

ANALISIS HUBUNGAN PERLAYANAN PRIMA TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI KLINIK PRATAMA DIPONEGORO I KOTA SEMARANG

ANNA NURJANAH-25000121140245
2025-SKRIPSI

Latar Belakang : Pelayanan prima (service excellent) merupakan salah satu elemen penting dalam menunjang mutu pelayanan kesehatan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP), seperti Klinik Pratama. Klinik Pratama Diponegoro I merupakan salah satu klinik dengan jumlah peserta JKN terbanyak di Kota Semarang, namun studi pendahuluan menunjukkan adanya ketidakpuasan pasien yang berdampak pada rendahnya minat kunjungan ulang, khususnya dari kalangan mahasiswa. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. **Tujuan** : Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan pelayanan prima terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Diponegoro I Kota Semarang. **Metode** : Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif analitik menggunakan pendekatan cross-sectional. Pengambilan data pada bulan Mei-Juni 2025, sampel penelitian ini menggunakan seluruh populasi dengan jumlah sampel sebanyak 105 orang, yang telah melakukan kunjungan di Klinik Pratama Diponegoro I Kota Semarang. **Hasil** : Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki penilaian kurang baik terhadap beberapa indikator pelayanan, khususnya dalam aspek perhatian dan sikap tenaga kesehatan dan dalam uji hubungan keenam enam variabel pelayanan prima dengan minat kunjungan ulang pasien di Klinik, diantaranya ability($p=0,001$), attitude ($p=0,001$), apperance ($p=0,001$), attention ($p=0,001$), action ($p=0,001$), dan accountability($p=0,001$). **Kesimpulan** : indikator pelayanan prima yang optimal berpengaruh terhadap peningkatan minat kunjungan ulang pasien. Klinik Pratama Diponegoro I diharapkan dapat melakukan evaluasi serta peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan agar tercipta kepuasan dan loyalitas pasien, khususnya dari kalangan civitas akademika Universitas Diponegoro.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kunjungan Ulang, Kepuasan Pasien