

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN BERULANG PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM PONDOK KOPI JAKARTA TIMUR

Anisya Pebriyanti

Abstrak

Rumah sakit sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan perorangan, dimana kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien merupakan salah satu indikator yang menentukan kepuasan pasien terhadap apa yang diberikan oleh rumah sakit. Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan model *Service Quality* (SERVQUAL) terhadap minat kunjungan berulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Pondok Kopi Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner, yang bersifat analitik dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional*, dengan jumlah sampel minimal menjadi 122 responden. Uji *chi-square* digunakan untuk mengetahui hubungan dimensi kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan berulang pasien. Hasil uji *chi-square* dinyatakan bahwa adanya hubungan signifikan antara variabel *Reliability* (Keandalan) (*p-value* 0,002), *Assurance* (Jaminan) (*p-value* 0,026), *Empathy* (Empati) (*p-value* 0,027) terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. Sedangkan untuk Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (*p-value* 0,093) dan *Tangible* (Bukti Fisik) (*p-value* 0,270) dinyatakan bahwa tidak adanya hubungan signifikan antara kedua variabel tersebut terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien. Penelitian ini bisa menjadi acuan untuk evaluasi dalam melakukan pelayanan terhadap pasien rawat jalan agar dapat memberikan suatu pelayanan baik di RS Islam Pondok Kopi Jakarta Timur.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Minat Kunjungan Ulang Pasien

RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO INTEREST IN REPEAT VISITS BY OUTPATIENTS AT PONDOK KOPI ISLAMIC HOSPITAL JAKARTA EAST

Anisya Pebriyanti

Abstract

Hospital as a provider of individual health services, where the quality of service provided by the hospital to patients is one of the indicators that determine patient satisfaction with what is provided by the hospital. The purpose of this study was conducted to determine the relationship between the service quality of the Service Quality (SERVQUAL) model on the interest in repeat visits of outpatients at the Pondok Kopi Islamic Hospital Jakarta. This study is a quantitative study using a questionnaire, which is analytic in nature using a Cross Sectional approach, with a minimum sample size of 122 respondents. The chi-square test was used to determine the relationship between the dimensions of service quality and the interest in repeat patient visits. The results of the chi-square test stated that there was a significant relationship between the variables Reliability (Reliability) (p-value 0.002), Assurance (Guarantee) (p-value 0.026), Empathy (Empathy) (p-value 0.027) on Patient Revisit Interest. As for the Responsiveness Variable (Responsiveness) (p-value 0.093) and Tangible (Physical Evidence) (p-value 0.270) it is stated that there is no significant relationship between these two variables on Patient Revisit Interest. This research can be a reference for evaluation in providing services to outpatients in order to provide a good service at Pondok Kopi Islamic Hospital, East Jakarta.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Patient Revisit Intetio