

**HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN PADA INSTALASI PATOLOGI
KLINIK DI RSUD DOKTER SOESELO SLAWI DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN**

KARYA TULIS ILMIAH

**Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Derajat Sarjana Kedokteran Pada Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun oleh

Nama : Jaka Rizkha Ferdiansyah

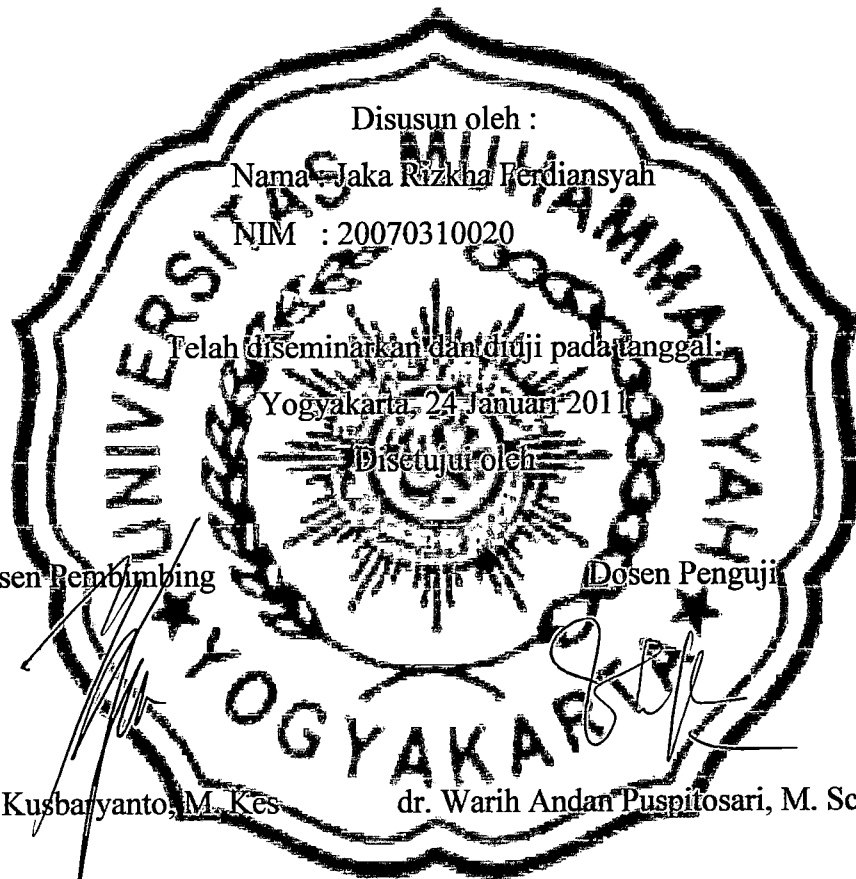
Nim : 20070310020

**FAKULTAS KEDOKTERAN DAN ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN WAKTU PELAYANAN PADA INSTALASI PATOLOGI
KLINIK DI RSUD DOKTER SOESELO SLAWI DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PASIEN**



Dosen Pembimbing

Dosen Penguji

dr. H. Kusbaryanto, M. Kes

dr. Warih Andan Puspitosari, M. Sc, Sp. KJ

Mengetahui

Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



dr. H. Erwin Santosa, M. Kes., Sp. A

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Jaka Rizkha Ferdiansyah

NIM : 20070310020

Program Studi : Pendidikan Dokter

Fakultas : Kedokteran dan Ilmu Kesehatan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Karya Tulis Ilmiah yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan telah dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir Karya Tulis Ilmiah ini.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 24 Januari 2011

Yang membuat pernyataan

Jaka Rizkha Ferdiansyah

PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan Karya Tulis Ilmiah ini untuk:

Kedua orang tua

Ayahanda Agus Karsono dan Ibunda Tuti Sumbarwati Soembo

Keluarga

Adikku tersayang Yusnita Ferawati

Keluarga besar Soekardjo dan Keluarga besar Soembo

Pembimbing

dr. H. Kusbaryanto, M. Kes

Teman

Ria Sukriah, Hasbi Kusuma Negara, Puguh Danu, Asbone, Dandy Firmansyah,
Alam Nirbita, dan seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Seluruh civitas akademik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

MOTTO

“Allah akan mengangkat kedudukan orang-orang yang beriman di antara kalian dan orang-orang yang mendapatkan karunia ilmu beberapa derajat, dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS. Al-Mujadilah : 11).

“Wahai manusia, pahami ayat ini (Al-Mujadilah : 11) niscaya ia akan memotivasi kalian untuk menimba ilmu, karena sesungguhnya Allah mengangkat orang beriman yang berilmu di atas orang (beriman) yang tak berilmu.” (Dinukil oleh Ibnul Jauzi rahimahullah dalam Zaadul Masiir, Asy-Syamilah).

1. The first step is to identify the problem or question that needs to be addressed. This involves understanding the context and the specific requirements of the task.

2. Next, it is important to gather relevant information and resources. This can include research, consulting experts, or reviewing existing data.

3. Once the information is gathered, the next step is to analyze it and identify the key factors that influence the outcome. This often involves breaking down the problem into smaller, more manageable parts.

4. After analysis, the next step is to develop a plan or strategy to address the problem. This plan should be based on the information gathered and the analysis performed.

5. The final step is to implement the plan and monitor the results. This involves taking action and adjusting the plan as needed based on the feedback received.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan nikmat, rahmat, petunjuk dan kemudahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul Hubungan Waktu Pelayanan pada Instalasi Patologi Klinik di RSUD Dokter Soeselo Slawi Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.

Karya Tulis Ilmiah ini terwujud atas bimbingan serta pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak ternilai kepada:

1. Dr. Erwin Santosa, M.Kes., Sp.A, selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. H. Kusbaryanto, M.Kes., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian.
3. Dr. Warih Andan Puspitosari, M. Sc., Sp. KJ, selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian.

Penulis menyadari, bahwa dalam penyusunan karya tulis ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna. Masih banyak kekurangan baik dari segi isi ataupun penulisannya, untuk itu penulis mohon maaf yang sebesar besarnya. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dikemudian hari penulis dapat mempersembahkan suatu hasil yang memenuhi syarat dan lebih baik.

Akhir kata penulis mengharapkan karya tulis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan menambah khasanah ilmu pengetahuan terutama ilmu kedokteran.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 24 Januari 2011

Jaka Rizkha Ferdiansyah

THE
MUSEUM
OF
THE
CITY OF
BOSTON
1850

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	iii
PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG MASALAH	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	4
C. TUJUAN PENELITIAN.....	4
D. MANFAAT PENELITIAN	5
E. KEASLIAN PENELITIAN	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. TINJAUAN TEORI.....	8
1. Pelayanan di Rumah Sakit	8

THE
MUSEUM
OF
THE
CITY OF
BOSTON
DEPARTMENT OF
ANTHROPOLOGY
AND
ETHNOLOGY
BOSTON, MASS.
U. S. A.

2. Konsep Mutu Pelayanan.....	10
3. Pelayanan Instalasi Patologi Klinik.....	11
4. Waktu Pelayanan dalam Hubungannya dengan Kepuasan Klien....	12
B. KERANGKA KONSEP	17

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN	18
B. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN.....	18
C. SUBJEK PENELITIAN	18
D. CARA PEMILIHAN SUBYEK PENELITIAN.....	19
E. KRITERIA INKLUSI DAN EKSKLUSI PENELITIAN	19
F. VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL.....	19
G. INSTRUMENT PENELITIAN	20
H. PENGUMPULAN DATA	22
I. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS.....	22
J. PENGOLAHAN DATA.....	23
K. TAHAPAN PENELITIAN.....	24
L. HIPOTESIS	24

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN	25
1. Distribusi Subjek Penelitian.....	25
2. Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Waktu Pelayanan.....	31
B. PEMBAHASAN.....	32
C. KESIMPULAN PENELITIAN	36

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 37

B. Saran..... 37

DAFTAR PUSTAKA..... 38

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Distribusi Daftar Pertanyaan Instrumen Penelitian	22
Tabel 2	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Patologi Klinik di RSUD Dr. Soeselo Slawi 2010	25
Tabel 3	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Patologi Klinik Aspek <i>Tangibles</i> di RSUD Dr. Soeselo Slawi 2010.....	26
Tabel 4	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Patologi Klinik Aspek <i>Reliability</i> di RSUD Dr. Soeselo Slawi 2010.....	27
Tabel 5	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Patologi Klinik Aspek <i>Responsiveness</i> di RSUD Dr. Soeselo Slawi 2010.....	28
Tabel 6	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Patologi Klinik Aspek <i>Assurance</i> di RSUD Dr. Soeselo Slawi 2010.....	29
Tabel 7	Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Patologi Klinik Aspek <i>Emphaty</i> di	

Tabel 8	Distribusi Frekuensi Hubungan Waktu dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Instalasi Patologi Klinik di RSUD Dr. Soeselo Slawi 2010.....	31
Tabel 9	Standar Deviasi dan Nilai <i>Significancy</i>	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Pelayanan Rumah Sakit.....	9
---	---

1. The first part of the document is a list of names and titles of the members of the committee. The names are listed in alphabetical order, and the titles are listed below each name. The names are: Mr. J. H. Smith, Mr. J. W. Jones, Mr. J. B. Brown, Mr. J. C. White, Mr. J. D. Green, Mr. J. E. Black, Mr. J. F. Gray, Mr. J. G. Blue, Mr. J. H. Red, Mr. J. I. Yellow, Mr. J. K. Purple, Mr. J. L. Orange, Mr. J. M. Pink, Mr. J. N. Brown, Mr. J. O. White, Mr. J. P. Green, Mr. J. Q. Black, Mr. J. R. Gray, Mr. J. S. Blue, Mr. J. T. Red, Mr. J. U. Yellow, Mr. J. V. Purple, Mr. J. W. Orange, Mr. J. X. Pink, Mr. J. Y. Brown, Mr. J. Z. White.