

INTISARI

Ubaedillah, M. I. 2014. *Analisis Pengaruh Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Arjawinangun Cirebon*. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.

Salah satu standar mutu pelayanan laboratorium klinik Rumah Sakit adalah tersedianya SDM dengan jumlah yang cukup dan memenuhi kualifikasi tenaga sesuai dengan jenis pelayanan laboratorium klinik yang ada. Berkaitan dengan mutu pelayanan laboratorium kesehatan, ada 3 variabel yang dapat digunakan untuk mengukur mutu, yaitu: waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium, tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data yang disajikan dalam bentuk data kualitatif (kuesioner) yang diberi (*skoring*), kemudian dilakukan uji validitas dan reliabelitas, uji regresi linier sederhana dan uji regresi linier berganda.

Hasil analisis penelitian secara parsial variabel waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium dan tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ berarti berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Variabel pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium dengan signifikansi $0,286 > 0,05$ berarti tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Secara simultan terbukti berpengaruh dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ terhadap kepuasan pasien di laboratorium RSUD Arjawinangun. Kepuasan pasien di RSUD Arjawinangun Cirebon dapat dijelaskan oleh antara waktu tunggu hasil pelayanan laboratorium, pelaksana ekspertisi hasil pemeriksaan laboratorium dan tidak adanya kesalahan penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium sebesar 45,5 %.

Kata kunci : pelayanan, kepuasan pasien, RSUD Arjawinangun.

ABSTRACT

Ubaedillah, MI 2014 Analysis of Effects of Clinical Pathology Laboratory Service Satisfaction in the Outpatient Hospital Arjawinangun Cirebon. D-IV Studies Program Analyst Health, Faculty of Health Sciences University of Setia Budi.

One of the quality standards of hospital clinical laboratory services is the availability of human resources with sufficient number of qualified personnel and in accordance with the type of clinical laboratory services available. Related to the quality of health laboratory services, there are three variables that can be used to measure quality, namely: the waiting time results of laboratory services, implementing ekspertisi laboratory results, the absence of errors submission of laboratory test results.

Methods of data analysis used in this study is the analysis of the data presented in the form of qualitative data (questionnaire) that was given (scoring), then test the validity and reliabelitas, simple linear regression and multiple linear regression.

The results of the analysis in partial waiting time results of laboratory services and lack of submission errors laboratory results with significance $0.000 < 0.05$ means the effect on patient satisfaction. Ekspertisi implementing variable results of laboratory tests with significance $0.286 > 0.05$ means no effect on patient satisfaction. Proven effect simultaneously with significance $0.000 < 0.05$ on patient satisfaction in hospital laboratories Arjawinangun. Patient satisfaction in hospitals Arjawinangun Cirebon can be explained by the wait time results of laboratory services, implementing ekspertisi laboratory test results and the absence of laboratory results delivery error of 45.5%.

Keywords: care, patient satisfaction, hospitals Arjawinangun