

FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI POLI OBSTETRI DAN GINEKOLOGI DI RSIA X PEKANBARU TAHUN 2024

Widi Yanto^{1*}, Hetty Ismainar², Jasrida Yunita³, Budi Hartono⁴, Lita⁵

Universitas Hang Tuah, Pekanbaru^{1,2,3,4,5}

*Corresponding Author : sarniwidi.86@gmail.com

ABSTRAK

Minat kunjung ulang merupakan keinginan yang kuat dari pengunjung untuk mengulang berkunjung kembali sebagai respon langsung pasca kunjungannya di waktu lampau. RSIA X Pekanbaru mengalami penurunan pasien dari tahun 2022 ke tahun 2023 sebanyak 1.096 pasien. Hal ini dianggap menurunnya minat pasien untuk berkunjung ulang, penurunan pasien ini berdampak bagi petugas kesehatan di RSIA X Pekanbaru. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien di Poli Obgyn RSIA X Pekanbaru Tahun 2024. Jenis penelitian ini adalah Kuantitatif dengan desain penelitian *Cross Sectional*. Lokasi penelitian di RSIA X Pekanbaru. Penelitian dilaksanakan pada bulan Januari sampai Juli 2024. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien di Poli Obgyn RSIA X selama periode Juni 2024 yang berjumlah 1.213 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan insidental sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 210 orang. Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa univariat, bivariat dengan uji *chi square* dan multivariat dengan uji regresi logistik ganda. Hasil analisis uji didapatkan terdapat hubungan antara pengetahuan (p value=0,000, OR= 4,695), citra merek (p value=0,013, OR= 2,342), dukungan keluarga (p value=0,000, OR=5,597), dan peran petugas kesehatan (p value=0,001, OR=3,174) terhadap minat kunjungan ulang pasien. Variabel yang paling dominan mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien adalah pengetahuan (p value=0,000, OR= 7,767.). Diharapkan Pihak Rumah Sakit membuat kegiatan Penyelenggaraan Promosi Kesehatan Rumah Sakit (PKRS).

Kata kunci : citra merek, dukungan keluarga, minat kunjungan ulang, pengetahuan, peran petugas kesehatan

ABSTRACT

The interest in revisiting is a strong desire from visitors to repeat visits as a direct response after their past visits. RSIA X Pekanbaru has experienced a decrease in patients from 2022 to 2023 by 1,096 patients. This is considered to be a decrease in patient interest in revisiting, this decrease in patients has an impact on health workers at RSIA X Pekanbaru. The purpose of this study is to find out the factors that affect the interest of patients in revisiting patients at the RSIA X Pekanbaru Obgyn Poly in 2024. This type of research is quantitative with a Cross Sectional research design. The location of the research is at RSIA X Pekanbaru. The research was carried out from January to July 2024. The population in this study is all patients at the RSIA X Obgyn Poly during the period of June 2024 which totals 1,213 people. Sampling was carried out by incidental sampling. The sample in this study is 210 people. The analysis used in this study is univariate, bivariate analysis with chi square test and multivariate with multiple logistic regression test. The results of the test analysis showed that there was a relationship between knowledge (p value=0.000, OR= 4.695), brand image (p value=0.013, OR= 2.342), family support (p value=0.000, OR=5.597), and the role of health workers (p value=0.001, OR=3.174) on the patient's interest in revisiting. The most dominant variable influencing the interest of patient repeat visits is knowledge (p value=0.000, OR= 7.767.). It is hoped that the Hospital will make Hospital Health Promotion (PKRS) activities.

Keyword : brand image, family support, interest in repeat visits, knowledge, role of health workers

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah salah satu pihak yang memiliki wewenang untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat luas. Situasi ini membuat rumah sakit memperhatikan

kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal ini pasien yang akan menggunakan layanan rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan dengan kualitas yang ditawarkan (Rizkiawan, 2019). Ada tujuh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu nilai, daya saing, persepsi pelanggan, harga, citra, tahap pelayanan dan situasi pelayanan (Rangkuti, 2015). Kualitas layanan didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang terkait dengan produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan (Tjiptono, 2014). Kepuasan pasien atau konsumen merupakan penilaian terhadap tingkat kemampuan produk atau layanan jasa dalam memenuhi kebutuhan atau konsumsi yang sesuai dengan keinginan konsumen. (Tjiptono & Diana, 2019).

Sedangkan menurut Novianti et al., (2018) berpendapat “yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan atau Pasien adalah respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau terpenuhi hasrat hatinya setelah melakukan pembelian suatu produk/jasa”. Minat kunjung ulang merupakan keinginan yang kuat dari pengunjung untuk mengulang berkunjung kembali sebagai respon langsung pasca kunjungannya di waktu lampau. Teori minat beli ulang bisa dipakai sebagai referensi dalam membahas minat kunjung ulang. Minat beli ulang adalah sebuah dorongan seorang konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Dengan demikian minat kunjung ulang adalah suatu dorongan seseorang untuk kembali mengunjungi tempat yang memiliki daya tarik bagi dirinya (Suhartapa & Sulistyo, 2021).

Rumah Sakit Ibu dan Anak X Pekanbaru adalah rumah sakit yang mengedepankan mutu serta keselamatan dalam menyediakan layanan kesehatan berkualitas terdepan, ada 4 poli yang tersedia yaitu Poli Obgyn, Poli Anak, Poli THT, Poli Kulit dan Kelamin, dan Poli Bedah. Aplikasi teknologi dan metode terkini di bidang kedokteran yang didukung oleh tim dokter, tenaga paramedis, serta staf profesional yang berdedikasi tinggi, menjadikan Rumah Sakit Ibu dan Anak X Pekanbaru sebagai rumah sakit swasta yang terpercaya bagi keluarga maupun perusahaan yang berada di Pekanbaru, diantara 5 poli ini, poli obgyn yang jumlah pasiennya ramai, dapat dilihat di tabel bawah ini (Profil Rumah Sakit Ibu dan Anak X Pekanbaru, 2023). Penurunan pasien ini berdampak bagi petugas kesehatan di RSIA X Pekanbaru, karena RSIA X Pekanbaru ini Rumah Sakit Swasta jadi ada kalau pasien berkurang ada pengaruhnya dengan gaji, seperti dokter itu digaji berdasarkan jumlah pasiennya, sedangkan perawat atau karyawan lain gaji UMR tetapi tunjangan kinerjanya berkurang pendapatannya kalau kunjungan pasien kurang, makanya ini menjadi penting diteliti untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien.

Persaingan yang terjadi terhadap peminatan pasien untuk memilih rumah sakit swasta sebagai sarana pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh umur, pendidikan, pengetahuan kepemilikan asuransi, citra merek, persepsi nilai, dorongan keluarga, petugas kesehatan dan promosi kesehatan. Peminatan berkunjung pasien untuk memilih pelayanan di Poli Obgyn RSIA X sebagai sarana pelayanan belum pernah dilakukan, oleh karena perlu dilakukan penelitian mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi minat untuk berkunjung ke Poli Obgyn RSIA X. Perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi minat pasien untuk berkunjung ke Poli Obgyn RSIA X, dan diharapkan bisa sebagai rujukan manajemen dalam pengambilan kebijakan sehingga berdampak pada pelayanan kepada pasien yang lebih baik. Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien di Poli Obstetri dan Ginekologi Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) X Pekanbaru Tahun 2024.

METODE

Peneliti menggunakan jenis kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini telah dilakukan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) X Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan

pada bulan Januari sampai dengan Juli tahun 2024. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.213 Orang. Sampel yang di teliti pada penelitian ini sebanyak 210 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *non probability insidental sampling*. Kriteria inklusi Bersedia menjadi responden penelitian dengan menandatangani form ketersediaan, pasien baru di Poli Obgyn RSIA X tahun 2024. Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer di dapatkan dengan mengisi angket menggunakan kuesioner. Data Sekunder diperoleh dari Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) X Pekanbaru, buku dan jurnal terkait.

Analisa univariat dalam penelitian ini berbentuk data kategorik yang dilakukan pada variabel independen dan dependen. Analisis univariat dilakukan terhadap variabel independen (umur, pendidikan, pengetahuan, kepemilikan asuransi, citra merek, persepsi, dukungan keluarga, peran petugas kesehatan, dan promosi kesehatan) dan variabel dependen (minat kunjungan ulang). Analisis bivariat digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu variabel independen (umur, pendidikan, pengetahuan, kepemilikan asuransi, citra merek, persepsi, dukungan keluarga, peran petugas kesehatan, dan promosi kesehatan) dengan variabel dependen (minat kunjungan ulang) yang dilakukan dengan pengujian statistik *chi-square* dengan menggunakan sistim komputerisasi dengan derajat kepercayaan 95% dengan alpha 0,05 Analisis multivariat analisis regresi logistic ganda tujuannya untuk mengetahui variabel independen dengan dependen, menghitung besarnya risiko dengan angka *Prevalensi Odds Ratio* (POR) dan menghilangkan pengaruh variabel pengacau.

HASIL

Karakteristik Responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden di RSIA X Pekanbaru Tahun 2024

No	Karakteristik Responden	Kategori	f	%
1	Umur	<35 tahun	168	80
		>35 tahun	42	20
2	Pendidikan	Tinggi	62	29,5
		Rendah	148	70,5
3	Pekerjaan	Bekerja	99	47,1
		Tidak Bekerja	111	52,9
Total			210	100%

Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa umur responden berada di kategori < 35 tahun sebanyak 168 (80%) responden. Responden pada umumnya memiliki pendidikan yang rendah sebanyak 148 (70,5%). Responden kebanyakan pekerjaannya adalah tidak bekerja sebanyak 111 (52,9%) responden.

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa umur responden berada di kategori < 35 tahun sebanyak 168 (80%) responden. Responden pada umumnya memiliki pendidikan yang rendah sebanyak 148 (70,5%). Responden kebanyakan pekerjaannya adalah tidak bekerja sebanyak 111 (52,9%) responden. Pengetahuan responden sebesar 111 (52,9%) responden. Sebesar 172 (81,9%) responden memiliki minat untuk kunjungan ulang. Pembayaran dengan metode jalur umum sebesar 192 (91,4%) responden. Citra merek baik dari RSIA X sebesar 131 (62,4%) responden. Persepsi pasien yang baik sebesar 127 (60,5%) responden. Dukungan keluarga yang mendukung sebesar 136 (64,8%) responden. Peran petugas kesehatan yang mendukung sebesar 154 (73,3%) responden. Promosi kesehatan yang baik sebesar 148 (70,5%) responden.

Tabel 2. Analisis Univariat Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien di Poli Obstetri dan Ginekologi RSIA X Pekanbaru Tahun 2024

No	Karakteristik Responden	Kategori	f	%
1	Minat kunjungan	Minat	172	81,9
		Tidak berminat	38	18,1
2	Umur	<35 tahun	168	80
		>35 tahun	42	20
3	Pendidikan	Tinggi	62	29,5
		Rendah	148	70,5
4	Pengetahuan	Tinggi	111	52,9
		Rendah	99	47,1
5	Kepemilikan asuransi	Umum	192	91,4
		Asuransi	18	8,6
6	Citra merek	Baik	131	62,4
		Tidak Baik	79	37,6
7	Presepsi pasien	Baik	127	60,5
		Kurang Baik	89	39,5
8	Dukungan keluarga	Mendukung	136	64,8
		Kurang Mendukung	74	35,2
9	Peran petugas Kesehatan	Mendukung	154	73,3
		Kurang Mendukung	56	26,7
10	Promosi Kesehatan	Baik	148	70,5
		Kurang Baik	62	29,5

Tabel 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi minat Kunjungan Ulang Pasien di Poli Obstetri dan Ginekologi RSIA X Pekanbaru Tahun 2024

Kategori		Minat Kunjungan Ulang Pasen				Total		P Val ue	OR (95% CI)
		Minat		Tidak Berminat					
		n	%	n	%	n	%		
Umur	<35 tahun	135	80,4	33	19,6	168	100	0,24 4	0,553 (0,202- 1,515)
	>35 tahun	37	88,1	5	11,9	42	100		
Pendidikan	Tinggi	56	90,3	6	9,71	62	100	0,04 0	2,575 (1,017- 6,515)
	Rendah	116	78,4	32	21,6	148	100		
Pengetahuan	Tinggi	102	91,9	9	8,1	111	100	0,00 0	4,695 (2,094- 10,527)
	Rendah	70	70,7	29	29,3	99	100		
Kepemilikan asuransi	Umum	159	82,8	33	17,2	192	100	0,26 4	1.853 (0,618- 5.553)
	Asuransi	13	72,2	5	27,8	18	100		
Citra merek	Baik	114	87	17	13	131	100	0,01 3	2,3428 (1,190- 4,955)
	Kurang Baik	58	73,4	21	26,6	79	100		
Presepsi Pasien	Baik	107	84,3	20	15,7	127	100	0,27 4	1.482 (0,730- 3.006)
	Kurang Baik	65	78,3	18	21,7	83	100		
Dukungan keluarga	Mendukung	124	91,2	12	8,8	136	100	0,00 0	5,597 (2,615- 11,978)
		48	64,9	26	35,1	74	100		

	Kurang mendukung								
Peran petugas kesehatan	Mendukung	134	87	20	13	154	100	0,001	3,174 (1,527-6,596)
	Kurangmendukung	38	67.9	18	32,1	56	100		
Promosi Kesehatan	Baik	128	86,6	20	13,5	148	100	0,008	2,618 (1,271-5,395)
	Kurang baik	44	71	18	29	62	100		

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa hasil uji *chi square* diperoleh faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang adalah pengetahuan dengan p value = 0,000 (POR= 4,695), dukungan keluarga dengan p value = 0,000 (POR=5,597), peran petugas kesehatan p value = 0,001 (POR=3,174), promosi Kesehatan dengan p value = 0,008 (POR=2,618), citra merek dengan p value = 0,013 (POR=2,3428), dan pendidikan dengan p value = 0,040 (POR=2,575), sedangkan faktor yang tidak berhubungan adalah persepsi ibu dengan p value = 0,274, kepemilikan asuransi dengan p value = 0,264 dan umur dengan p value = 0,244.

Tabel 4. Hasil Analisis Bivariat Hasil Seleksi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi minat Kunjungan Ulang Pasien di Poli Obstetri dan Ginekologi RSIA X Pekanbaru Tahun 2024

No	Variabel	P Value	Keterangan
1.	Umur	0,244	Kandidat
2.	Pendidikan	0,040	Kandidat
3.	Pengetahuan	0,000	Kandidat
4.	Kepemilikan asuransi	0,264	Bukan Kandidat
5.	Citra merek	0,013	Kandidat
6.	Presepsi pasien	0,274	Bukan Kandidat
7.	Dukungan keluarga	0,000	Kandidat
8.	Peran petugas Kesehatan	0,001	Kandidat
9.	Promosi Kesehatan	0,008	Kandidat

Tabel 5. Pemodelan Multivariat V

No	Variabel	P Value	POR	95 % For POR	
				Lower	Upper
1.	Pendidikan	0,143	2,186	0,768	6,221
2.	Pengetahuan	0,000	7,767	2,930	20,586
3.	Citra merek	0,023	2,897	1,158	7,248
4.	Dukungan keluarga	0,000	7,698	3,134	18,904
5	Peran petugas Kesehatan	0,037	2,658	1,061	6,657
6	Promosi Kesehatan	0,275	1,681	0,662	4,271

Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan, bahwa dari keseluruhan yang diduga mempengaruhi minat kunjungan ulang, terdapat satu variabel (pengetahuan) yang paling dominan mempengaruhi minat kunjungan ulang dengan p value 0,000 dan Nilai OR sebesar 7,767. Hasil pemodelan akhir multivariate tabel 5 dapat dilihat jika variabel P value < 0,05. Oleh karena itu hasil akhir dari pemodelan multivariate ini ada 4 variabel yaitu vatiabel pengetahuan, citra merek, dukungan keluarga, dan peran petugas kesehatan.

Tabel 6. Rsquare dan Ominibus Regresi Logistik

Nagelkerke R Square	Sig
0,410	0,001

Berdasarkan tabel 6 nilai Nagelkerke R Square sebesar 0,410 yang mana menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen adalah sebesar 0,410 atau 41% dan terdapat $100\% - 41\% = 59\%$ faktor lain diluar model yang menjelaskan dependen.

PEMBAHASAN

Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Pengetahuan

Hasil penelitian ini didukung oleh teori Notoatmodjo, (2018), menyatakan bahwa pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu obyek tertentu. Penginderaan terjadi melalui pancaindera manusia yakni: indera penglihatan, penciuman, perasa dan peraba. Tindakan dominan yang sangat penting untuk terbentuknya seseorang merupakan suatu pengetahuan yang kognitif. Pengetahuan yang dimaksud dalam hal ini adalah pengetahuan lansia yang mana apabila pengetahuan lansia baik tentang posyandu lansia maka lansia akan melakukan kunjungan rutin ke posyandu lansia untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang tersedia. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siregar et al., (2023), hasil penelitian menunjukkan hasil *uji statistik* dengan menggunakan *chi-square (p-value)* sebesar $0,012 < 0,05$ Ha diterima Ho ditolak karena 0,012 lebih kecil dari 0,05, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan ibu dengan dengan Minat Kunjungan Ulang Klinik Pratama Sahabat Bunda Tahun 2022.

Citra Merek

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lesmana dan Uru (2020), menyatakan bahwa semakin tinggi nilai citra merek akan semakin mendorong pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan rawat inap di RSRC. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Untari et al, (2020), menyatakan hasil penelitian menunjukkan bahwa kelekatan citra dan merek secara emosional berpengaruh positif terhadap niat memilih rumah sakit. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gozal et al, (2022), menyatakan hasil pengujian hipotesis t statistik $> t$ tabel ($1.812 > 1.65251$), sehingga hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan jaminan terhadap minat kunjungan ulang. Artinya bahwa semakin tinggi/baik citra RS, maka akan semakin meningkatkan minat kunjungan ulang pasien di RS. X.

Dukungan Keluarga

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lesmana dan Uru (2020), menyatakan bahwa semakin tinggi nilai citra merek akan semakin mendorong pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan rawat inap di RSRC. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amaliah et al, (2023), menyatakan berdasarkan analisis data, dapat disimpulkan ada hubungan dorongan keluarga dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata hati. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri et al, (2020), menyatakan bahwa yang menunjukkan hasil peran keluarga berpengaruh positif dalam penggunaan layanan tempat persalinan pasien poliklinik kesehatan ibu dan anak di klinik keluarga pisanan baru, Jakarta.

Peran Petugas Kesehatan

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amaliah et al, (2023), menyatakan berdasarkan analisis data, dapat disimpulkan ada hubungan petugas kesehatan dengan minat kembali pada pasien di RSIA Permata hati. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bakri et al, (2022), respon pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Kota

Makassar menganggap petugas pelayanan kesehatan memiliki kemampuan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan kesehatan dengan tanggap. Selain itu, sebagian besar petugas pelayanan kesehatan juga dapat memberikan pelayanan kepada pasien dengan cepat dan tanggap serta tidak menyulitkan pasien serta penampilan fisik baik itu sarana dan prasarana pada rumah tersebut dianggap baik oleh pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ndruru et al, (2019), yang mengatakan bahwa adanya hubungan antara petugas Kesehatan dengan minat Kembali pasien dalam pemanfaatan Kembali pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sriratu Medan.

Faktor yang Tidak Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang

Umur

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian Irawan dan Ainy (2018) menyebutkan bahwa usia berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta Jamkesmas di wilayah Puskesmas Payakabung Kabupaten Ogan Ilir. Ibu di Poli Obgyn RSIA X pekanbaru sebagian besar berusia <35 tahun, sehingga setelah dilakukan analisis terhadap umur, ternyata umur tidak berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien. Hal ini disebabkan oleh variasi umur tidak jauh berbeda.

Kepemilikan Asuransi

Menurut Undang-undang RI No.17 tahun 2023, menyatakan bahwa asuransi kesehatan adalah dibayarkan oleh pemberi kerja dan/ atau dibayar secara pribadi, yang dilaksanakan dengan koordinasi antar penjamin kesehatan lainnya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mokoagow et al., (2023), hasil penelitian menunjukkan dari hasil uji statistic nilai p.value 0.085 yang berarti tidak ada pengaruh antara bauran pemasaran price terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di klinik syamsinar maros. Hal ini bisa terjadi karena harga yang ditawarkan dari pihak klinik dapat dijangkau oleh sebagian besar responden dan dinilai lebih murah dibandingkan fasilitas kesehatan lainnya serta harga yang dikeluarkan dinilai sesuai dengan fasilitas dan pelayanan yang diterima pasien. Selain itu, cara pembayaran juga lebih memudahkan pasien.

Persepsi Ibu

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ilmayanti et al (2022), menyatakan bahwa berdasarkan hasil uji *chi square* dengan nilai p value=0,384 ($p > \alpha = 0,05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara persepsi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Dilihat bahwa sebagian pasien jika mereka merasakan tubuhnya sakit dan belum terlalu parah mereka cenderung melakukan pengobatan sendiri dengan meminum obat yang diberikan karena pasien memiliki obat yang diminum secara rutin dari rumah' sakit atau terdapat pasien yang masih membuat ramuan tradisional (herbal). Hal ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Untari et al, (2020), menyatakan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai persepsian berpengaruh positif terhadap niat memilih rumah sakit. Persepsi ibu di poli obgyn RSIA X sudah cukup baik, sehingga persepsi ibu tidak mempengaruhi minat kunjung ulang, karena pelayanan yang diberikan Dokter dan petugas kesehatan sudah cukup baik.

KESIMPULAN

Minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh empat variabel: pengetahuan, citra merek, dukungan keluarga, dan peran petugas kesehatan. Analisis multivariat menunjukkan bahwa faktor paling dominan yang mempengaruhi minat kunjungan ulang adalah pengetahuan. Sementara itu, faktor umur, kepemilikan asuransi, dan persepsi ibu tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak terkait, terutama pihak RSIA X yang telah memberikan kesempatan dan meluangkan waktunya kepada peneliti untuk melakukan penelitian sehingga peneliti bisa menyelesaikan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah S, H.A., Rizqiani, A., Andayanie, E. (2023). Faktor yang berhubungan dengan minat berkunjung kembali pada pasien di rsia permata hati makassar. *Window of Public Health Journal*, 4(6), 968-977.
- Bakri, A.A.M., Ahri, R.A., & Batara, A.S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 1–15. DOI: <https://doi.org/10.52103/jmch.v3i4.1170>
- Gozal, F., Saptaningsih, A.B., & Nugroho, M.N. (2022). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RS X Dalam Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Hospital Management ISSN (Print)*, 5(1), 39-54.
- Ilmayanti, N.A., Rusydi, A.R., & Andayanie, E. (2022). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Poli Interna di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar. *Window of Public Health Journal*, 3(6):1079-1088. DOI: <https://doi.org/10.33096/woph.v3i6.527>
- Mokoagow, S.M., Samsualam, & Haeruddin. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(1), 165-180. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i1.1198>
- Nduru, D.L.P., Wau, H., & Manalu, P. (2019). Kualitas Pelayanan Persalinan di Rumah Sakit Ibu dan Anak Sriratu Medan. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 5(2), 67-75. DOI: <http://dx.doi.org/10.20527/jbk.v5i2.7236>
- Notoatmodjo, S. (2018) *Metodologi Penelitian Kesehatan*. 3rd edn. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan MemediasPengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Mix: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90. <https://doi.org/10.22441/mix.2018.v8i1.006>
- Putri, C.C.P., Jong, M.T.T., & Bernarto, I. (2018). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kesehatan Ibu Dan Anak Di Klinik Keluarga Pisangan Baru, Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 8(1), 128–40.
- Rangkuti, F. (2015). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rizkiawan, I.K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri. *Naskah Publikasi*.<http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/70845>
- Siregar, A.E., Sinaga, R., Surbakti, I.S., Sari, J., Sari, R.P., Sari, D.P. (2023). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Antenatal Care Di Klinik Pratama Sahabat Bunda Tahun 2022. *Jurnal Medika Husada*, 3(1), 10-24.
- Suhartapa, & Sulisty, A. (2022). Pengaruh Persepsi dan Motivasi Wisatawan Terhadap Minat Kunjung Ulang Di Pantai Baru Yogyakarta. *Khasanah Ilmu : Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 12(2), 115-122. DOI 10.31294/khi.v12i2.10579
- Untari, R.D., Atmoko, W.B., & Budiadi, N.A. (2021). Pengaruh Citra Rumah Sakit, Nilai Persepsian dan Kelekatan Merek Secara Emosional Pada Perilaku Memilih Rumah Sakit. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ekonomi Universitas Tidar*, 268-277.