

INTISARI

Wijayanti, M. 2013. *Pengaruh Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten. Skripsi, Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi di Surakarta.*

Pelayanan laboratorium merupakan salah satu bagian dari pelayanan kesehatan yang sangat dibutuhkan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan laboratorium terhadap kepuasan pasien, secara terpisah maupun secara bersama-sama dan untuk mengetahui besarnya kepuasan pasien di Puskesmas Karangdowo, Klaten yang dapat dijelaskan oleh dimensi kesehatan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*).

Penelitian ini menggunakan metode survey, sumber data berupa data primer. Teknik pengumpulan data diambil secara *Sampling Purposive*, dengan menggunakan kuesioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan komputasi program *SPSS Version 17.0 for Windows*. Data yang diperoleh dianalisis normalitas data, uji koefisien korelasi dan signifikansi, uji regresi linier sederhana, uji regresi linier berganda, uji koefisien determinasi.

Pada uji t secara parsial dimensi pelayanan laboratorium, yaitu: *Reliability, Responsiveness, dan Tangibles* berpengaruh, sedangkan *Assurance* dan *Empathy* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten. Pada uji F secara simultan menunjukkan pengaruh antara dimensi pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten. Besarnya kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Karangdowo, Klaten yang dapat dijelaskan oleh pelayanan laboratorium berdasar dimensi: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*, adalah 73,60%.

Kata kunci : Pelayanan Laboratorium, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

Wijayanti, M. 2013. Influence Of Laboratory Services Outpatient Satisfaction in PHC Karangdowo, Klaten. Thesis, Program Analyst D-IV Health, Faculty of Health Sciences, University of Setia Budi in Surakarta.

Laboratory services is one part of a much-needed health care community. The purpose of this study was to determine the effect of laboratory services for patient satisfaction, separately or jointly, and to determine the level of satisfaction of patients at the health center Karangdowo, Klaten, which can be explained by the health dimensions (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*).

This study uses survey methods, data sources of primary data. Data collection techniques taken purposive sampling, using a questionnaire. The method used in this study using a computational program SPSS Version 17.0 for Windows. Data were analyzed for normality of the data, the correlation coefficient and significance test, simple linear regression, multiple linear regression, the coefficient of determination test.

At t test partially dimensional laboratory services, namely: *Reliability, Responsiveness*, and influential *Tangibles, Assurance* and *Empathy* whereas no effect on patient satisfaction in outpatient health center Karangdowo, Klaten. At simultaneous F test shows the effect of the dimensions of laboratory services (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*) with patient satisfaction in outpatient health center Karangdowo, Klaten. The amount of satisfaction in outpatient health center Karangdowo, Klaten which can be explained by the laboratory services based on dimensions: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles*, is 73.60%.

Keywords: Laboratory Services, Patient Satisfaction