

## INTISARI

**Mako, M.K, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Kalimantan Timur. Program Studi D-1V Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.**

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat terpenuhi sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan laboratorium berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda.

Populasi penelitian adalah pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan sampel yang digunakan untuk uji coba kuesioner sebanyak 30 responden dan 225 responden untuk penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Analisis data yang digunakan berupa uji validitas dan reliabilitas, uji regresi sederhana. Data dianalisis menggunakan metode program *SPSS versi 17*.

Hasil analisis data penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan Kualitas pelayanan laboratorium (Empati dan Bukti fisik) masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda, sedangkan Keandalan, Daya tanggap, Jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Kualitas pelayanan laboratorium (Keandalan, Daya tanggap, Jaminan kualitas, Empati dan Bukti fisik) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda. Kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda dapat dijelaskan oleh faktor Keandalan, Daya tanggap, Jaminan kualitas, Empati dan Bukti fisik sebesar 43,1%.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan Laboratorium Klinik, kepuasan pasien

## **ABSTRACT**

**Mako, M.K, 2017, The Influence Of Clinical Quality of Clinical Laboratory Service to Satisfaction of in patient at Dirgahayu Samarinda, East Borneo. Study Program D-1V Medical Analyst Tecnologi, Faculty of Health Sciences Setia Budi University, Surakarta.**

Quality of service is one of the factors that influence patient, patient satisfaction where the wishes, expectations and needs of patients can be met in accordance with the expectation of patients. This study aims to determine the quality of laboratory services affect the satisfaction of in patients at the hospital Dirgahayu Samarind

The population of the study were in patients at the hospital in Dirgahayu Samarinda. This research used survey method with sample used for questionnaire test as many as 30 respondents and 225 samples for research. Sampling technique used is purposive sampling. Data analysis used in the from of validity and reliability test, simple regression test. Dokumen were analyzed using spss version 17 program method.

The results of the analysis of research data that has been done, can be concluded. The quality of laboratory services (Empathy and Tangible) influenced the satisfaction of the in patients at dirgahayu hospital in Samarinda, while the reliability, responsiveness, assurance did not affect the satisfaction of the inpatients at Dirgahayu Samarinda. Quality of laboratory services (Reliabilty, Responsiveness, Quality assurance, Empathy and Tangible) simultaneously affect the satisfaction of inpatients at Dirgahayu hospital Samarinda. Satisfaction of inpatients at dirgahayu hospital of Samarinda can be explained by factors of Reliabilty, Responsiveness, Quality assurance, Empathy and Tangible evidence of 43,1%.

Keyword: Clinical Laboratory service quality, Patient satisfaction.