

INTISARI

Ismail, S. A. R, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, Skripsi, Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Pentingnya kualitas pelayanan pada jasa kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang dapat menghasilkan kepuasan. Laboratorium perlu secara akurat menentukan kebutuhan konsumen sebagai usaha untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan laboratorium patologi klinik pasien rawat jalan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dilakukan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta menggunakan cara *purposive sampling*, dimana penelitian ini menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 153 responden.. Data yang diperoleh diolah dengan SPSS 21.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan laboratorium dengan faktor jaminan kualitas dan empati masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pada pasien Rawat Jalan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Sedangkan bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh. Secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 61,5 % .

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Ismail, S. A. R, 2018, the Influence of the Quality of Laboratory Services clinical Pathology To Patient Satisfaction in the Outpatient Orthopaedic Hospital Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, Thesis, Study Program D-IV Analyst Health, Faculty of Health Sciences, University of Setia Budi, Surakarta.

The importance of service quality in health services is to meet the needs and wishes of the patient that can produce satisfaction. Laboratories need to accurately determine the needs of consumers in an effort to meet the desires and improve satisfaction with the services provided. This study aims to determine the satisfaction of outpatients on service quality clinical pathology laboratory outpatients in the HOSPITAL of Orthopedics Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

This research is a descriptive research performed at Orthopaedic Hospital Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta using purposive sampling, where the study was using a questionnaire with a sample of 153 respondents. the Data obtained were processed with SPSS 21.

Based on research results obtained the conclusion that, quality laboratory services by a factor of guarantee of quality and empathy each affect the satisfaction on an Outpatient basis in the Laboratory of clinical Pathology Orthopaedic Hospital Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. While the physical evidence, reliability and responsiveness have no effect. Simultaneously affect the satisfaction of patients amounted to 61,5 % .

Keywords: Quality Of Laboratory Services Clinical Pathology To Patient Satisfaction