

**KEMENTERIAN KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA
POLITEKNIK KESEHATAN TANJUNGPUR
JURUSAN TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS
PROGRAM STUDI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS
PROGRAM DIPLOMA TIGA**

Karya Tulis Ilmiah, Juni 2024

Nabil Heriansa

Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Metode *SERVQUAL* Terhadap Mutu Pelayanan Laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung

xiv+42 halaman, 2 tabel, 12 gambar, 8 lampiran

ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah hasil pendapat pasien dan evaluasi terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan adalah metode *SERVQUAL* (Service Quality). Metode *SERVQUAL* meliputi lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien metode *SERVQUAL* terhadap mutu pelayanan laboratorium di UPT Puskesmas Rawat Inap Way Kandis Bandar Lampung. Bidang kajian Manajemen Laboratorium. Jenis penelitian dan analisis data deskriptif dengan pendekatan eksperimental. Populasi sebanyak 391 pasien. Jumlah sampel sebanyak 80 responden. Hasil penelitian terbanyak pada karakteristik responden yaitu jenis kelamin perempuan sebanyak 45 orang (56,25%), usia produktif (15-64 tahun) 67 orang (83,75%), pekerjaan Lainnya 33 orang (41,25%), pendidikan SMA/Sederajat 40 orang (50%). Hasil penelitian pada tingkat kepuasan pasien metode *SERVQUAL* yaitu penilaian pelayanan yang diharapkan sebesar 78,19 (Sangat Baik) dan pelayanan yang dirasakan sebesar 88,35 (Sangat Sesuai), sedangkan penilaian gap sebanyak 51 orang (63,75%) menyatakan sangat memuaskan, 20 orang (25%) memuaskan dan 9 orang kurang memuaskan (11,25%). Tingkat kepuasan pasien dimensi *tangibles* 50 orang (62,5%) sangat memuaskan, *reliability* 41 orang (51,25%) sangat memuaskan, *responsiveness* 51 orang (63,75%) sangat memuaskan, *assurance* 44 orang (55%) sangat memuaskan dan *empathy* 41 orang (51,25%) sangat memuaskan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, Metode *SERVQUAL*
Daftar Bacaan : 31 (2010-2023)