

**TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN TERHADAP PELAYANAN
LABORATORIUM RSUD HANAU KABUPATEN SERUYAN
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

Sutrisno¹, Budi Santosa², Umi Amalia³

1. Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang
2. Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah

ABSTRAK

Pemantauan dan pengukuran terhadap kepuasan konsumen menjadi kebutuhan mendasar bagi setiap Laboratorium Klinik sebagai penyedia jasa. Hal ini dikarenakan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan untuk menentukan kebijakan pengembangan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan Laboratorium Klinik. Sampai saat ini Laboratorium RSUD Hanau belum pernah dilakukan pemantauan dan pengukuran tingkat kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan tingkat pelayanan dengan tingkat kepuasan. Jenis Penelitian ini adalah Kuantitatif non eksperimen dengan desain penelitian menggunakan studi korelasi *Spearman*. Hasil Dari penelitian ini menunjukkan Nilai signifikansi atau sig.(2-tailed) sebesar 0,000. Karena nilai sig(2-tailed) $0,000 < 0,05$, maka artinya ada hubungan antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Laboratorium RSUD Hanau Kabupaten Seruyan Provinsi Kalimantan Tengah. Nilai koefisien korelasi 0,735 yang menunjukkan korelasi antara dua variabel kuat dan hubungan searah yaitu jika pelayanan ditingkatkan maka tingkat kepuasan pasienpun akan meningkat dan sebaliknya.

Kata Kunci : tingkat kepuasan, RSUD Hanau

**LEVEL OF OUT PATIENT SATISFACTION TO LABORATORY SERVICE
IN HANAU HOSPITAL SERUYAN DISTRICT
CENTRAL KALIMANTAN PROVINCIAL**

Sutrisno¹, Budi Santosa², Umi Amalia³

1. Program Study of DIV of Health Analyst, Nursing and Health Faculty, Muhammadiyah University of Semarang
2. Hanau Hospital Laboratory, Seruyan District, Central Kalimantan Province

ABSTRACT

Monitoring and measurement of customer satisfaction is a fundamental requirement for each Clinical Laboratory as a service provider. This is because these steps can provide feedback and input to determine the right service development policies, especially in Clinical Laboratory services. Until now Hanau Hospital Laboratory has never been monitored and measured the level of patient satisfaction. The purpose of this study was to analyze the correlation between the level of service and the level of satisfaction. This type of research is quantitative non-experiment with research design using *Spearman* correlation studies. The results of this study show a significance value or sig. (2-tailed) of 0,000. Because the sig (2-tailed) value is $0.000 < 0.05$, it means that there is a correlation between the satisfaction of outpatients and the services provided by Hanau Hospital Laboratory Seruyan District, Central Kalimantan Province. A correlation coefficient of 0.735 which shows a correlation between two strong variables and a unidirectional correlation that is if the service is improved then the level of patient satisfaction will increase and vice versa.

Keywords: level of satisfaction, Hanau Hospital