

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN
ULANG DI UROLOGY CENTER RUMAH SAKIT ISLAM SULTAN AGUNG
SEMARANG

ILMA RAHMAWATI -- E2A009028
(2014 - Skripsi)

Poliklinik *urology center* merupakan salah satu layanan unggulan dari Rumah Sakit Islam Sultan Agung, sehingga layanan ini merupakan andalan untuk menarik pasien agar mempercayakan pelayanannya ke rumah sakit tersebut. Presentase jumlah pasien lama mengalami penurunan sebesar 12,49% dari tahun sebelumnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kepuasan pasien dari dimensi Linder-Pelz dengan minat kunjungan ulang layanan urology center di Rumah Sakit Islam Sultan Agung. Jenis penelitian ini observasional dengan metode survey dan pendekatan crosssectional. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner pada 40 orang pasien lama yang telah memanfaatkan pelayanan kesehatan di Poliklinik urology center. Data penelitian diolah secara kuantitatif dengan metode univariat dan bivariat dengan uji chi-square program SPSS 16. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan kepuasan pasien pada dimensi *Pleasantness of surrounding* ($p=0,040$) dengan minat kunjungan ulang pasien. Sedangkan Kepuasan pada dimensi *accessibility* ($p=0,399$); *availability of resources* ($p=0,671$); *continuity of care* ($p=0,620$); *efficacy* ($p= 1,000$); *finances* ($p=0,194$); *humaneness* ($p=0,609$); *information of gathering* ($p=0,499$); *>information of giving* ($p=0,306$); *quality* ($p=0,710$) tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien. Disarankan untuk mengadakan evaluasi dan perbaikan waktu tunggu terutama saat pengambilan obat, memberikan fasilitas yang memadai untuk pasien, menjaga kebersihan kamar mandi dan kantin.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien Rawat Jalan, Minat Kunjungan Ulang