

ABSTRACT

Eko Joko Purwandyo

RELATION BETWEEN SERVICE QUALITY ASPECTS WITH PATIEN'S SATISFACTION AT LABORATORY PANTI WILASA Dr. CIPTO HOSPITAL SEMARANG YEAR 2008.

Increasing quality competition in hospital service to make competition intency it. To aim maximal service quality must be intensive to know appetite, sence of buying, service and patient's perception about tarip in hospital. And than health service also given high quality demand of patient's satisfaction. Health service wich is realized in 5 dimensions, tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Dimensions represents impeller factor of patient's satisfaction. Clinic's laboratory is one of part departement in Panti Wilasa Dr. Cipto hospital.

The type of this Research is explanatory research. The Research method used is survey that is research taking 100 sample from 3736 population and use questioner as a means of data collecting, with cross sectional approach.

With statistical test used is pearson product moment, interval scale and signification level of 0,05 got result of the research as follow : There is a relation between reliability with patient's satisfaction, (P Value 0,000 and rho 0,725), there is a relation between responsiveness with patient's satisfaction, (P Value 0,000 and rho 0,711), there is a relation between empathy with patient's satisfaction, (P Value 0,000 and rho 0,767), there is a relation between assurance with patient's satisfaction, (P Value 0,000 and rho 0,728), and there is a relation between tangible with patient's satisfaction, (P Value 0,000 and rho 0,789). Reliability test 0,1877 and clear corrected item in total correlation.

With existence of this research, is expected that Panti Wilasa Dr. Cipto hospital laboratory evaluate an existing service performance, among athers Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance, and Tangible with Patient's Satisfaction. Out of several to do step is give to information and give to help look for information with patient's. To do Calibration and Quality control with acuration yield of security and training to phlebotomy.

Keyword : Service Quality, Patient's Satisfaction

Bibliography : 17 (1988 – 2005).

ABSTRAK

Eko Joko Purwandyo

HUBUNGAN ANTARA FAKTOR-FAKTOR KUALITAS PELAYANAN INSTALASI
LABORATORIUM DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS PANTI WILASA Dr.
CIPTO SEMARANG TAHUN 2008

Meningkatnya persaingan kualitas pelayanan rumah sakit memacu intensitas persaingan bagi rumah sakit. Agar tujuan kualitas pelayanan dapat tercapai secara maksimal, maka rumah sakit harus mampu memperhatikan selera, daya beli, pelayanan, dan persepsi pasien terhadap biaya rumah sakit. Sehingga pelayanan kesehatan selalu dituntut untuk memberikan mutu yang baik dengan harapan pasien tersebut mendapatkan kepuasan. Jasa pelayanan kesehatan yang diwujudkan dalam 5 dimensi, antara lain : Bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan kepedulian (*empathy*). Kelima dimensi tersebut merupakan faktor pendorong kepuasan pelanggan. Salah satu instalasi penunjang medis yang memberikan pelayanan menyeluruh dan terpadu guna meningkatkan kemampuan hidup sehat adalah laboratorium RS Panti wilasa Dr. Cipto Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sapek kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance dan Tangible*) dengan Kepuasan Pasien pada Laboratorium di RS Panti Wilasa Dr. Cipto Semarang.

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research*. Metode penelitian yng digunakan adalah survei yaitu penelitian yang mengambil 100 sampel dari 3736 populasi dan menggunakan angket sebagai alat pengumpulan data, dengan pendekatan *cross sectional* dimana pengamatan variabelnya dilakukan secara bersama-sama.

Dengan uji *pearson product moment*, skala interval dan tingkat signifikansi 0,05 didapatkan hasil penelitian sebagai berikut : Ada hubungan antara *reliability* dengan kepuasan pasien, (*P Value* 0,000 dan ρ 0,725), Ada hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien, (*P Value* 0,000 dan ρ 0,711), Ada hubungan antara *empathy* dengan kepuasan pasien, (*P Value* 0,000 dan ρ 0,767), Ada hubungan antara *assurance* dengan kepuasan pasien, (*P Value* 0,000 dan ρ 0,728), Ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien (*P Value* 0,000 dan ρ 0,789), dengan uji reliabilitas 0,1877 dan data valid tidak ada nilai negatif pada total skor.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan Laboratorium RS Panti Wilasa Dr. Cipto lebih meningkatkan aspek kualitas pelayanan yang meliputi *Reliability, Responsiveness, Empathy, Assurance dan Tangible* dengan kepuasan pasien, salah satu langkah yang dilakukan yaitu petugas memberikan informasi kepada pelanggan dengan seksama dan membantu kesulitan pasien sat mencari informasi. Melakukan *quality control* dan kalibrasi alat agar akurasi hasil terjamin serta petugas mengikuti pelatihan *plebotomi*.

Kata kunci : mutu pelayanan, kepuasan pasien

Kepustakaan : 17 buah (1988 – 2005)

