



Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Poli Obstetric dan Gynecology Rumah Sakit Wulan Windi Medan Tahun 2025

Murni Suryanthi^{1*}, Denni H. Situmorang², Tatin Wahyanto³, Ibnu Jafar⁴, Sondang Sidabutar⁵, Hermawati Purba⁶.

¹⁻⁶Program Studi S2 Kesehatan, Universitas Efarina, Indonesia

Email: murni12.siraitgo@gmail.com¹, dennihsitumorang9@gmail.com², tatinwahyanto168@gmail.com³, ibnujafarm7772@gmail.com⁴, sondang_sidabutar73@yahoo.com⁵

*Penulis Korespondensi: murni12.siraitgo@gmail.com

Abstract. Hospital health services comprise the whole procedure from patient registration to discharge after medical evaluation or treatment. The execution of high-quality service is essential for hospital success and patient happiness. Service quality may be assessed using the RATER dimensions (Parasuraman et al., 1985). This research seeks to examine the determinants affecting patients' desire to return to the Obstetrics and Gynecology Clinic at Wulan Windi Hospital, Medan, in 2025. The study used a quantitative methodology with a cross-sectional design. The sample included 60 patients from the Obstetrics and Gynecology Clinic, using complete sampling methodology. The findings demonstrated a substantial correlation between the performance of administrative personnel and patients' desire to return ($p = 0.003 < 0.05$). Additional characteristics, such as facilities, information, accessibility, physician services, and nursing services, were also identified as influencing the propensity to return. The primary determinant influencing patients' desire to return was nurse care, shown by a p-value of 0.001 and an Exp(B)/OR value of 36.026. The data indicate that the quality of nurses' contact, attentiveness, and care significantly influences patient satisfaction and their propensity to return to the Obstetrics and Gynecology Clinic at Wulan Windi Hospital, Medan.

Keywords: Gynecology Clinic; Influencing Factors; Obstetrics; Revisit Intention; Treatment.

Abstrak. Pelayanan kesehatan rumah sakit meliputi seluruh prosedur mulai dari pendaftaran pasien hingga keluar dari rumah sakit setelah evaluasi atau perawatan medis. Pelaksanaan pelayanan berkualitas tinggi sangat penting bagi keberhasilan rumah sakit dan kebahagiaan pasien. Kualitas pelayanan dapat dinilai menggunakan dimensi RATER (Parasuraman et al., 1985). Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji determinan yang mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali berobat ke Klinik Obstetri dan Ginekologi RS Wulan Windi Medan pada tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan rancangan potong lintang. Sampel penelitian sebanyak 60 pasien dari Klinik Obstetri dan Ginekologi menggunakan metodologi pengambilan sampel lengkap. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi substansial antara kinerja tenaga administrasi dengan keinginan pasien untuk kembali berobat ($p = 0,003 < 0,05$). Karakteristik tambahan, seperti fasilitas, informasi, aksesibilitas, pelayanan dokter, dan pelayanan keperawatan, juga diidentifikasi mempengaruhi kecenderungan untuk kembali berobat. Determinan utama yang memengaruhi keinginan pasien untuk kembali berobat adalah perawatan perawat, ditunjukkan oleh nilai p 0,001 dan nilai Exp(B)/OR sebesar 36,026. Data tersebut menunjukkan bahwa kualitas kontak, perhatian, dan perawatan perawat secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien dan kecenderungan mereka untuk kembali berobat di Klinik Obstetri dan Ginekologi RSUD Wulan Windi, Medan.

Kata kunci: Faktor Yang Memengaruhi; Ginekologi; Minat Kunjungan Ulang; Perawatan; Poli Obstetri.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu tolok ukur utama dalam menilai mutu serta kinerja suatu rumah sakit. Di tengah persaingan industri kesehatan yang semakin kompetitif, rumah sakit dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang bukan hanya cepat dan tepat, tetapi juga memiliki aspek keramahan serta berorientasi pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien sendiri menjadi elemen krusial yang berpengaruh terhadap keputusan mereka untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di kemudian hari.

Kualitas pelayanan mencerminkan tidak hanya profesionalisme tenaga kesehatan, melainkan juga efektivitas sistem manajemen yang diterapkan oleh rumah sakit secara keseluruhan. Pelayanan yang berkualitas mampu membangun citra positif rumah sakit di mata masyarakat, sehingga berdampak pada peningkatan jumlah pasien yang berkunjung. Loyalitas pasien terhadap suatu rumah sakit umumnya terbentuk dari pengalaman yang mereka rasakan selama menerima pelayanan, baik dalam aspek teknis medis maupun non-medis, seperti sikap ramah petugas, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan fasilitas yang disediakan.

Model RATER yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. (1985) berfungsi sebagai ukuran keunggulan layanan. Keandalan, Jaminan, Bukti Nyata, Empati, dan Daya Tanggap adalah lima aspek utama yang dicakup model ini. Untuk memberikan gambaran lengkap tentang perasaan pasien terhadap layanan yang mereka terima, kelima faktor ini sering digunakan. Dengan memahami serta mengelola dimensi-dimensi tersebut secara optimal, rumah sakit dapat meningkatkan tingkat kepuasan sekaligus memperkuat loyalitas pasien secara berkesinambungan.

Salah satu rumah sakit swasta di Medan yang menyediakan layanan Poli Obsteri dan Ginekologi (Obgyne) adalah Rumah Sakit Wulan Windi. Dalam beberapa tahun terakhir, rumah sakit ini mengalami fluktuasi jumlah kunjungan pasien, khususnya pada layanan poli tersebut. Oleh karena itu, mencari tahu apa yang membuat pasien ingin kembali untuk konsultasi lebih lanjut sangatlah penting. Efisiensi dan efektivitas yang lebih tinggi dalam inisiatif layanan yang bertujuan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien dapat terwujud berkat temuan studi ini.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Minat Kunjungan Ulang

Niat untuk kembali mengacu pada kemungkinan pasien akan mencari perawatan medis di fasilitas yang sama setelah pengalaman positif. Menurut Kotler dan Keller (2016), minat merupakan dorongan dalam diri individu yang menimbulkan perhatian terhadap suatu objek disertai keinginan untuk melakukan tindakan tertentu. Dalam konteks pelayanan kesehatan, minat kunjungan ulang dapat diartikan sebagai niat pasien untuk kembali mendapatkan layanan karena adanya kepuasan, kepercayaan, dan pengalaman positif selama berobat sebelumnya.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang

Variabel intrinsik dan ekstrinsik yang memengaruhi keinginan pasien untuk kembali pada kunjungan berikutnya meliputi:

Kualitas Pelayanan

Dalam hal kepuasan dan loyalitas pasien, kualitas layanan adalah yang terpenting. Pendekatan SERVQUAL, yang diusulkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), mengusulkan lima kriteria—berwujud, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati—untuk mengevaluasi kualitas layanan. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan persepsi positif dan mendorong pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Kepuasan Pasien

Seberapa senang atau kecewanya seorang pasien setelah membandingkan pengalaman mereka dengan layanan dengan harapan mereka dikenal sebagai kepuasan pasien (Kotler & Keller, 2016). Pasien yang menyatakan kepuasan terhadap pengobatan medis dan non medis cenderung memiliki niat lebih tinggi untuk melakukan kunjungan ulang.

Kepercayaan (Trust)

Kepercayaan timbul dari pengalaman positif terhadap pelayanan, kompetensi tenaga medis, serta kejujuran dan keamanan dalam proses pengobatan. Untuk membangun hubungan yang langgeng antara penyedia layanan dan mereka yang memanfaatkan layanan mereka, kepercayaan sangat penting, kata Morgan dan Hunt (1994). Dalam konteks rumah sakit, kepercayaan pasien terhadap dokter dan tenaga kesehatan akan memperkuat loyalitas serta minat kunjungan ulang.

Citra Rumah Sakit

Citra rumah sakit menggambarkan persepsi masyarakat terhadap reputasi dan kredibilitas rumah sakit. Menurut Kotler (2012), citra positif terbentuk dari pengalaman, opini publik, serta promosi yang efektif. Rumah sakit dengan citra baik akan lebih mudah menarik minat pasien untuk datang kembali.

Faktor Demografis dan Psikologis

Faktor usia, pendidikan, pekerjaan, serta kondisi sosial ekonomi dapat memengaruhi persepsi dan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Selain itu, faktor psikologis seperti kepercayaan diri, persepsi risiko, dan motivasi berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang (Schiffman & Kanuk, 2010).

Hubungan Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Minat Kunjungan Ulang

Model konseptual yang banyak digunakan untuk menjelaskan hubungan ini adalah Service Quality–Satisfaction–Loyalty Model, yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pasien, dan kepuasan selanjutnya berpengaruh terhadap loyalitas atau minat kunjungan ulang (Cronin & Taylor, 1992). Dalam pelayanan poli obstetri dan ginekologi,

hubungan interpersonal antara tenaga medis dan pasien perempuan menjadi aspek penting yang dapat meningkatkan rasa aman, nyaman, serta keinginan untuk kembali berobat.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif berbasis desain potong lintang. Peneliti dapat melacak korelasi antar variabel dalam rentang waktu yang telah ditentukan, sehingga desain ini dipilih. Pendekatan ini juga memungkinkan analisis yang lebih efisien terhadap data yang dikumpulkan secara serentak, sehingga dapat memberikan gambaran yang representatif mengenai kondisi pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien. Penelitian kuantitatif juga memberikan hasil yang objektif dan dapat diuji secara statistik.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian meliputi seluruh pasien yang datang ke poli Obstetric dan Gynecology Rumah Sakit Wulan Windi Medan selama periode penelitian. Terdapat enam puluh individu dalam kelompok tersebut. Seluruh populasi dijadikan sampel karena pengambilan sampel dilakukan secara total. Total sampling dipilih agar hasil penelitian lebih akurat dan mencerminkan kondisi nyata di lapangan. Dengan melibatkan seluruh populasi, potensi bias dalam pemilihan sampel dapat diminimalkan.

Instrumen Penelitian

Kuesioner yang berasal dari dimensi RATER digunakan sebagai alat dalam penelitian ini. Terdapat bagian lain dari survei ini yang menanyakan pengalaman pasien terhadap manajemen, perawat, dokter, dan ruang fisik rumah sakit. Uji coba dengan 10 responden non-sampel utama dilakukan untuk memastikan reliabilitas dan validitas kuesioner. Untuk memudahkan analisis statistik dan interpretasi data, kuesioner menggunakan skala Likert 1 hingga 5 untuk setiap topik.

Teknik Analisis Data

Untuk mengetahui bagaimana layanan administrasi, perawat, dokter, dan fasilitas (variabel independen) berhubungan dengan variabel dependen (niat berkunjung), kami menggunakan uji chi-kuadrat pada data yang terkumpul. Untuk menentukan faktor mana yang paling penting, analisis regresi logistik juga dijalankan. Perangkat lunak SPSS versi 25 digunakan untuk melakukan analisis. Uji chi-square digunakan karena sesuai untuk data kategorik, sedangkan regresi logistik digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan pengaruh masing-masing variabel terhadap minat kunjungan ulang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Jawaban responden berdasarkan kuisisioner tentang perugas administrasi, sarana, informasi pelayanan kesehatan, akses, pelayanan dokter, pelayanan perawat.

No	Pertanyaan	Jawaban Responden				F	%
		Ya	%	Tidak	%		
1	Petugas administratif hadir di lokasi	47	78.3	13	21.7	60	100
2	Petugas administratif memiliki standar etika yang kuat	45	75.3	15	24.7	60	100
3	Petugas administrasi menjawab semua pertanyaan pasien	46	76.7	14	23.3	60	100
4	Petugas administrasi berinteraksi secara efektif dengan pasien	48	80.0	12	20.0	60	100
5	Petugas administrasi mempunyai disiplin yang baik	48	80.0	12	20.0	60	100
6	Petugas administrasi bekerja dengan baik dan sesuai dengan prosedur	46	76.7	14	23.3	60	100
7	Tersedia ruang tunggu yang nyaman	37	61.7	23	38.3	60	100
8	Toilet dapat diakses oleh pasien di klinik Obstetri dan Ginekologi	38	63.3	22	36.7	60	100
9	Tersedia tempat parkir yang mudah diakses	31	51.7	29	49.3	60	100
10	Ruangan dilengkapi dengan ventilasi udara	36	60.0	24	40.0	60	100
11	Ruangan yang nyaman dan sejuk	38	63.3	22	36.7	60	100
12	Dilengkapi dengan meja kerja dan kursi yang nyaman untuk digunakan	48	80.0	12	20.8	60	100
13	Petugas perawatan kesehatan menyampaikan rincian tentang individu yang melakukan pemeriksaan pasien.	41	68.3	19	31.7	60	100
14	Petugas perawatan kesehatan memberikan informasi tentang jadwal penilaian berikutnya	31	51.7	29	48.3	60	100
15	Tenaga kesehatan menjelaskan pemeriksaan yang sedang dilakukan	28	46.7	32	53.3	60	100
16	Petugas perawatan kesehatan menyediakan informasi tentang setiap proses dengan cara yang transparan dan mudah dipahami.	37	61.7	23	38.3	60	100

17	Petugas perawatan kesehatan memberikan panduan tentang pemberian obat yang diresepkan.	32	53.3	28	46.7	60	100
18	Petugas perawatan kesehatan memberikan rincian tentang lokasi pengambilan obat sesuai resep dokter	39	64.2	21	35.8	60	100
19	Dokter selalu tersedia	42	70.0	18	30.0	60	100
20	Dokter sangat teliti dalam melakukan pemeriksaan	39	64.2	21	35.8	60	100
21	Dokter menangani setiap pertanyaan pasien secara efektif	31	51.7	29	48.3	60	100
22	Dokter secara konsisten menunjukkan ketepatan waktu dalam memberikan terapi dan melakukan pemeriksaan.	31	51.7	29	48.3	60	100
23	Dokter mempunyai keyakinan yang baik dalam melakukan pemeriksaan	35	57.5	25	42.5	60	100
24	Dokter tidak membedakan setiap pasien	24	40.0	36	60.0	60	100
25	Perawat selalu ada di ruangan	28	46.7	32	53.3	60	100
26	Perawat memberikan pelayanan Dengan cepat	40	66,7	20	33,3	60	100
27	Perawat memberikan Pelayanan dengan teliti	34	56,7	26	43,3	60	100
28	Perawat memfasilitasi komunikasi yang efektif dengan pasien	35	57,5	25	42,5	60	100
29	Perawat diizinkan untuk bertanya kepada pasien	30	50,0	30	50,5	60	100
30	Perawat terampil dalam Memberikan pelayanan Kkg	32	53,3	28	46,7	60	100

Tabel 2. Distribusi ferekuensi factor minat kunjungan ulang berdasarkan petugas administrasi.

No	Petugas Administrasi	F	Persentase
1	Tidak Baik	14	23.3
2	Baik	46	76.7
	Total	60	100.0

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa terdapat 14 orang (23,3%) petugas administrasi yang termasuk dalam kategori kurang baik, sedangkan sebanyak 46 orang (76,7%) petugas administrasi tergolong dalam kategori baik.

Tabel 3. Distribusi frekuensi factor minat kunjungan ulang berdasarkan sarana.

No	Sarana	F	Persentase
1	Tidak Baik	29	48.3
2	Baik	31	51.7
Total		60	100

Berdasarkan Tabel 3, sebanyak 29 orang (48,3%) menilai sarana prasarana sebagai Tidak Baik, sedangkan sebanyak 31 orang (51,7%) menilai sarana prasarana sebagai Baik.

Tabel 4. Distribusi frekuensi factor minat kunjungan ulang berdasarkan informasi pelayanan kesehatan.

No	Informasi	F	Persentase
1	Tidak Baik	31	51.7
2	Baik	29	48.3
Total		60	100

Berdasarkan Tabel 4, diketahui bahwa 31 responden (51,7%) menilai informasi pelayanan kurang baik, sedangkan 48,3% menilainya baik.

Tabel 5. Distribusi frekuensi factor minat kunjungan ulang berdasarkan akses.

No	Akses	F	Persentase
1	Tidak Terjangkau	31	51.7
2	Terjangkau	29	48.3
Total		60	100

Berdasarkan tabel 5 Pada kelompok terjangkau, 29 orang (48,3% dari total) memiliki akses, sedangkan 31 orang (51,7%) memiliki akses tidak terjangkau.

Tabel 6. Distribusi frekuensi factor minat kunjungan ulang berdasarkan pelayanan dokter.

No	Pelayanan Dokter	F	Persentase
1	Tidak Baik	34	56.7
2	Baik	26	43.3
Total		60	100

Berdasarkan Tabel 6, sebanyak 34 responden (56,7%) menilai pelayanan dokter buruk, sedangkan 26 responden (43,3%) menilai cukup.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Faktor Minat Kunjungan Ulang Berdasarkan Pelayanan Perawat.

No	Pelayanan Perawat	F	Persentase
1	Tidak Baik	32	53.3
2	Baik	28	46.7

Total	60	100
Berdasarkan Tabel 7, sebanyak 32 responden (53,3%) menilai pelayanan perawat kurang baik, sedangkan 28 responden (46,7%) menilainya baik.		

Analisis Bivariat

Tabel 8. Tabulasi Silang Pengaruh Petugas Administrasi Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli *Obstetric* dan *Gynecology* Rumah Sakit Wulan Windi.

Petugas Administrasi	Minat Kunjungan Ulang				Total		P value
	Tidak Dimanfaatkan		Dimanfaatkan				
	f	%	F	%	F	%	
Tidak Baik	13	21.7	1	1.7	14	23,3	0,003
Baik	22	36,7	24	40,0	46	76,7	
Total	35	58,3	25	41,7	60	100	

Pada Tabel 8, terdapat 14 petugas administrasi (23,3%) dengan kategori kurang baik, terdiri atas 13 orang (21,7%) yang tidak melakukan kunjungan ulang dan 1 orang (1,7%) yang melakukannya. Sementara itu, 46 petugas administrasi (76,7%) tergolong baik, dengan 22 orang (36,7%) tidak melakukan kunjungan ulang dan 24 orang (40,0%) melakukan kunjungan ulang ke Poli Obstetric dan Gynecology Rumah Sakit Wulan Windi.

Tabel 9. Tabulasi Silang Pengaruh Sarana Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli *Obstetric* dan *Gynecology* Rumah Sakit Wulan Windi.

Sarana	Minat Kunjungan Ulang				Total		P value
	Tidak Dimanfaatkan		Dimanfaatkan				
	f	%	F	%	F	%	
Tidak Baik	23	38.3	6	10,0	29	48,3	0,001
Baik	12	20,0	19	31,7	31	51,7	
Total	35	58,3	25	41,7	60	100	

Berdasarkan Tabel 9, sebanyak 29 pasien (48,3%) menilai sarana rumah sakit kurang baik, dengan 23 orang (38,3%) tidak melakukan kunjungan ulang dan 6 orang (10,0%) melakukan kunjungan ulang. Sementara itu, 31 pasien (51,7%) menilai sarana baik, dengan 12 orang (20,0%) tidak melakukan kunjungan ulang dan 19 orang (31,7%) melakukan kunjungan ulang. Kemungkinan pasien untuk kembali berobat ke Poliklinik Obstetri dan Ginekologi RS Wulan Windi dipengaruhi oleh fasilitas RS, berdasarkan hasil uji chi square ($p = 0,003, < 0,05$).

Tabel 10. Tabulasi Silang Pengaruh Informasi Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli *Obstetric* dan *Gynecology* Rumah Sakit Wulan Windi.

Informasi	Minat Kunjungan Ulang				Total		P value
	Tidak Dimanfaatkan		Dimanfaatkan				
	F	%	F	%	F	%	
Tidak Baik	26	43.3	5	8,3	31	51,7	0,000
Baik	9	15,0	20	33,3	29	48,3	
Total	35	58,3	25	41,7	60	100	

Berdasarkan Tabel 10, sebanyak 31 pasien (51,7%) menilai informasi pelayanan kurang baik, dengan 26 orang (43,3%) tidak melakukan kunjungan ulang dan 5 orang (8,3%) melakukan kunjungan ulang. Sementara itu, 29 pasien (48,3%) menilai informasi baik, terdiri atas 9 orang (15,0%) yang tidak melakukan kunjungan ulang dan 20 orang (33,3%) yang melakukannya di Poli Obstetric dan Gynecology Rumah Sakit Wulan Windi.

Tabel 11. Tabulasi Silang Pengaruh Akses Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli *Obstetric* dan *Gynecology* Rumah Sakit Wulan Windi.

Akses	Minat Kunjungan Ulang				Total		P value
	Tidak Dimanfaatkan		Dimanfaatkan				
	f	%	F	%	f	%	
Tidak Terjangkau	24	40,0	7	11,7	31	51,7	0,002
Terjangkau	11	18,3	18	30,0	29	48,3	
Total	35	58,3	25	41,7	60	100	

Berdasarkan Tabel 10, sebanyak 31 pasien (51,7%) menilai informasi pelayanan kurang baik, dengan 26 orang (43,3%) tidak melakukan kunjungan ulang dan 5 orang (8,3%) melakukan kunjungan ulang. Sementara itu, 29 pasien (48,3%) menilai informasi baik, terdiri atas 9 orang (15,0%) yang tidak melakukan kunjungan ulang dan 20 orang (33,3%) yang melakukannya di Poli Obstetric dan Gynecology Rumah Sakit Wulan Windi.

Tabel 12. Tabulasi Silang Pengaruh Pelayanan Dokter Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli *Obstetric* dan *Gynecology* Rumah Sakit Wulan Windi.

Pelayanan Dokter	Minat Kunjungan Ulang				Total		P value
	Tidak Dimanfaatkan		Dimanfaatkan				
	f	%	F	%	F	%	
Tidak Baik	27	45,0	7	11,7	34	56,7	0,000
Baik	8	13,3	18	30,0	26	43,3	
Total	35	58.3	25	41.7	60	100	

Berdasarkan Tabel 12, sebanyak 34 pasien (56,7%) menilai pelayanan dokter kurang baik, dengan 27 orang (45,9%) tidak melakukan kunjungan ulang dan 7 orang (11,7%) melakukan kunjungan ulang. Sementara itu, 26 pasien (43,3%) menilai pelayanan dokter baik, terdiri atas 8 orang (13,3%) yang tidak melakukan kunjungan ulang dan 18 orang (30,0%) yang melakukannya di Poli Obstetric dan Gynecology Rumah Sakit Wulan Windi.

Tabel 13. Tabulasi Silang Pengaruh Pelayanan Perawat Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli *Obstetric* dan *Gynecology* Rumah Sakit Wulan Windi.

Pelayanan Perawat	Minat Kunjungan Ulang				Total		P value
	Tidak Dimanfaatkan		Dimanfaatkan				
	F	%	F	%	F	%	
Tidak Baik	27	45,0	5	8,3	32	53,3	0,000
Baik	8	13,3	20	33,3	28	46,7	
Total	35	58,3	25	41,7	60	100	

Berdasarkan Tabel 13, sebanyak 32 pasien (53,3%) menilai pelayanan perawat kurang baik, mayoritas tidak melakukan kunjungan ulang, sedangkan 5 orang (8,3%) melakukannya. Sementara itu, 28 pasien (46,7%) menilai pelayanan perawat baik, terdiri atas 8 orang (13,3%) yang tidak melakukan kunjungan ulang dan 20 orang (33,3%) yang melakukannya di Poli Obstetric dan Gynecology Rumah Sakit Wulan Windi.

Analisis Multivariat

Tabel 14. Hasil Analisis Uji Regresi Logistik Berganda Step 1.

No	Variabel	B	P value	OR
1.	Petugas Administrasi	1.995	.153	7.349
2.	Sarana	2.870	.014	17.632
3.	Informasi	1.081	.271	2.947
4.	Akses	-.464	.684	.629
5.	Pelayanan Dokter	2.302	.038	9.998
6.	Pelayanan Perawat	3.573	.009	35.616

Berdasarkan Tabel 14, variabel petugas administrasi (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap frekuensi kunjungan ($p = 0,153 > 0,05$; OR = 7,349). Variabel sarana (X2) berpengaruh signifikan ($p = 0,014 < 0,05$; OR = 17,632). Sementara itu, informasi (X3) ($p = 0,271 > 0,05$; OR = 2,947) dan akses (X4) ($p = 0,684 > 0,05$; OR = 0,629) tidak berpengaruh signifikan. Adapun pelayanan dokter (X5) ($p = 0,038 < 0,05$; OR = 9,998) dan pelayanan perawat (X6) ($p = 0,009 < 0,05$; OR = 35,616) terbukti berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien Poli Obstetric dan Gynecology Rumah Sakit Wulan Windi.

Tabel 15. Hasil Analisis Uji Regresi Logistik Berganda Step 2.

No	Variabel	B	P value	OR
1.	Sarana	2.808	.007	16.574
2.	Pelayanan Dokter	2.428	.007	11.338
3.	Pelayanan Perawat	3.584	.001	36.026

Tabel 15 menunjukkan bahwa pelayanan perawat merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi keinginan pasien untuk kembali berobat ke Poliklinik Obstetri dan Ginekologi RSUD Wulan Windi ($p = 0,001$ dan $OR = 36,026$).

Pembahasan

Hubungan Pelayanan Petugas Administrasi dengan Minat Kunjungan Ulang

Citra pertama pasien terhadap rumah sakit dibentuk oleh perawatan yang mereka terima dari petugas administrasi. Di Klinik Obstetri dan Ginekologi RSUD Wulan Windi, Medan, terdapat korelasi yang signifikan secara statistik antara layanan yang diberikan oleh petugas administrasi dengan keinginan pasien untuk kembali berobat di kemudian hari ($p = 0,003$). Pelayanan administrasi yang baik mencerminkan profesionalisme dan etika kerja petugas, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan dan kenyamanan pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sisca Betria Negsih dkk. (2024) dan Fill Hendra yang juga menemukan bahwa pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap keputusan pasien untuk berkunjung kembali. Berdasarkan pengamatan di lapangan, masih ditemukan petugas administrasi yang kurang komunikatif dan ramah, sehingga peningkatan kemampuan pelayanan dan sikap profesional sangat diperlukan untuk menciptakan pengalaman positif bagi pasien sejak awal.

Hubungan Sarana dengan Minat Kunjungan Ulang

Sarana dan prasarana rumah sakit berperan penting dalam mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat korelasi substansial antara ketersediaan fasilitas dan kecenderungan pasien untuk kunjungan berulang ($p = 0,001$). Ketersediaan fasilitas yang memadai akan meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pasien dalam memperoleh pelayanan. Hasil ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kelengkapan sarana memengaruhi keputusan pasien untuk kembali berobat. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa sarana di Poli Obstetri dan Ginekologi Rumah Sakit Wulan Windi masih perlu ditingkatkan agar dapat menunjang mutu pelayanan yang lebih optimal.

Hubungan Informasi dengan Minat Kunjungan Ulang

Informasi yang jelas dan tepat sangat berperan dalam meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Dengan nilai p sebesar 0,000, penelitian menemukan bahwa variabel informasi secara signifikan memengaruhi minat pasien untuk kembali. Informasi yang baik, seperti penjelasan mengenai prosedur pelayanan, penggunaan obat, serta jadwal kontrol, dapat membantu pasien memahami proses pengobatan dengan lebih baik. Namun, di lapangan masih ditemukan kekurangan dalam penyampaian informasi oleh petugas, sehingga menimbulkan kebingungan dan ketidakpuasan pasien. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan komunikasi petugas sangat diperlukan untuk membangun kepercayaan dan loyalitas pasien.

Hubungan Akses dengan Minat Kunjungan Ulang

Pasien lebih mungkin kembali ke penyedia layanan kesehatan yang sama jika lokasinya berada dalam jarak berkendara yang wajar. Pasien lebih mungkin berencana kembali jika aksesnya mudah ($p = 0,002$). Transportasi umum dan internet menjadikan lokasi Rumah Sakit Wulan Windi yang strategis sebagai prioritas utama. Walaupun demikian, kemudahan akses tetap perlu dijaga dan ditingkatkan, terutama dalam hal penataan jalur pelayanan dan waktu tunggu agar pasien merasa lebih nyaman untuk datang kembali.

Hubungan Pelayanan Dokter dengan Minat Kunjungan Ulang

Di Klinik Obstetri dan Ginekologi RS Wulan Windi Medan, keinginan pasien untuk kembali berobat paling kuat dipengaruhi oleh pelayanan perawat, menurut hasil penelitian ($p = 0,001$ dan Odds Ratio = 36,026). Perawat memiliki peran besar dalam memberikan perhatian, kenyamanan, dan dukungan emosional kepada pasien selama menjalani proses pelayanan kesehatan. Kualitas interaksi yang baik antara perawat dan pasien mampu meningkatkan rasa aman, kepuasan, serta loyalitas pasien untuk kembali. Namun, masih terdapat perawat yang kurang ramah atau tampak terburu-buru akibat beban kerja tinggi. Oleh sebab itu, peningkatan kemampuan komunikasi, pelayanan empatik, serta manajemen waktu kerja perlu menjadi fokus utama untuk memperkuat kualitas pelayanan keperawatan di rumah sakit.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa minat kunjungan ulang pasien di Poli Obstetri dan Ginekologi Rumah Sakit Wulan Windi Medan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan petugas administrasi, sarana rumah sakit, informasi yang diberikan kepada pasien, kemudahan akses menuju poli, serta kualitas pelayanan dokter dan perawat terhadap

minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Seluruh variabel penelitian menunjukkan adanya pengaruh terhadap keputusan pasien dalam memilih kembali pelayanan di poli tersebut. Dari keseluruhan faktor yang dianalisis, pelayanan perawat menjadi faktor yang paling dominan memengaruhi minat kunjungan ulang pasien. Hal ini menunjukkan bahwa interaksi langsung, perhatian, dan kepedulian perawat terhadap pasien memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan serta membangun kepercayaan yang mendorong pasien untuk kembali berobat di Rumah Sakit Wulan Windi Medan.

DAFTAR REFERENSI

- Alif Adiyatma, E. (2020). *Pengaruh nilai pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas (Studi kasus pada pasien RSUD Persahabatan)*. REAL in Nursing Journal (RNJ), 3(3). <http://repository.stei.ac.id/2616/>
- Amelia Erawaty Siregar, dkk. (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. <https://doi.org/10.59744/jumecha.v3i1.37>
- Anderson, R. (2021). *Equity in health: Empirical analysis in social policy*. Cambridge Mall Bailingier Publishing.
- Anjar, R. (2021). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Depok I Sleman*. (Laporan penelitian tidak diterbitkan).
- Azahra, S. R., Ningrum, S., Pancasilawan, R., Taryana, A., & Sandjaya, T. (2022). Kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Kota Tangerang Selatan. *JANE – Jurnal Administrasi Negara*, 14(1). <https://doi.org/10.24198/jane.v14i1.41339>
- Bustami. (2021). *Penjamin mutu pelayanan kesehatan dan akseptabilitasnya*. Erlangga.
- Divianto. (2021). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien medical check-up (MCU) pada Rumah Sakit Dr. A.K. Gani Palembang. *Orasi Bisnis*, 11.
- Dominika. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan peserta JKN di Puskesmas Oesapa tahun 2022. *SEHATRAKYAT (Jurnal Kesehatan Masyarakat)*, 1(4). <https://doi.org/10.54259/sehatrakyat.v1i4.1195>
- Donabein, A. (2020). *The quality of care: How can it be assessed?* Dalam N. O. Graham (Ed.), *Quality assurance in hospital strategies for assessment and implementation* (2nd ed.).
- Fardiansyah, A., Syurandhari, H., & Handayani, R. (2022). Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSIA Tiara Fatri Palembang. *Al-Tamimi Kesmas*, 11(2). <https://doi.org/10.35328/kesmas.v11i2.2316>
- Fatimah, S., Jasmawati, & Firdaus, R. (2022). Factors influencing patient satisfaction on service quality at gynecology polyclinic at Harapan Insan Sendawar General Hospital. *Formosa Journal of Science and Technology*, 1(8). <https://doi.org/10.55927/fjst.v1i8.2255>
- Ginting, E. I., Sudiro, S., & Moriza, T. (2021). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di Poli Obgyn RSUD Dr. RM. Djoelham Kota Binjai tahun 2019. *MARSI*, 5(1). <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i1.1291>
- Hamidiyah, A. (2023). *Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan*. Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hsuan Li, M. (2020). The influence of perceived service quality on brand image, word of mouth, and repurchase intention: A case study of Min-Sheng General Hospital in

- Taoyuan, Taiwan. *Journal of Marketing*.
<https://gsbejournal.au.edu/GP/Publication2/2.pdf>
- Jacobalis, S. (2023). *Menjaga mutu pelayanan rumah sakit: Suatu pengantar*. Citar Windu Satria.
- Jumiati, dkk. (2023). Faktor berpengaruh terhadap kunjungan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Nene Mallomo. *Jurnal Kesehatan Pertiwi*, 5(2).
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Persentase Menteri Kesehatan dalam pertemuan pembahasan progres persiapan implementasi Jaminan Kesehatan Nasional*. Kemenkes RI.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Manajemen pemasaran* (Edisi 13, Jilid I). Erlangga.
- M. Fais Satrianegara. (2020). Faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang pelayanan antenatal di Poliklinik Kebidanan RSUD Syekh Yusuf Kab. Gowa. *Jurnal Kesehatan*, 13(1).
- Munhurrun. (2020). Service quality in the public service. *International Journal of Management and Marketing Research*, 3(1).
- Muninjaya, A. (2024). *Manajemen kesehatan* (Edisi 2). Buku Kedokteran EGC.
- Notoatmodjo, S. (2023). *Metodologi penelitian kesehatan*. Rineka Cipta.
- Paramitha, D. S., Kirana, R., & Akbar Muhaimin MPR, A. R. (2022). Pentingnya kualitas komunikasi perawat dan dokter sebagai upaya peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Keperawatan Suaka Insan*, 7(2). <https://doi.org/10.51143/jksi.v7i2.357>
- Romel, A. (2024). *Analisis pengaruh kualitas pelayanan medis terhadap kepuasan pasien Labuang Baji*. (Laporan penelitian).
- Rustiyanto, E. (2020). *Statistik rumah sakit untuk pengambilan keputusan*. Graha Ilmu.
- Savira, F., & Suharsono, Y. (2023). Studi mutu pelayanan kesehatan pasien JKN rawat inap kelas III di RSUD Polewali Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(1).
- Sisca Betria Negsih, dkk. (2024). Analisis faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Poliklinik Saraf. *Babul Ilmi: Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 16(2), 81–95. <https://doi.org/10.36729/bi.v16i2.1274>
- Supriyanto, S., & Ernawaty. (2022). *Pemasaran industri jasa kesehatan*. Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2020). *Pemasaran strategik*. Penerbit Andi.
- Widi Yanto, dkk. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien di poli obstetri dan ginekologi di RSIA X Pekanbaru tahun 2024. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3). <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.33913>
- Wildani, H., Badiran, M., & Hadi, A. J. (2020). Hubungan kualitas pelayanan kesehatan rawat jalan dengan tingkat kepuasan pasien peserta Jaminan Kesehatan Nasional di RSU Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 1(2). <https://doi.org/10.36090/jkkm.v1i2.581>
- Zendrato, A. M. (2020). *Gambaran pelaksanaan pelayanan penerimaan pasien rawat inap dan kelengkapan pengisian berkas rekam medis di Rumah Sakit Universitas Sumatera Utara tahun 2017*. <https://library.usu.ac.id>