

## ABSTRAK

Minat kunjungan ulang pasien di suatu Rumah Sakit erat kaitannya dengan mutu pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan yang tidak sesuai dengan harapan pasien merupakan masalah yang menimbulkan keluhan pasien di suatu rumah sakit. Tujuan penelitian adalah untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di poli umum RSI Ahmad Yani Surabaya.

Penelitian menggunakan desain observasional analitik, dengan pendekatan *cross-sectional*. Instrumen penelitian yang digunakan berupa lembar kuesioner. Dari 390 populasi pasien, didapatkan sampel sebesar 80 pasien di Instalasi rawat jalan di Poli umum RSI Ahmad Yani Surabaya. Variabel yang diteliti yaitu mutu pelayanan kesehatan dan minat kunjungan ulang pasien. Analisis data menggunakan uji *chi square*.

Hasil penelitian menunjukkan hampir seluruh responden (95%) menilai mutu pelayanan kesehatan yang diterima telah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Minat kunjungan ulang menunjukkan hampir seluruh responden (95%) berminat untuk kembali ke instalasi rawat jalan di poli umum RSI Ahmad Yani Surabaya. Hasil analisis menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di poli umum RSI Ahmad Yani Surabaya.

Kesimpulan penelitian ini adalah mutu pelayanan kesehatan di poli umum RSI Ahmad Yani Surabaya telah sesuai dengan harapan responden dan hampir seluruh responden berminat melakukan kunjungan ulang. Disarankan bagi rumah sakit untuk penambahan kursi tunggu yang nyaman dan ergonomis serta perbaikan fasilitas RSI Ahmad Yani Surabaya.

**Kata Kunci:** Mutu pelayanan kesehatan, rawat jalan, minat kunjungan ulang.