

ABSTRACT

Nama : Seila Frisa Manda Sari

Prodi : D3 Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan

Judul : Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang
Bagian Pendaftaran Di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso

Pelayanan yang diberikan di Rumah Sakit berbanding lurus dengan kepuasan pasien. Apabila pasien tidak puas, maka minat pasien untuk kunjungan ulang di rumah sakit tersebut akan berkurang. Tujuan dari penelitian ini adalah Menganalisis hubungan kepuasan pasien di bagian pendaftaran dengan minat kunjungan ulang di Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso. Jenis penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RS Bhayangkara bulan Juli-Oktober dengan jumlah adalah 18.615 pasien. Jumlah responden adalah 100 orang dengan kuesioner menggunakan 5 dimensi yaitu *reliability, assurance, tangible, emphaty, responsiveness*. Data dianalisis secara univariat dan bivariat. Analisis bivariat menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian menunjukkan pasien puas berjumlah 92 orang (92%) dan tidak puas 8 orang (8%). Sebanyak 92 orang (92%) berminat melakukan kunjungan ulang. Hasil uji statistik dengan uji *chi square* menunjukkan terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang (Pvalue= <0,001). Sebagai kesimpulan pasien yang memiliki kepuasan terhadap pelayanan di bagian pendaftaran Rumah Sakit Bhayangkara Bondowoso akan melakukan kunjungan ulang.

Kata kunci: Kepuasan pasien, Rumah Sakit, Pendaftaran, Minat kunjungan ulang