

RINGKASAN

Universitas Muslim Indonesia
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Program Studi Kesehatan Masyarakat
Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan
Skripsi, 2024

Cantika Mutmainnah Maharani
14120200157

“Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Kembali Pasien Rawat Jalan di RS IBNU SINA YW UMI Tahun 2024”

(xviii + 110 halaman + 10 tabel + 8 lampiran)

Kepuasan pasien tergantung oleh kualitas pelayanan. Layanan tersebut ialah segala usaha yang dilaksanakan tenaga kerja dalam melaksanakan pemenuhan harapan konsumennya melalui jasa yang mereka berikan. Masalah yang ditemukan oleh peneliti yaitu dimana berdasarkan hasil pemantauan peneliti menemukan bahwa akses/keterjangkauan layanan kesehatan yang masih kurang disebabkan karena jarak tempat tinggal pasien cukup jauh, serta masalah kenyamanan yang ditemuka perawat kurang cepat dalam melayani pasien dan masalah kebersihan membuat pasien tidak merasa nyaman serta waktu tunggu melayani pasien yang cukup memakan waktu. Sampel sejumlah 214 Responden. Analisis data dilaksanakan dengan univariat serta bivariat melalui uji chi square guna menelaah variabel yang berhubungan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan kembali pasien rawat jalan di RS Ibnu Sina Tahun 2023.

Hasil penelitian diperoleh nilai $p=0,000 < 0,05$ artinya ada hubungan antara keterjangkauan/akses layanan kesehatan dengan minat berkunjung kembali, nilai $p=0,000 < 0,05$ artinya terdapat hubungan antar kenyamanan terhadap minat berkunjung kembali, dan nilai $p=0,301 > 0,05$ artinya tidak terdapat hubungan antara ketepatan waktu terhadap minat berkunjung kembali.

Disarankan RS IBNU SINA YW-UMI agar mampu mengembangkan kualitas layanan yang dapat berpengaruh pada minat berkunjung kembali, serta diperlukan pengembangan kualitas pelayanan.

Daftar Pustaka: 30 (2016-2024)

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Minat kunjungan kembali, Rawat Jalan