

Analisis Minat Kunjungan Ulang Ke Poliklinik Rawat Jalan Rumah Sakit Hermina, Kabupaten Sukabumi 2025

Antonio, Yane Margaretha

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=139070&lokasi=lokal>

Abstrak

<div style="text-align: justify;">Latar Belakang: Penurunan jumlah kunjungan pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Hermina Kabupaten Sukabumi pada periode 2024-2025 menunjukkan adanya tantangan dalam mempertahankan loyalitas pasien di tengah meningkatnya persaingan rumah sakit swasta. Minat kunjungan ulang pasien merupakan indikator penting keberlanjutan rumah sakit karena mencerminkan kepuasan, kepercayaan, serta persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Poliklinik rawat jalan sebagai pintu masuk utama pelayanan rumah sakit memiliki peran strategis dalam membentuk pengalaman awal pasien yang berpengaruh terhadap keputusan kunjungan ulang. Tujuan penelitian: Secara umum penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Hermina Kabupaten Sukabumi. Secara khusus, penelitian ini menganalisis hubungan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, word of mouth, serta aspek pre-service dan post-service terhadap minat kunjungan ulang pasien, serta mengidentifikasi faktor yang paling dominan memengaruhi minat kunjungan ulang. Metode penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain potong lintang (cross-sectional). Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur kepada pasien poliklinik rawat jalan yang telah menerima pelayanan di RSUD Hermina Kabupaten Sukabumi. Analisis data dilakukan secara bivariat dan multivariat menggunakan regresi logistik ordinal untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel penelitian. Hasil penelitian: Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, dan word of mouth memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien. Namun, pada analisis multivariat menggunakan regresi logistik ordinal, hanya word of mouth, kepuasan pasien, dan kepercayaan pasien yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang. Word of mouth merupakan faktor yang paling dominan memengaruhi minat kunjungan ulang pasien di Poliklinik Rawat Jalan RSUD Hermina Kabupaten Sukabumi. Kesimpulan: Minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi terutama oleh faktor sosial dan psikologis, yaitu word of mouth, kepuasan, dan kepercayaan pasien. Kualitas pelayanan, serta aspek pre-service dan post-service, tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan setelah dikontrol bersama variabel lain. Selain faktor internal tersebut, minat kunjungan ulang juga tidak dapat dilepaskan dari pengaruh faktor eksternal, khususnya dinamika regulasi dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang berpotensi membatasi fleksibilitas pasien dalam menentukan rumah sakit tujuan. Oleh karena itu, penguatan pengalaman pasien yang bermakna, pembangunan kepercayaan, serta pengelolaan komunikasi positif antar pasien perlu diimbangi dengan strategi adaptif terhadap kebijakan sistem kesehatan guna meningkatkan loyalitas pasien dan daya saing rumah sakit secara berkelanjutan. Kata kunci: minat kunjungan ulang, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, kepercayaan pasien, word of mouth.</div><hr/><div style="text-align: justify;">Background: The decline in the number of patient visits to the Outpatient Clinic of Hermina General Hospital, Sukabumi Regency, during the 2024–2025 period indicates challenges in maintaining patient loyalty amid increasing competition among private hospitals. Patient

revisit intention is an important indicator of hospital sustainability, as it reflects patient satisfaction, trust, and perceptions of service quality. As the main entry point of hospital services, the outpatient clinic plays a strategic role in shaping patients' initial experiences, which significantly influence their decision to revisit. Research objectives: In general, this study aims to analyze factors associated with patient revisit intention at the Outpatient Clinic of Hermina General Hospital, Sukabumi Regency. Specifically, it examines the relationships between service quality, patient satisfaction, patient trust, word of mouth, as well as pre-service and post-service aspects and patient revisit intention, and identifies the most dominant factors influencing revisit intention. Methods: This study employed a quantitative approach with a cross-sectional design. Data were collected through structured questionnaires administered to outpatients who had received services at Hermina General Hospital, Sukabumi Regency. Data analysis was conducted using bivariate and multivariate analyses with ordinal logistic regression to determine the relationships and effects among research variables. Results: Bivariate analysis showed that service quality, patient satisfaction, patient trust, and word of mouth were significantly associated with revisit intention. However, multivariate ordinal logistic regression revealed that only word of mouth, patient satisfaction, and patient trust remained significantly associated with revisit intention. Word of mouth was identified as the most dominant factor influencing revisit intention at the Outpatient Clinic of Hermina General Hospital, Sukabumi Regency. Conclusion: Patient revisit intention is primarily influenced by social and psychological factors, particularly word of mouth, patient satisfaction, and trust. Service quality, as well as pre-service and post-service aspects, were not statistically significant after adjustment for other variables. In addition to these internal factors, revisit intention may also be shaped by external influences, particularly the regulatory framework of the National Health Insurance (JKN) system, which can limit patients' flexibility in choosing healthcare facilities. Therefore, strengthening meaningful patient experiences, building trust, and fostering positive patient-to-patient communication should be complemented by adaptive strategies toward health system regulations to enhance patient loyalty and hospital competitiveness in a sustainable manner. Keywords: revisit intention, service quality, patient satisfaction, patient trust, word of mouth