

ABSTRAK

PENGARUH KEPERCAYAAN PASIEN, *RESPON TIME* DAN *RELIABILITY* TENAGA KESEHATAN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BLUTO KABUPATEN SUMENEP

Oleh:

Rusliyana Nuarita, Sentot Imam Suprpto, Agustin Widyowati

Institut Ilmu Kesehatan STRADA Indonesia

Email: nuaritz13@gmail.com

Keberhasilan upaya penyelenggaraan pelayanan kesehatan dapat dinilai melalui peningkatan mutu pelayanan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kepercayaan pasien, *respon time* dan *reliability* tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif observasional dengan pendekatan *cross sectional* dengan fokus penelitiannya diarahkan untuk akan menganalisis pengaruh kepercayaan pasien, *respon time* dan *reliability* tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep. Jumlah populasi sejumlah 352 responden dan sampel sebanyak 187 responden yang diambil dengan teknik *Simple Random Sampling*. Hasil temuan didapatkan bahwa sebagian besar responden memiliki kepercayaan pasien kategori cukup sebanyak 97 responden (51,9%). Sebagian besar responden memiliki *respon time* kategori cepat sebanyak 112 responden (59,9%). Sebagian besar responden memiliki *reliability* kategori cukup sebanyak 95 responden (50,8%). Sebagian besar responden memiliki minat kategori sedang sebanyak 106 responden (56,7%). Berdasarkan hasil analisis *Regresi Linear Berganda* menunjukkan bahwa dengan nilai *p-value* $0,000 < 0,05$ maka H_1 diterima jadi disimpulkan bahwa secara simultan ada pengaruh kepercayaan pasien, *respon time* dan *reliability* tenaga kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bluto Kabupaten Sumenep dengan besaran pengaruh 79,1%. Dan diantara ketiga variabel independent, variabel kepercayaan paling dominan mempengaruhi terhadap minat kunjungan. Diharapkan para responden untuk terus memberikan masukan dan umpan balik mengenai pengalaman mereka dalam berobat di Puskesmas. Selain itu kami menganjurkan responden untuk mengajukan pertanyaan atau mencari informasi lebih lanjut terkait pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Kata Kunci : Kepercayaan, Minat, Reliability & Respon Time