

ABSTRAK

HUBUNGAN KOMUNIKASI EFEKTIF DAN PELAYANAN LABORATORIUM DENGAN KEPUASAN PASIEN DI LABORATORIUM RUMAH SAKIT DR. H. MOCH. ANSARI SALEH

Noor Aina Rahmi

Pembimbing 1 : M. Bahrul Ilmi, SKM.,M.Kes

Pembimbing 2 : Asrinawaty, S.Kom.,M.Kes

Komunikasi yang efektif antara petugas laboratorium dan pasien merupakan aspek penting yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien laboratorium. Kepuasan pasien merupakan salah satu hal penting dalam mengevaluasi mutu pelayanan kesehatan. Ada lima aspek dalam membangun komunikasi efektif, yaitu kejelasan, ketepatan, konteks, alur dan budaya. Dan dalam hal ini pelayanan prima yang diharapkan adalah cara petugas laboratorium berkomunikasi secara efektif dengan pasien. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan cross sectional dengan teknik sampling purposive sampling. Subyek penelitian adalah pasien rawat jalan sebanyak 95 responden. Semua variabel diukur dengan menggunakan kuesioner. Uji statistik menggunakan uji chi square, hasil penelitian menunjukkan ada hubungan komunikasi efektif dengan kepuasan pasien ($p=0,000$), dan tidak ada hubungan pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien (1,001). Diharapkan Pihak rumah sakit hendaknya rutin memberikan pelatihan-pelatihan internal maupun eksternal seperti seminar-seminar ataupun studi lanjut tentang excellent service untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para pegawainya, khususnya bagi petugas laboratorium.

Kata Kunci : Komunikasi, Pelayanan, Laboratorium, Kepuasan

Kepustakaan : 40 (2004-2023)

ABSTRACT

THE RELATIONSHIP OF EFFECTIVE COMMUNICATION AND LABORATORY SERVICES WITH PATIENT SATISFACTION IN THE HOME LABORATORY SICK DR. H. MOCH. ANSARI SALEH

Noor Aina Rahmi

Preceptor 1 : M. Bahrul Ilmi, SKM.,M.Kes

Preceptor 2 : Asrinawaty, S.Kom.,M.Kes

Effective communication between laboratory staff and patients is an important aspect that can influence laboratory patient satisfaction. Patient satisfaction is one of the important things in evaluating the quality of health services. There are five aspects in building effective communication, namely clarity, accuracy, context, flow and culture. And in this case the excellent service that is expected is the way laboratory staff communicate effectively with patients. This research was conducted using a cross sectional approach with a purposive sampling technique. The research subjects were 95 outpatients. All variables were measured using a questionnaire. Statistical tests used the chi square test, the results showed that there was a relationship between effective communication and patient satisfaction ($p=0.000$), and there was no relationship between laboratory services and patient satisfaction (1.001). It is hoped that hospitals should routinely provide internal and external training such as seminars or further studies on excellent service to improve the knowledge and skills of their employees, especially laboratory staff.

Keywords : Communication , Service , Laboratory , Satisfaction

Literature : 40 (2004-2023)

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Mulyohadi., Ieda Poernomo Sigit Sidi. 2016. *Komunikasi Efektif Dokter-Pasien*. Jakarta: Konsil Kedokteran Indonesia.
- Amirah., Sudirman, I., Maidin, A. 2023. *Hubungan Komunikasi (Mendengarkan, Menjelaskan dan Kompetensi) dengan Kepercayaan, Kepuasan dan Loyalitas Pasien Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit di Makassar*. Makassar: Puskesmas Mamajang.
- Anas, A. St. Asmidar., Abdullah, A. Z. 2018. *Studi Mutu Pelayanan Berdasarkan Kepuasan Pasien di Klinik Gigi dan Mulut RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar*. *Dentofasial*, 7 (2), 99-106. Makassar: FKG Universitas Hasanuddin.
- Arwani. 2023. *Komunikasi Dalam Keperawatan*. Jakarta: Penerbit EGC.
- Astuti, Novitasari., Hendrartini, J., Widyanti, N. 2018. *Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Komunikasi Antara Dokter Gigi dan Pasien dalam Pelayanan Perawatan Kesehatan Gigi*. *IDJ*, 3 (1), 71-77. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Azwar, Asrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Budiastuti, L. 2022. *Kepuasan Konsumen PT. Telkom Ditinjau Dari Persepsi Terhadap Pelayanan*. Semarang: Fakultas Psikologi Unika Soegija Pranata.
- Chen, Zhongming., Mengqi Tang, Haiyi Jia, et al. 2017. *Relationship Study on Doctor-Patient Communication Performance, Communicative Skills, Willingness and Environmental Perception of Medical Students*. *Research on Modern Higher Education* 1, 02010, 113-117.
- Darsini. 2016. *Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat di Ruang Kana Rumah Sakit Gatoel*. *NurseLine Journal*, 1 (1). ISSN 2540-7937, 55-61. Jombang: Stikes Insan Cendikia Medika.
- Depkes RI. 2018. *Pedoman Praktik Laboratorium Kesehatan Yang Benar (Good Laboraroty Practice)*. Jakarta: Departemen Kesehatan.
- Dewi, Arlina. 2019. *Kepuasan Pasien terhadap Komunikasi Dokter Pasien di Puskesmas*. *Mutiara Medika*, 9 (2), 27-45.
- Ellis, R. B. 2020, *Komunikasi Interpersonal Dalam Keperawatan Teori dan Praktik*. (Setiawan & Susi P (Eds) Trans.) Jakarta: Penerbit EGC.

- Hadi, A. 2020. *Sistem Manajemen Mutu Laboratorium*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Hadi, Prof. Drs. Sutrisno. MA. 2016. *Statistik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hajriani. 2023. *Hubungan Komunikasi Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien yang Dirawat di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar*. Makassar. Fakultas Ilmu Kesehatan. UIN Alauddin Makassar.
- Hartono. 2022. *Pengantar Metodologi Penelitian Kesehatan*. Surakarta: UNS Press.
- Haryanti, K., Hadi, S. 2020. *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen dan Kepuasan Konsumen*. *Psikodimensia, Kajian Ilmiah Psikologi*, 1. 42-53. Semarang: Fakultas Psikologi Unika Soegija Pranata.
- Ismawati, Wahyu. 2019. *Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Orientasi Komunikasi Dokter*. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah.
- Jannah, Marichatul., Darmini., Rochmayanti, Dwi. 2017. *Komunikasi Efektif Berperan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Instalasi Radiologi*. *Jurnal Link*, 13 (2), 29-33. Semarang. Jurusan Teknik Radiologi dan Radiodiagnostik. Poltekkes Kemenkes Semarang.
- Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations. 2002. *Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals 2nd Edition*. United States of America: Joint Commission International.
- KBBI. Edisi 2. 2004. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Balai Pustaka.
- Kinnersley, P., Stott, N., Peters, T., Harvey, I & Hackett, P. 1996. *A Comparison of Methods for Measuring Patient Satisfaction with Consultations in Primary Case*. *Family Practice*, 13 (1). London: Oxford University Press.
- Kotler, P. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Terjemahan: Benyamin Molan. Klaten: PT. Intan Salemba.
- Kristianto, L. P. 2011. *Psikologi Pemasaran*. Yogyakarta: CAPS.
- Kurtz S, Silverman J. Draper J. *Teaching and Learning Communication Skills in Medicine*. Oxford: Radcliffe Medical Press. 2005
- Lang, Elvira V, MD, FSIR, FSCEH. 2012. *A Better Patient Experience Through Better Communication*. *J Radiol Nurs*, 31 (4), 114-119.

- Lestari G, Endang dan Maliki, MA. (2016). *Komunikasi Yang Efektif*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Liliweri, Dr. Alo, M.S. 2017. *Makna Budaya Dalam Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Penerbit: LKiS.
- Mulyadi, Bagus. (Ed). 2021. *Petunjuk Pelaksanaan Indikator Mutu Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: World Health Organization–Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Departemen Kesehatan RI.
- Mulyana, Deddy. 2018. *Komunikasi Efektif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. MUNAS VIII PATELKI. Surabaya, 17-19 Mei 2017. *Surat Keputusan Nomor:09/MUNAS VIII/2/2017 tentang Standar Profesi Ahli Laboratorium Medik*.
- Mund E, Christensson B, Larsson K, Gronneberg R. (2021). *Sex Dependent Differences in Physiological Ageing in The Immune System of Lower Airways in Healthy Non Smoking Volunteers: Study of Lymphocyte Subsets in Bronchoalveolar Lavage Fluid and Blood [Abstract]*. *Thorax*, 56, 450 455.
- Mundzakir. 2006. *Komunikasi Keperawatan Aplikasi dalam Pelayanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nursalam. 2013. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Medika.
- Priyatno, D. 2019. *Paham Analisa Statistik Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom.
- Ramdani, D. 2015. *Analisis Pengaruh Kaposi Kerja Manual Handling Terhadap Keluhan Subjektif Nyeri Pinggang Leher Non Spesifik Pada Tenaga Analis Kesehatan di Instalasi Laboratorium Rumah Sakit PELNI Jakarta*. Jakarta: Pasca Sarjana Kesehatan Masyarakat, Universitas Esa Unggul.
- Sabarguna, B. S. 2004. *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Jawa Tengah.
- Santoso, S. 2022. *Buku Latian SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sasmitha, Maya Herliana. 2016. *Hubungan Komunikasi Efektif Tenaga Kesehatan Terhadap Validitas Hasil Pemeriksaan Urin di RS PKU Muhammadiyah Surakarta*. Surakarta Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.
- Setyawan, Elia Adi. 2013. *Pengaruh Aspek Komunikasi Petugas Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Adi*

Soemarmo. Surakarta. Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Supriyanto. Ernawaty. 2020. *Pemasaran Industri Jasa Kesehatan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy. 2018. *Strategi Pemasaran. Edisi 3*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Utama, S. 2003. *Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara.

Williams, Susan., Weinman J., Dale,. 1998. *Doctor-Patient Communication and Patient Satisfaction: A Review. Family Practice*, 15 (5), 480-492. Great Britain: Oxford University Press.