

**FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS ANDALAS**

Skripsi, Januari 2014

SUMITA NOVAYANTI, No. BP. 0810333070

**GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI INSTALASI
LABORATORIUM SENTRAL RSUP DR. M. DJAMIL PADANG TAHUN
2013**

X + 69 halaman, 13 tabel, 7 gambar, 8 lampiran

ABSTRAK

Tujuan Penelitian

Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap masyarakat. RSUP DR.M.Djamil Padang merupakan rumah sakit rujukan di wilayah Sumatera Barat, untuk itu kepuasan pelanggan adalah tujuan dari setiap pelayanan yang ada didalamnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pasien di Instalasi Lab.Sentral RSUP DR.M.Djamil Padang.

Metode

Desain penelitian yaitu deskriptif kuantitatif untuk mendeskripsikan pendapat dan menghimpun fakta dari para responden tentang persepsi pasien terhadap tingkat kepuasan pasien di Instalasi Laboratorium Sentral.Populasi adalah seluruh pasien yang berobat di instalasi laboratorium sentral RSUP DR.M.Djamil Padang pada bulan Januari sampai Juni 2013. Jumlah sampel 101 responden diambil secara *simple random block sampling*. Data dikumpulkan dengan kuisioner, dianalisis dan diuji menggunakan *ujistatistik Chi Square*.

Hasil

Lebih dari separoh (57,8%) pelanggan menyatakan tidak baik mutu pelayanan di Instalasi Lab.Sentral RSUP DR.M.Djamil Padang dalam dimensi kehandalan. Sebagian besar (64,7%) pelanggan menyatakan daya tanggap tidak baik. Sebagian besar (71,6%) pelanggan menyatakan jaminan tidak baik. Lebih dari separoh (67,6%) pelanggan menyatakan empati tidak baik. Lebih dari separoh (52,8%) pelanggan menyatakan bukti fisik tidak baik. Sebagian besar (64,7%) pelanggan tidak puas terhadap pelayanan yang pelanggan terima di Instalasi Lab.Sentral RSUP DR.M.Djamil Padang.

Kesimpulan

Dimensi mutu pelayanan kesehatan (*rehability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible*) didapatkan hasil tidak baik. Rumah sakit dan jajarannya lebih memperbanyak sosialisasi untuk memperbaiki kinerja dengan bekerja sesuai dengan protap pelayanan dan mampu memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.

Daftar pustaka : 47 (1987 - 2012)

Kata Kunci : Mutu, tingkat kepuasan, pelayanan

**FACULTY OF PUBLIC HEALTH
ANDALAS UNIVERSITY**

Undergraduate Thesis, January 2014

SUMITA NOVAYANTI, No. BP. 0810333070

**DESCRIPTION OF PATIENT SATISFACTION IN THE INSTALLATION
OF CENTRAL LABORATORY DR. M. DJAMIL PADANG YEAR 2013**

X + 69 pages, 13 tables, 7 graphic, 8 appendices

ABSTRACT

Objectives

Quality health care is one of the basic necessity of every society. DR.M.Djamil Hospital is a referral hospital in Padang in West Sumatra, to the customer's satisfaction is the goal of every service that is therein. The purpose of this study was to determine how the level of patient satisfaction in the Installation Lab.Sentral DR.M.Djamil Padang Hospital.

Method

The study design is descriptive and quantitative to describe the opinion of the respondents collect facts about the patient 's perception of the level of patient satisfaction in Sentral.Populasi Laboratory Installations are all patients who seek treatment at a central laboratory installations DR.M.Djamil Padang Hospital from January to June 2013 . The number of samples of 101 respondents drawn by simple random sampling block . Data were collected by questionnaire , analyzed and tested using Chi Square.

Result

More than half (57.8%) stated not good customer service quality in Lab.Sentral Installation DR.M.Djamil Padang Hospital within the dimensions of reliability. Most (64.7%) stated customer responsiveness is not good. Most (71.6%) do not guarantee good customer stated. More than half (67.6%) of customers expressed empathy is not good. More than half (52.8%) of customers stated physical evidence is not good. Most (64.7%) the customer is not satisfied with the service that customers receive on Installation Lab.Sentral DR.M.Djamil Padang Hospital.

Conclusion

Dimensions of quality of health services (rehability, responsiveness, assurance, empathy and tangible) results obtained are not good. Hospital and staff will raise the socialization to improve the performance of the work in accordance with standard operating procedures and services are able to provide appropriate services and fast.

Bibliography : 47 (1987 – 2012)

Keywords : Quality, satisfaction level, service