

INTISARI

Elia Adi Setyawan, 2013. Pengaruh Aspek Komunikasi Petugas Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.

Komunikasi sebagai proses penyampaian pikiran-pikiran atau informasi dari seseorang kepada orang lain melalui suatu cara tertentu sehingga orang lain tersebut mengerti betul apa yang dimaksud oleh penyampai pikiran-pikiran atau informasi. Kelancaran komunikasi antara analis laboratorium dengan pasien merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan bukan hanya berorientasi pada pengobatan secara medis saja, melainkan juga berorientasi pada komunikasi karena pelayanan melalui komunikasi sangat penting dan berguna bagi pasien, serta sangat membantu pasien dalam proses penyembuhan dan pengobatan khususnya pada pemeriksaan di laboratorium untuk menegakkan diagnosa suatu penyakit.

Penelitian ini menggunakan metode survei. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo pada tanggal 1 sampai dengan tanggal 30 Agustus 2013. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo yaitu sebanyak 35 responden dengan teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling*. Persyaratan analisis dalam penelitian ini adalah asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian diketahui terdapat pengaruh secara parsial aspek komunikasi petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium RSUD Kota Surakarta, berdasarkan kejelasan dengan t hitung $>$ t tabel ($2,070 > 2,045$ dan sig. $0,047$); ketepatan dengan t hitung $>$ t tabel ($2,687 > 2,045$ dan sig. $0,012$); konteks dengan t hitung $>$ t tabel ($2,113 > 2,045$ dan sig. $0,043$); alur dengan t hitung $>$ t tabel ($3,554 > 2,045$ dan sig. $0,001$) dan budaya t hitung $>$ t tabel ($2,074 > 2,045$ dan sig. $0,047$). Sedangkan secara simultan terdapat pengaruh aspek komunikasi petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Kota Surakarta. Terbukti dari hasil uji ANOVA hasil analisis regresi linier berganda. Berdasarkan output diperoleh nilai $F = 22,164$ dengan tingkat signifikansi ($p - value$) = $0,000$ jauh lebih kecil dari $0,05$. Koefisien determinasi (R^2) sebesar $79,3\%$ artinya kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RSUD Kota Surakarta ditentukan oleh aspek komunikasi petugas laboratorium, sedangkan $20,70\%$ ditentukan oleh faktor-faktor lain yang belum diketahui karena tidak dilakukan penelitian lebih lanjut tentang hal itu.

Kata Kunci: aspek komunikasi petugas laboratorium, kepuasan pasien rawat inap

ABSTRACTS

Elia Adi Setyawan, 2013. The Influence of Aspect Communications Laboratory Officer the Patient Satisfaction Take Care of Lodge in TNI AU Adi Soemarmo Hospital. Program Study D-IV Health Analyst. Hygiene Of Faculty. Setia Budi University.

Communications as process is forwarding of mind or information from someone to others pass a way of certain so that the others understand correct what such by conveyor of mind or information. Communications fluency among laboratory analyst with the patient represent one important aspect in health service. Health service not merely orienting at just medication medically, but also orient at communications because service through the communications of vital importance and good for patient, and also very assisting the patient in course healing and medication specially inspection in laboratory to uphold the diagnosis a disease.

This research type is descriptive correlation that is connecting two variable. This research is executed in the TNI AU Adi Soemarmo Surakarta Hospital. Sampel in this research is patient checked in laboratory of clinic in TNI AU Adi Soemarmo Surakarta Hospital is 35 respondent with the technique of intake sampel that is Purposive Sampling. Technique analyse the data in this research use the correlation of product moment pearson.

Method the research is survey method. Research conducted in TNI AU Adi Soemarmo Hospital on 1 to 30 August 2013. Sampel in this research is patient take care of to stay with the pain in TNI AU Adi Soemarmo that is 35 respondent with the technique of intake sampel that is *purposive sampling*. Conditions analyse in this research is assumption classical cover the test normalitas, test the multicolinearity, autokorelasi and heteroskedastisitas test. Technique analyse the data in this research use the doubled linear regression.

Result of research known there are influence by parsial is aspect communications of laboratory officer to outpatient satisfaction in Laboratory TNI AU Adi Soemarmo Hospital, pursuant to clarity by t count > t tables (2,070 > 2,045 and sig. 0,047); accuracy by t count > t tables (2,687 > 2,045 and sig 0,012); context by t count > t tables (2,113 > 2,045 and sig 0,043); path by t count > t tables (3,554 > 2,045 and sig 0,001) and cultural t count > t tables (2,074 > 2,045 and sig 0,047). While by simultan there are influence of aspect communications laboratory officer to outpatient satisfaction in Hospital Laboratory TNI AU Adi Soemarmo. Proven from result test the ANOVA of result doubled linear analysis regression. Pursuant output is F count = 22,164 with the level significant (p - value = 0,000 much more small from 0,05. Coefficient determinasi (R^2) is 79,3% its meaning outpatient satisfaction in laboratory of TNI AU Adi Soemarmo Surakarta determined by aspect communications of laboratory officer, while 20,70% determined by other factors is which not yet been known because is not conducted a furthermore research to the effect that that

Keyword: aspect of communications of laboratory officer, patient satisfaction take care of to lodge