

**KORELASI MUTU PELAYANAN LABORATORIUM PASIEN RAWAT
JALAN TERHADAP MINAT PEMANFAATAN ULANG JASA
PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT ROEMANI
MUHAMMADIYAH SEMARANG**

Ainun Mardiah Amar¹, Budi Santosa², Tulus Ariyadi²

1. Program Studi DIV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang
2. Laboratorium Hematologi, Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Semarang

ABSTRAK

Kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Jika pelayanan yang dialami memenuhi atau melebihi harapan, mereka akan memanfaatkan kembali penyedia pelayanan kesehatan tersebut. Tujuan penelitian untuk mengetahui korelasi mutu pelayanan laboratorium pasien rawat jalan terhadap minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah yang terdiri dari dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti langsung. Jenis penelitian yaitu observasional yang bersifat kuantitatif analitik dengan metode *cross sectional*. Adapun jumlah populasi yaitu 456 pasien dan diperoleh sampel sebanyak 82 pasien dengan menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berpendapat mutu tidak sesuai harapan sebanyak 28 orang (34,1%) dan yang berpendapat mutu sesuai harapan sebanyak 54 orang (65,9%). Sedangkan responden yang ingin memanfaatkan ulang jasa pelayanan kesehatan sebanyak 76 orang (92,7%) dan yang tidak ingin memanfaatkan ulang jasa pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 6 orang (7,3%). Korelasi mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kemudian dianalisa menggunakan *Chi-Square* sehingga diperoleh nilai 0,016 yang menunjukkan signifikansi. Hal ini menunjukkan bahwa ada korelasi atau pengaruh antara mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang jasa pelayanan kesehatan rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah.

Kata kunci : Mutu pelayanan, Minat Pemanfaatan Ulang, Pelayanan Rawat Jalan