

ABSTRAK

Adanya rasa ketidakpuasan pasien atas pelayanan rumah sakit berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Pelayanan yang diselenggarakan oleh rumah sakit langsung dirasakan oleh pelanggan atau pasien, oleh karena itu pasien setiap saat dapat memberikan reaksi dengan segera terhadap kurangnya pelayanan yang mereka rasakan. Berdasarkan hasil survei awal diketahui dari hasil wawancara didapatkan persepsi pasien yang mengarah pada persepsi kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan di RSUD. Dr.RM. Djoelham Binjai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD. Dr.RM. Djoelham Binjai. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis survei kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan potong lintang (*cross sectional*). Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai yang dimulai dari Bulan Juli-September tahun 2019. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menjalani rawat jalan di RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai, dengan jumlah sampel sebanyak 95 orang. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi logistik. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa variabel persepsi kehandalan ($p=0,001$), daya tanggap ($p=0,028$), jaminan ($0,005$) dan bukti fisik ($0,021$) berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Saran yang dapat diberikan adalah rumah sakit harus terus mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi mutu pelayanan dengan pemberian pelatihan-pelatihan kepada para petugas secara berkala serta selalu mengingatkan petugas membangun etos kerja dan kerjasama tim agar terwujudnya suatu pelayanan yang profesional.

Kata Kunci: Persepsi, Mutu Pelayanan, Minat Kunjungan

ABSTRACT

There is a sense of patient dissatisfaction with hospital services related to the quality of services provided by the hospital. Services provided by the hospital are immediately felt by the customer or patient, therefore patients can at any time react immediately to the lack of service they feel. Based on the initial survey results, it is known from the interview results that the patient's perception leads to the perception of being dissatisfied with the services provided at the RSUD. Dr.RM. Djoelham Binjai. This study aims to determine the effect of perceptions about service quality with the interest of outpatient visits in RSUD. Dr.RM. Djoelham Binjai. This type of research used in this study is a type of quantitative survey, using a cross sectional approach. This research was conducted at Dr. R.M. Djoelham City of Binjai, which began in July-September 2019. The population in this study were patients undergoing outpatient care at RSUD Dr. R.M. Djoelham Kota Binjai, with a total sample of 95 people. Data analysis method in this research is to use logistic regression analysis. The results of multivariate analysis showed that the variables of perceived reliability ($p = 0.001$), responsiveness ($p = 0.028$), guarantee (0.005) and physical evidence (0.021) influenced the interest in outpatient visits. The advice that can be given is that the hospital must continue to maintain and further improve the quality of service by providing training to officers on a regular basis and always reminding officers to build a work ethic and teamwork in order to realize a professional service.

Keywords: Perception, Service Quality, Visiting Interest