabulasi Data