

INTISARI

Novelia Gabrieli Bebe So'o. 2015. Hubungan Etos Kerja Petugas Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Moewardi. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Menurut Permenkes Nomor 129/MENKES/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit, untuk pelayanan laboratorium darah dan darah rutin, pelaksanaan ekspertisi adalah dokter spesialis patologi klinik, tidak adanya kesalahan pemberian hasil pemeriksaan laboratorium adalah 100 % sedangkan untuk kepuasan pelanggan harus lebih dari 80 %. Kepuasan pasien akan tercapai apabila kinerja laboratorium tersebut sesuai dengan harapan pasien. Hasil pemeriksaan tidak bisa dikeluarkan begitu saja tanpa kerja sama yang baik dari tim tersebut yang tentunya memiliki etos kerja yang baik. Etos kerja merupakan suatu pandangan dan sikap suatu bangsa atau umat terhadap kerja. Dibutuhkan juga kesadaran dari para petugas laboratorium untuk meningkatkan etos kerjanya sehingga rasa kepercayaan dari pasien terhadap mutu pelayanan dari laboratorium tersebut dapat tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan etos kerja petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien.

Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasi dengan pendekatan cross sectional yaitu penelitian data variabel bebas dan variabel tergantung dalam waktu bersamaan. Pengukuran etos kerja petugas laboratorium dan kepuasan pasien dilakukan dengan membagi kuesioner terhadap subyek penelitian.

Hasil penelitian terhadap 100 responden setelah dilakukan uji korelasi *Sperman* didapat hasil r_{xy} : 0,347, p : 0,000 ($p < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan signifikan yang sangat kuat antara etos kerja petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Patologi Klinik RSUD Dr. Moewardi dapat dijelaskan oleh faktor etos kerja petugas laboratorium sebesar 20,4 % sedangkan 79,6 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Etos kerja petugas laboratorium, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Novelia Gabrieli Bebe So'o. 2015. Work Ethic Relations Technical Laboratory Outpatient Satisfaction in Clinical Pathology Laboratory Hospital Dr. Moewardi. Study D-IV Program Analyst Health, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University.

According to regulation of health minister No. 129 / Menkes / SK / II / 2008 on minimum service standards hospital for blood and blood laboratory service routine, execution ekspertisi Clinical Pathology is a medical specialist, the absence of fault giving the results of laboratory tests are 100% whereas for customer satisfaction must more than 80%. Patient satisfaction will be achieved when the laboratory's performance in line with expectations of patients. Test results can not be removed just like that without good cooperation from the team which certainly has a good work ethic. The work ethic is an outlook and attitude of a nation or people to work. It takes also the awareness of the laboratory pesonel to improve his work ethic so that a sense of trust of the patient to the quality of the laboratory services can be achieved. This study aims to determine the relationship work ethic technical laboratory to patient satisfaction.

This research is a correlation study with cross sectional approach is the study of data dependent and independent variables at the same time. Work ethic measurement technical laboratory and patient satisfaction conducted by dividing the questionnaire to the research subjects.

The study of 100 respondents after Spearman correlation test results obtained r_{xy} : 0.347, p : 0.000 ($p < 0.05$), so it can be concluded that there is a very strong significant correlation between technical laboratory work ethic to patient satisfaction. Satisfaction outpatients at Clinical Pathology Laboratory Hospital Dr. Moewardi can be explained by factors work ethic laboratory personnel by 20.4%, while 79.6% are influenced by other factors.

Keywords: *work ethic technical laboratory, patient satisfaction*