

**PENGARUH ASPEK KOMUNIKASI PETUGAS LABORATORIUM
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT TNI AU ADI SOEMARMO**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan



Oleh :
ELIA ADI SETYAWAN
05120157 N

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
TAHUN 2013**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi :

**PENGARUH ASPEK KOMUNIKASI PETUGAS LABORATORIUM
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT TNI AU ADI SOEMARMO**

**Oleh :
ELIA ADI SETYAWAN
05120157 N**

Surakarta, 5 September 2013


Menyetujui Untuk Ujian Sidang Skripsi

Pembimbing Utama



Dharwany M. Hasibuan, SE., MM.

Pembimbing Pendamping



Rosita Yuniati, S.Psi., M.Psi., Psikolog





LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi :

**PENGARUH ASPEK KOMUNIKASI PETUGAS LABORATORIUM
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP
DI RUMAH SAKIT TNI AU ADI SOEMARMO**

**Oleh :
ELIA ADI SETYAWAN
05120157 N**

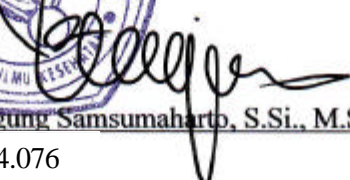
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal, 5 September 2013

Nama	Tanda Tangan
Penguji I : Widi Hariyanti, SE., M.Si.	
Penguji II : Y. Kristanto, SE., MM.	
Penguji III : Rosita Yuniati, S.Psi., M.Psi., Psikolog	
Penguji IV : Dharwany M. Hasibuan, SE., MM.	

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi


Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc.

NIS. 01.04.076

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul PENGARUH ASPEK KOMUNIKASI PETUGAS LABORATORIUM TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT TNI AU ADI SOEMARMO.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran penulis lain, yang saya akui sebagai tulisan saya sendiri, dan atau keseluruhan tulisan yang saya salin atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa menyebutkan penulis dari sumber aslinya. Semua isi dari skripsi ini menjadi tanggung jawab saya sebagai penulis.

Surakarta, September 2013

Yang membuat pernyataan



Elia Adi Setyawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Pengaruh Aspek Komunikasi Petugas Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo Surakarta.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.Si.T) pada Program Studi Diploma IV Analisis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.

Dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini adalah berkat bimbingan, petunjuk, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Winarso Suryo Legowo, SH., M.Pd, selaku Rektor Universitas Setia Budi.
2. Ratno Agung Samsumaharto, S.Si., M.Sc, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Drs. Edy Prasetya, selaku Ketua Program Studi D-IV Analisis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
4. Dharwany M. Hasibuan, SE., MM., selaku pembimbing utama yang telah memberi bimbingan, pengarahan dan motivasi yang sangat membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi.
5. Ibu Rosita Yuniati, S.Psi., M.Psi., Psikolog, selaku pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan, saran yang berharga dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi.

6. Bapak Y.Kristanto, SE., MM., yang telah memberikan motivasi, bimbingan, arahan, serta saran yang berharga dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi.
7. Mayor Kesehatan dr. Sukirman, Sp. M, selaku kepala Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo yang telah memberi ijin penelitian ini.
8. Ibu, Bapak dan Ibu, Bapak mertua tercinta yang selalu mendoakan agar senantiasa diberi kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Istri dan anak-anak ku tercinta yang selalu memberikan dukungan dan penyemangat dalam hidup ku.
10. Teman-teman angkatan 2012 mahasiswa transfer Progam Studi D-IV Analisis Kesehatan Setia Budi Surakarta yang telah banyak memberi masukan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini, semoga kita menjadi orang – orang yang berhasil.
11. Dan kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril maupun materil, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, hanya Tuhanlah yang dapat membalasnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Hal ini disebabkan karena keterbatasan ilmu, wawasan dan pengetahuan yang dimiliki. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk bekal dimasa yang akan datang, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat. Akhir kata dari lubuk hati yang paling dalam, penulis mengucapkan maaf yang sebesar-besarnya atas segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Surakarta, 5 September 2013

Penulis

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 ($p - \text{value}$) = $0,000$ 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 multicollinearity, autokorelasi and heteroskedastisitas test. Technique analyse the data in this research use the double 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 double 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

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	iv
INTISARI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1. Bagi Perkembangan Perkembangan Ilmu	7
1.4.2. Bagi Rumah Sakit	7
1.4.3. Bagi Peneliti	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.1. Metode Pengukuran Kepuasan Pasien.....	12

2.1.2. Strategi Untuk Kepuasan Pelanggan Laboratorium	15
2.2. Pelayanan Laboratorium.....	17
2.2.1 Mutu Pelayanan Laboratorium.....	20
2.2.2 Pelayanan Prima	23
2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien.....	14
2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	25
2.4. Pengertian Komunikasi.....	27
2.5. Penelitian Terdahulu	34
2.6. Kerangka Pikir Penelitian.....	36
2.7 Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
3.2. Bahan atau Materi Penelitian.....	38
3.2.1 Populasi	38
3.2.2 Sampel.....	39
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	39
3.3.1 Jenis Data.....	39
3.3.2 Teknik Sampling	40
3.4. Definisi Operasional	40
3.4.1 Variabel Aspek Komunikasi Petugas Laboratorium	41
3.4.2 Variabel Kepuasan Pasien Laboratorium Rawat Inap	45
3.5. Pengukuran Variabel	45
3.6. Anilasa Data.....	47

3.6.1 Uji Instrumen.....	47
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	50
3.6.3 Uji Hipotesis.....	52
3.7. Skema Jalan Penelitian	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1. Deskripsi Data	58
4.1.1 Karakteristik Responden	58
4.2. Analisa Data.....	60
4.2.1 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian.....	60
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	65
4.2.3 Hasil Uji Hipotesis	69
4.3. Pembahasan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	81
5.3. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	53
Tabel 2 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan...	59
Tabel 5 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	60
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Kejelasan (<i>clarity</i>)	61
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Ketepatan (<i>accuracy</i>).....	62
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Konteks (<i>contex</i>).....	62
Tabel 9 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Alur (<i>flow</i>)	63
Tabel 10 Hasil Uji Validitas Variabel Bebas Budaya (<i>culture</i>)	63
Tabel 11 Hasil Uji Validitas Variabel Tergantung Kepuasan Pasien.....	64
Tabel 12 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	65
Tabel 13 Coefficients Aspek Komunikasi Petugas Laboratorium	67
Tabel 14 Model Summary.....	68
Tabel 15 Correlations	70
Tabel 16 Anova	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.....	L-1
Lampiran 2. Surat Permohonan Menjadi Responden	L-2
Lampiran 3. Surat Persetujuan Menjadi Responden.....	L-3
Lampiran 4. Kuesioner.....	L-4
Lampiran 5. Karakteristik Data Responden.....	L-5
Lampiran 6. Tabulasi Data Variabel Komunikasi Petugas Laboratorium .	L-6
Lampiran 7. Tabulasi Data Skor Variabel Kepuasan Pasien.....	L-7
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Aspek Komunikasi Kejelasan	L-8
Lampiran 9. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Aspek Komunikasi Ketepatan.....	L-9
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Aspek Komunikasi Konteks	L-10
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Aspek Komunikasi Alur	L-11
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Aspek Komunikasi Budaya	L-12
Lampiran 13. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Aspek Komunikasi Kepuasan Pasien.....	L-13
Lampiran 14. Hasil Uji Asumsi Klasik	L-14
Lampiran 15. Hasil Uji Multikolinieritas.....	L-15
Lampiran 16. Hasil Uji Auto Korelasi.....	L-16
Lampiran 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	L-17
Lampiran 18. Hasil Uji Korelasi Product Moment Pearson	L-18
Lampiran 19. Hasil Uji Regresi Linier Berganda	L-19
Lampiran 20. Hasil Uji Analisis Descriptive	L-20
Lampiran 21. Tabel T.....	L-21
Lampiran 22. Tabel F.....	L-22
Lampiran 23. Surat Ijin Telah Melaksanakan Penelitian.....	L-23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang masalah

Pada dasarnya kesehatan merupakan salah satu aspek yang menentukan tinggi rendahnya standar hidup seseorang. Oleh karena itu, status kesehatan yang relatif baik, dibutuhkan oleh manusia untuk menopang semua aktivitas hidupnya. Setiap individu akan berusaha mencapai status kesehatan tersebut dengan menginvestasikan dan atau mengkonsumsi sejumlah barang dan jasa kesehatan (Grossman,1972). Maka untuk mencapai kondisi kesehatan yang baik tersebut dibutuhkan sarana kesehatan yang baik pula. Perbedaan utama antara perusahaan penghasil produk berupa barang dengan perusahaan penghasil jasa adalah pada pemasarannya, dimana jasa lebih dituntut memberikan kualitas yang optimal dari layanan konsumennya.

Konsumen dapat memiliki penilaian yang sangat subyektif terhadap suatu jasa karena mereka merasakan standar kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap kepuasan yang akan diraih. Ditengah kondisi persaingan pada sektor jasa yang semakin meningkat, mengharuskan perusahaan untuk terus meningkatkan layanan konsumennya. Salah satu cara yang dapat memenangkan persaingan tersebut menurut Tjiptono (1997) adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan, dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Tjiptono, 2004).

Perlu disadari bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan dan kesejahteraan masyarakat, tuntutan akan pelayanan kesehatan yang bermutu semakin meningkat. Sejalan dengan itu, maka pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh laboratorium kesehatan, sangat perlu untuk menerapkan sebuah standar mutu untuk menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Laboratorium kesehatan adalah sarana kesehatan yang melaksanakan pengukuran, penetapan dan pengujian terhadap bahan yang berasal dari manusia atau bahan bukan berasal dari manusia, untuk penentuan jenis penyakit, penyebab penyakit, kondisi kesehatan atau faktor yang dapat berpengaruh pada kesehatan perorangan dan kesehatan masyarakat. Laboratorium kesehatan merupakan sarana penunjang upaya pelayanan kesehatan khususnya bagi kepentingan *preventive* dan *curative* bahkan *promotive* dan *rehabilitative*. Laboratorium klinik adalah laboratorium kesehatan yang melaksanakan pelayanan pemeriksaan dibidang hematologi, kimia klinik, mikrobiologi klinik, parasitologi klinik, imunologi atau bidang lain yang berkaitan dengan kepentingan kesehatan perorangan terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan.

Fasilitas yang memadai diberikan oleh suatu laboratorium kesehatan sebagai salah satu sarana pelayanan kesehatan dan pengabdian terhadap pasien. Bangunan ataupun ruangan terbuka dan fasilitas lainnya di suatu laboratorium kesehatan, diharapkan dapat memberikan kemudahan terhadap pasien yang datang memeriksakan diri di suatu laboratorium kesehatan.

Analisis kesehatan yang merupakan tenaga teknis laboratorium, memiliki tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh dalam melaksanakan pelayanan laboratorium. Tenaga yang bekerja dalam pelayanan laboratorium kesehatan cukup beragam baik profesi, maupun tingkat pendidikannya. Kebutuhan jumlah pegawai antara laboratorium kesehatan di rumah sakit dengan laboratorium kesehatan swasta ataupun puskesmas tentu tidak sama. Hal ini dikarenakan jenis pelayanan, jumlah pemakai jasa, dan permasalahan yang dihadapi oleh masing-masing laboratorium tersebut berbeda-beda.

Keterkaitan antara komunikasi dengan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan telah banyak menaruh perhatian para peneliti. Situasi ini terlihat dari hasil penelitian Liowelyn (Abraham, 1992) yang menunjukkan bahwa tidak jarang terjadi konflik antara petugas kesehatan (Petugas Laboratorium) dengan pasien sebagai akibat dari komunikasi yang jelek atau tidak komunikatif antara pihak kesehatan (Petugas Laboratorium) dengan pasien yang akhirnya dapat menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan, serta kepercayaan yang rendah dari pasien.

Sebaliknya apabila tujuan komunikasi antara petugas laboratorium dengan pasien tercapai maka akan dapat memberikan kepuasan pada analisis laboratorium maupun pada pasien yang diperiksa (Djauzi dan supartondo, 2004).

Kelancaran komunikasi antara analisis laboratorium dengan pasien merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan. Artinya 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.

Kelancaran komunikasi antara analis laboratorium dengan pasien merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan kesehatan. Artinya 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.

Berdasarkan teori (Lestari dan Maniki, 2006) aspek-aspek komunikasi yang efektif sedikitnya ada lima aspek yang harus dipahami dalam membangun komunikasi yang efektif, yaitu kejelasan (*clarity*), ketepatan (*accuracy*), konteks (*contex*), Alur (*flow*), budaya (*culture*). Pada penelitian ini dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas, hanya sebatas pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo, sehingga kuesioner dapat diberikan langsung dalam waktu yang tidak terlalu lama. Dengan adanya kontak langsung antara peneliti dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik, sehingga responden akan suka rela dalam memberikan data yang obyektif dan cepat (Sugiyono, 2004).

Alasan dilakukan penelitian mengenai Pengaruh Aspek Komunikasi Petugas Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo, yaitu semakin pesatnya perkembangan pelayanan

laboratorium di Rumah Sakit saat ini, sehingga pasien menuntut pelayanan laboratorium yang berkualitas di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo yang lebih baik dari pelayanan laboratorium di klinik lain.

Menyadari pentingnya kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan laboratorium kesehatan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Aspek Komunikasi Petugas Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh antara kejelasan (*clarity*) berdasarkan aspek komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara ketepatan (*accuracy*) berdasarkan aspek komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo ?
3. Apakah terdapat pengaruh antara konteks (*contex*) berdasarkan aspek komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo ?
4. Apakah terdapat pengaruh antara Alur (*flow*) berdasarkan aspek komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo?

5. Apakah terdapat pengaruh antara budaya (*culture*) berdasarkan aspek komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh antara kejelasan (*clarity*) berdasarkan aspek komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo ?
2. Untuk menguji pengaruh antara ketepatan (*accuracy*) berdasarkan aspek komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo ?
3. Untuk menguji pengaruh antara konteks (*contex*) berdasarkan aspek komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo ?
4. Untuk menguji pengaruh antara Alur (*flow*) berdasarkan aspek komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo?
5. Untuk menguji pengaruh antara budaya (*culture*) berdasarkan aspek komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo ?
6. Untuk menguji secara bersama – sama pengaruh antara kejelasan (*clarity*), ketepatan (*accuracy*), konteks (*contex*), Alur (*flow*), budaya (*culture*)

berdasarkan aspek komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit TNI AU Adi Soemarmo ?

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan seperti bagi :

1. Bagi perkembangan ilmu

Dapat memberikan bukti – bukti secara ilmiah tentang pengaruh aspek komunikasi petugas laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat inap serta dapat menambah wawasan bagi mahasiswa Program Studi D – IV Analisis Kesehatan dan sebagai sumber data tambahan atau sebagai perbandingan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

2. Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pasien yang berkaitan dengan komunikasi Petugas laboratorium, sehingga dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.

3. Bagi peneliti

Mampu mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di perkuliahan, serta sebagai salah satu syarat kelulusan dalam pendidikan.