

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TERHADAP MUTU PELAYANAN  
LABORATORIUM DENGAN PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN DI BALAI  
LABORATORIUM KESEHATAN SEMARANG TAUN 2007

WIDIA SAVITRI -- E2A305121  
(2008 - Skripsi)

Balai Laboratorium Kesehatan Semarang sebagai salah satu laboratorium pemerintah dihadapkan pada persaingan yang ketat dengan laboratorium swasta dan tempat pelayanan kesehatan lainnya. Balai Laboratorium Kesehatan Semarang memiliki peluang cukup besar harus memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Maka, perlu bagi Laboratorium Kesehatan Semarang untuk meningkatkan mutu yang meliputi pelayanan pendaftaran pelayanan pembayaran, pelayanan pemeriksaan dan sarannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien dengan pemanfaatan ulang pelayanan yang dapat digunakan sebagai evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan kepada pasien.

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan *cross sectional* pada 95 responden untuk mengisi kuesioner yang berhubungan dengan pelayanan pendaftaran, pelayanan pembayaran, pelayanan pemeriksaan dan sarana yang ada di Balai Laboratorium Kesehatan Semarang.

Hasil penelitian dari 95 responden, sebaran umur antara 20-65 tahun, jenis kelamin perempuan (58,9%), pendidikan SLTA (49,5%), pekerjaan sebagai wiraswasta (33,7%), pendapatan Rp.1.000.000-Rp.1.500.000 (37,9%), persepsi terhadap pelayanan pendaftaran baik (71,6%), persepsi terhadap pelayanan pembayaran baik (72,6%), persepsi terhadap pelayanan pemeriksaan baik (63,2%), persepsi terhadap sarana baik (58,9%). Hasil uji hubungan menunjukkan bahwa pelayanan pendaftaran, pelayanan pembayaran, pelayanan pemeriksaan dan sarana ada hubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan di Balai Laboratorium Kesehatan Semarang.

Untuk memberikan kepuasan yang dapat menimbulkan minat pemanfaatan ulang pelayanan laboratorium, maka Balai Laboratorium Kesehatan Semarang perlu memperhatikan SDM dan sara penunjang, sistem antrian, pertemuan berkala antar unit dan memelihara konsumen.

**Kata Kunci:** persepsi pasien, laboratorium, pemanfaatan ulang

*RELATION OF PATIENT PERCEPTION TO LABORATORY SERVICE QUALITY  
WITH REUSE SERVICE AT HEALTH LABORATORY COUCH SEMARANG*

*Health Laboratory Couch Semarang as one of the government laboratory was faced in thight rivalry with private laboratory and another health service place. Health laboratory couch Semarang has big opportunity have to give good service and as according to requirement and customer willing. Hence, necessary service for health laboratory couch Semarang to increase quality that cover registration service, payment service, inspection service and facilities. This research aimed can detect patient perception relation with reuse service that serve the purpose of evaluation towards service that given to patient.*

*This research type is explanatory research with has approached cross sectional study in 95 respondents to fill questionnaire that relation with registration sevice, payment service, inspection service and the facilities. Research result from 95 respondents, swampy fores age between 20-65 year, women gender (58,9%), S:TA education (49,5%), job as enterpreneur (33,7%), income Rp.1.000.000-Rp.1.500.000 (37,9%), perception towards registration service is good (71,6%), perception towards payment service is good (72,6%), perception towards inspection service is good (63,2%), perception of the facilities is good (58,9%). The relation result test is registration service, payment service, inspection service and teh facilities there relation with reuse interest service at health laboratory couch Semarang.*

*To give sdatisfaction that could be rised interest laboratory service, so health laboratory couch Semarang necessary to attention hman resousches and supporting facilities, meeting periodicaly with deliver unit and take care consumers.*

*Keyword : patient perception, laboratory, reuse*