

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS CANGKRINGAN SLEMAN

INTISARI

Kunik Afifah¹, Sujono Riyadi²

Latar Belakang: Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya. Sehingga mempengaruhi dalam pengambilan keputusan pembelian ulang yang nantinya akan mempengaruhi konsumen tentang pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan Puskesmas.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* dengan cara pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 75 responden dengan teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Analisis statistik menggunakan uji *Koefisiensi Kontingensi* dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$).

Hasil: hasil penelitian ini menunjukkan terdapat adanya hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Cangkringan Sleman dengan nilai $p=0,031$, $r= 0,241$.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang yaitu semakin banyak pasien yang berkunjung maka semakin baik pula mutu pelayanan Puskesmas Cangkringan Sleman.

Kata Kunci: Mutu pelayanan Kesehatan, Minat Kunjungan Ulang, Puskesmas.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Stikes Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICE WITH THE RE-VISIT INTENTION OF THE PATIENT AT THE HEALTH CENTER CANGKRINGAN SLEMAN

ABSTRACT

Kunik Afifah¹, Sujono Riyadi²

Background: The quality of good service will give satisfaction to the customer that eventually the customer will reuse and recommended the health service to the people around. So the influence in the purchase decision making who will influence consumers about the services provided. Good service and quality will increase the number of visits that will ultimately increase the amount of revenue the health center.

Purpose: This study aims to determine the relationship of the quality of health services with the re-visit intention of the patient at the health center Cangkringan Sleman.

Method: The research design was quantitative cross-sectional study design with data collected using a questionnaire. The number of samples used in this study were 75 respondents with the sampling technique use was accidental sampling. Statistical analysis using contingency coefficient test with 95% confidence level ($\alpha=0,05$).

Result: The results of this study showed there was a relationship between the quality of health services with the re-visit intention of the patient at the health center Cangkringan Sleman with a value of $p=0,031$, $r=0,241$.

Conclusion: there is a significant relationship between the quality the quality of health services with the re-visit intention that more and more patients who visit the better the quality of service at the health center Cangkringan Sleman.

Keywords: Quality of health services, Re-visit intention, Health center.

¹ Nursing of Student of Institute of Health Science Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Lecturer of Nursing Department of Institute of Health Science Jenderal Achmad Yani Yogyakarta