

## ABSTRAK

Angka kunjungan di Rumah Sakit Islam Jemursari dari tahun 2015 sampai tahun 2018 menunjukkan terdapat peningkatan. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa minat konsumen dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Islam Jemursari sangat tinggi. Akan tetapi hal itu juga diiringi dengan beberapa masalah terkait pelayanan yang diungkapkan beberapa pasien di media sosial. Tujuan penelitian ini ialah menganalisis faktor yang memengaruhi pasien dalam memanfaatkan layanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Jemursari, yang terdiri dari variabel fasilitas Rumah Sakit, pelayanan Dokter, pelayanan Perawat atau Bidan, biaya pelayanan, kemudahan informasi, dan keputusan Pemanfaatan pelayanan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional*. Sampel adalah pengunjung unit Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jemursari. Teknik pengambilan sampel dengan *simple random sampling* dengan populasi sebesar 214.779 pasien yang diasumsikan dari data kunjungan tahun 2018. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden. Pengumpulan data menggunakan instrumen berupa kuesioner. Data dianalisis dengan program SPSS dengan uji statistik Regresi Logistik Biner.

Hasil analisa menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel biaya ( $p=0,021$ ) terhadap keputusan pemanfaatan pelayanan.

Kesimpulan dari penelitian ini ialah semakin baik suatu pelayanan, maka akan semakin tinggi pula minat konsumen untuk memanfaatkan kembali pelayanan di Rumah Sakit. Saran yang diberikan adalah untuk mempertahankan dan memberikan pelayanan terbaik, sebaiknya Rumah Sakit memberikan perhatian khusus terkait faktor provider di unit Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Jemursari yang dirasa kurang oleh pengunjung.

**Kata Kunci** : Rumah Sakit, Rawat Jalan, Pelayanan