

ABSTRAK
HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DI POLI RAWAT JALAN DENGAN
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI RUMAH SAKIT ROYAL
PRIMA MEDAN TAHUN 2020

Oleh:
GRACE ELVID ZENDRATO
173311070022

Mutu pelayanan kesehatan dapat memengaruhi derajat kesehatan dan kesejahteraan pasien, karena pasien yang merasa puas akan datang berobat kembali. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis mutu pelayanan di poli rawat jalan dengan kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2020

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif survei analitik dengan rancangan *cross sectional study*. Lokasi penelitian ini dilakukan di poli rawat jalan Rumah Sakit Royal Prima Medan. Populasi penelitian yaitu seluruh Pasien di ruang rawat jalan Rumah Sakit Royal Prima Medan tahun 2020. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 61 orang. Teknik yang digunakan adalah *accidental sampling*. Data hasil survey dianalisis dengan menggunakan uji chi-square dan regresi logistik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh *tangible* (Bukti Fisik) dengan *p value* yaitu $0,000 < 0,05$, kehandalan (*reliability*) dengan *p value* yaitu $0,000 < 0,05$, cepat tanggap (*responsiveness*) dengan *p value* yaitu $0,000 < 0,05$, *assurance* (kepastian) dengan *p value* yaitu $0,001 < 0,05$ dan *emphaty*(empati) dengan *p value* yaitu $0,000 < 0,05$ dengan kunjungan ulang Pasien di Rumah Sakit Royal Prima Medan Tahun 2020 dan adapun variabel yang paling dominan berhubungan kunjungan ulang di poli rawat jalan Rumah Sakit Royal Prima Medan tahun 2020 dengan *p value* $< 0,05$, yaitu variabel *emphaty* (empati) dengan signifikan 0,002 .

Adapun saran bagi penelitian ini yaitu diharapkan kepada responden yang menggunakan fasilitas pelayanan rawat jalan memberikan penilaian yang objektif terhadap pelayanan yang didapat dan berkomitmen untuk tetap memilih Rumah sakit Royal Prima Kota Medan sebagai fasilitas kesehatan jika ada keluarga yang mengalami masalah kesehatan

Kata Kunci : *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (kehandalan), *responsiveness* (cepat tanggap), *assurance* (kepastian) dan *emphaty*(empati)

Abstract
RELATIONSHIP OF QUALITY OF SERVICES IN POLICE INSTITUTIONS WITH
PATIENTS 'REVISIT IN ROYAL HOSPITALS
PRIMA MEDAN IN 2020

By:
GRACE ELVID ZENDRATO
173311070022

The quality of health services can affect the degree of health and well-being of patients, because patients who are satisfied will come for treatment again. The purpose of this study was to analyzed the quality of service in outpatient polyclinic with patient re-visits at the Royal Prima Hospital Medan in 2020

This study used a quantitative analytic survey type with a cross sectional study design. The location of this research was conducted in the outpatient clinic of Royal Prima Hospital, Medan. The study population was all patients in the outpatient room of Royal Prima Hospital Medan in 2020. The number of samples in this study was 61 people. The technique used is accidental sampling. Survey data were analyzed using the chi-square test and logistic regression.

The results showed that there was a tangible effect (Physical Evidence) with a p value of $0.000 < 0.05$, reliability with a p value of $0.000 < 0.05$, responsiveness with a p value of $0.000 < 0.05$, assurance (certainty) with a p value of $0.001 < 0.05$ and empathy with a p value of $0.000 < 0.05$ with a patient's return visit at the Royal Prima Hospital, Medan in 2020 and the most dominant variable related to re-visits in poly outpatient services at Royal Prima Medan Hospital in 2020 with p value < 0.05 , which is the empathy variable with a significant 0.002.

The suggestion for this research is that it is hoped that respondents who use outpatient service facilities will provide an objective assessment of the services obtained and are committed to continuing to choose Royal Prima Hospital in Medan City as a health facility if there are families who experience health problems.

Keywords: Tangible, Reliability, responsiveness, assurance and empathy