

INTISARI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA SURAKARTA

Kesehatan menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat, dengan meningkatkan taraf hidup masyarakat, meningkat pula tuntutan masyarakat akan kualitas kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan seperti rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya pelayanan yang bersifat penyembuhan penyakit tetapi juga pelayanan yang bersifat pencegahan (preventif) untuk meningkatkan kualitas hidup serta memberikan kepuasan bagi pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap kepuasan pasien

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. Teknik pengambilan sampel dengan *purposive sampling* sebanyak 181 pasien. Teknik analisa data menggunakan model statistik dengan komputerisasi program *SPSS versi 17 for windows release*. Data dianalisis dengan uji hipotesis meliputi uji linieritas (regresi linier sederhana, regresi linier berganda), uji F dan uji t, yang sebelumnya harus dilakukan uji instrument dan uji asumsi dasar atau klasik.

Pada uji t secara parsial kualitas pelayanan laboratorium yaitu: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh, sedangkan *tangibles* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Brayat Minulyo Surakarta. Pada uji F secara simultan menunjukkan pengaruh antara dimensi kualitas pelayanan laboratorium (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Brayat Minulyo Surakarta. Besarnya kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit Brayat Minulyo Surakarta yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan dimensi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*, adalah 76,70 %.

Kata kunci : Pelayanan Laboratorium, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

THE EFFECT OF HEALTHY LABORATORY SERVICE QUALITY TOWARDS OUTPATIENT SATISFACTION AT BRAYAT MINULYO HOSPITAL OF SURAKARTA.

Health is a basic need for society; by increasing standard life of society, it also increase society need for health quality. It forces health service provider as hospital to improve more service quality, it is not only for treatment service but also preventive service to improve quality life and give satisfaction to patients.

This research aims to identify the effect of service quality (capability, responsive, guarantee, emphatic and physical evidence) towards patient satisfaction. This research is conducted Brayat Minulyo Hospital of Surakarta. The technique of deciding samples is purposive sampling with 181 patients. The data analysis's technique is statistic model with computerization program SPSS version 17 for windows release. The data is analyzed by using hypothesis testing including linearity test (simple and multiple linier regressions), F test and T test, which is required instrument test and basic or classical assumption test.

T test partially on the quality of laboratory services, namely: reliability, responsiveness, assurance, empathy and influence, while tangibles no effect on patient satisfaction in hospital outpatient Brayat Minulyo Surakarta. At simultaneous F test shows the effect of the dimensions of quality laboratory services (*reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*) with patient satisfaction in hospital outpatient Brayat Minulyo Surakarta. The amount of patient satisfaction in hospital outpatient Brayat Minulyo Surakarta which can be explained by kulaitas laboratory services based on the dimensions: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles*, is 76.70%.

Keywords: Laboratory Services, Patient Satisfaction.