

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pasien merupakan tolak ukur mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Jika pasien puas dengan pelayanan yang diberikan rumah sakit, maka akan semakin tinggi minat kunjung ulang pasien, tentu saja hal ini akan memberikan keuntungan bagi pihak rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor mutu pelayanan terhadap minat kunjung ulang pasien rawat jalan di RSUD. Royal Prima Medan. Penelitian ini merupakan penelitian survei analitik menggunakan pendekatan potong lintang (*cross sectional study*). Populasi dalam penelitian rata-rata pasien rawat jalan pada Poli Paru dan Jantung dari bulan Juli-Agustus tahun 2022 sebanyak 4.011 orang dengan sampel sebanyak 98 responden menggunakan teknik *accidental sampling*. Metode analisa data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas sarana prasarana $\text{sig-p} = 0,004 < 0,05$, kualitas sumber daya manusia $\text{sig-p} = 0,025 < 0,05$ dan kualitas keamanan $\text{sig-p} = 0,015 < 0,05$ memiliki pengaruh terhadap minat kunjung ulang pasien rawat jalan, sedangkan variabel kualitas personal yang meliputi umur dengan nilai $\text{sig-p} = 0,054 > 0,05$, jenis kelamin $\text{sig-p} = 0,253 > 0,05$, pendidikan $\text{sig-p} = 0,322 > 0,05$ dan pekerjaan dengan nilai $\text{sig-p} = 0,501 > 0,05$ serta variabel kualitas layanan/administrasi $\text{sig-p} = 0,568 > 0,05$, tidak memiliki pengaruh terhadap minat kunjung ulang pasien rawat jalan. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan rumah sakit menjadi lebih baik dengan cara memberikan pelatihan kepada petugas kesehatan, memberikan kelonggaran biaya bagi pasien yang kurang mampu serta menyusun struktur organisasi sesuai tugas dan pendidikan.

Kata Kunci : Mutu Pelayanan, Minat Kunjung Ulang, Pasien Rawat Jalan