

**HUBUNGAN WAKTU TUNGGU HASIL PEMERIKSAAN DARAH
RUTIN DAN KIMIA DARAH DENGAN TINGKAT KEPUASAN
PASIEN DI LABORATORIUM RUMAH SAKIT UMUM
Dr.R.SOETIJONO BLORA**

Hartoyo¹, Budi Santosa², Tri Hartiti³

1. Mahasiswa Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang
2. Dosen Program Studi Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang
3. Dosen Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang

ABSTRAK

Waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah merupakan masalah yang sering menimbulkan keluhan pasien di beberapa laboratorium Rumah Sakit. Lamanya waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Rumah Sakit mengelola komponen pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Pelayanan yang baik dan bermutu tercermin dari pelayanan yang ramah, cepat, nyaman. Menunggu dalam waktu yang lama akan menyebabkan ketidakpuasan. Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian observasional analitik dengan pendekatan cross sectional yang dilakukan di Laboratorium Klinik RSUD Dr.R.Soetijono Blora. Teknik pengambilan sampel menggunakan Consecutive sampling dengan jumlah responden sebanyak 60 responden. Uji analisis dengan uji *chi square* dengan tingkat kemaknaan $p < 0,05$. Hasil penelitian waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah < 140 menit (88,3%) dan kepuasan pasien kategori puas (85%). Uji *chi square* p value sebesar 0,00 ($< 0,05$) sehingga terdapat hubungan antara waktu tunggu hasil pemeriksaan darah rutin dan kimia darah dengan tingkat kepuasan pasien di laboratorium klinik RSUD Dr.R.Soetijono Blora. Waktu tunggu pelayanan laboratorium yang singkat sangat dibutuhkan untuk menciptakan kepuasan pada pasien di Rumah Sakit. Bagi petugas diharapkan lebih komitmen dan disiplin waktu dalam memberikan pelayanan dan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Kata kunci: Waktu tunggu, darah rutin dan kimia darah, kepuasan pasien

**THE CONNECTION BETWEEN TIME RESULTS OF ROUTINE BLOOD EXAMINATION AND BLOOD CHEMICAL WITH PATIENT SATISFACTION LEVEL IN THE GENERAL HOSPITAL LABORATORY
Dr.R.SOETIJONO BLORA**

Hartoyo¹, Budi Santoso², Tri Hartiti³

1. Student of DIV Health Analyst Study Program, Nursing and Health Faculty, Muhammadiyah University of Semarang
2. Lecture of Health Analyst Study Program Study, Nursing and Health Faculty, Muhammadiyah University of Semarang
3. Lecture of Nursing Science Program Study, Nursing and Health Faculty, Muhammadiyah University of Semarang

ABSTRACT

The waiting time for routine blood tests and blood chemistry results are a problem that often leads some complaints of patients in some laboratories Hospital. The length of patient waiting time reflects how a Hospital manages the serving component that adjusted the hopes and situation of the patient. The good service and quality reflected from the friendly service, fast and comfortable. Waiting for a long time makes unsatisfactory. Satisfaction is a level of feeling that arises as a result of health service performance which is obtained by the patient combining from the result and expectations. This research used observational analysis research with the cross sectional approach which is conducted in RSUD Dr.S.Soetijono clinical laboratory Blora. Consecutive sampling has been used as the sampling technique with the total of respondents is 60 respondents. Test analysis and chi square test with significance level $p < 0,05$. Research results for routine blood tests and blood chemistry results are < 140 minutes (88,3%) and patient satisfactory with satisfaction result is (85%). Chi square value test about 0,00 ($< 0,05$) so there is a connection between the waiting time for routine blood tests and blood chemistry results with the patient satisfactory at RSUD Dr.S.Soetijono Clinical Laboratory Blora. Short service waiting time is needed to create satisfaction in patients in the hospital. Officers are expected to be more commitment and discipline in providing services and in accordance with the time that had been set up.

Key word : Waiting time, Routine blood and blood chemistry, Patient Satisfaction.