

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PADA LAYANAN DI KLINIK PRATAMA ASY-SYIFA SRAGEN

Inggit Suci Lestari¹⁾, Widiyono²⁾, Vitri Dyah Herawati³⁾

INTISARI

Latar Belakang: Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan mengambil keputusan untuk melakukan kunjungan ulang di waktu lain saat melakukan kunjungan kesehatan. Mutu pelayanan pada klinik Pratama Asy-Syifa Sragen juga dapat dipengaruhi oleh faktor kelengkapan fasilitas kesehatan, lokasi yang mudah dijangkau serta mutu pelayanan baik

Tujuan: Untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pelayanan pada klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.

Metode: Penelitian ini dengan metode deskriptif korelational, dengan pendekatan *cross sectional*. sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen sebanyak 86 responden, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner fasilitas, lokasi, pelayanan dan minat berkunjung ulang. Analisis data menggunakan uji *Chi Square*.

Hasil: Sebagian besar responden menilai bahwa fasilitas yang ada di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen tergolong baik sebanyak 65 orang (75,6%). 45 orang (52,3%) responden menilai bahwa lokasi di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen tergolong strategis. Terdapat 31 orang (36%) responden menilai pelayanan yang ada di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen tergolong cukup baik. sebanyak 52 orang (60,5%) menyatakan berminat kunjungan ulang di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen. Hasil uji *Chi Square* diketahui hubungan antara fasilitas dengan minat kunjungan ulang ($\chi^2_{hit} = 19.938$; $p-value = 0,000$), hubungan antara lokasi dengan minat kunjungan ulang ($\chi^2_{hit} = 15.078$; $p-value = 0,001$), hubungan antara pelayanan dengan minat kunjungan ulang ($\chi^2_{hit} = 16.820$; $p-value = 0,000$)

Kesimpulan : Ada hubungan faktor fasilitas, lokasi, pelayanan dengan minat kunjungan ulang pelayanan pada praktek keperawatan mandiri klinik Pratama Asy-Syifa Sragen.

Kata kunci: Fasilitas, lokasi, pelayanan, minat kunjungan ulang pelayanan, klinik pratama

¹⁾ Mahasiswa Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

²⁾ Dosen Program Studi Keperawatan Iniversitas Sahid Surakarta

³⁾ Dosen Program Studi Keperawatan Universitas Sahid Surakarta

ABSTRACT

THE CORRELATION FACTORS OF REVISITING INTEREST ON SERVICE AT CLINICAL PRATAMA ASY-SYIFA SRAGEN

Inggit Suci Lestari¹, Widiyono,² Vitri Dyah Herawati³

Background: Good services will give satisfaction to the customer and it will make the customer decide to do a health revisiting at another time. The quality of services in Pratama Asy-Syifa Sragen clinical is also influenced by the completeness of health facilities, easily accessible locations and good service quality.

Objective: To determine the correlation factors of revisiting interest on service at clinical Pratama Asy-Syifa Sragen.

Method: This study used a descriptive correlational method with a cross sectional approach. The sample was 86 patients who visited Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen and the sampling technique used purposive sampling. Instrument research involved questionnaires on facilities, location, service and interest in revisiting. Data analysis used Chi Square test.

Results: Almost of respondents 65 (75.6%) from the total respondents considered that the facilities available at Pratama Asy-Syifa Clinic in Sragen were good. Meanwhile, 45 people (52.3%) respondents stated that the location of Pratama Asy-Syifa Clinic in Sragen was strategic. There were 31 (36%) of respondents assessed that the services available at the Pratama Asy-Syifa Clinic in Sragen were quite good. In addition, 52 (60.5%) said they were interested in revisiting Pratama Asy-Syifa Clinic in Sragen. Chi Square test results identified the correlation of facilities and revisiting interest ($\chi^2_{hit} = 19,938$; p-value = 0,000), the correlation of location and revisiting interest ($\chi^2_{hit} = 15,078$; p-value = 0.001), the correlation of service and revisiting interest ($\chi^2_{hit} = 16,820$; p-value = 0,000).

Conclusion: There is a correlation of facility, location, service factor and revisiting interest services at Pratama Asy-Syifa Sragen clinic.

Keywords: Facilities, Location, Service, Revisiting Interest Services, Private Clinical .

-
- 1) Students of Nursing department of Sahid Surakarta University
 - 2) Lecturer of Nursing department of Sahid Surakarta University
 - 3) Lecturer of Nursing department of Sahid Surakarta University



PUSAT PELAYANAN DAN
PENGEMBANGAN BAHASA