

INTISARI

Latar belakang: Loyalitas pasien untuk berkunjung ulang ke rumah sakit dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan, literasi kesehatan pasien, dan kepuasan pasien. Berdasarkan data lima tahun terakhir, persentase kunjungan ulang pasien diabetes rawat jalan tanggungan pribadi di RS Panti Rahayu Yakkum Purwodadi masih rendah. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengidentifikasi faktor yang berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes rawat jalan tanggungan pribadi di RS Panti Rahayu Yakkum Purwodadi.

Tujuan: Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien diabetes di RS Panti Rahayu Yakkum Purwodadi.

Metode: Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang dilakukan dengan cara pendekatan *cross sectional*. Data diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh 106 pasien diabetes rawat jalan. Data penelitian dianalisis secara statistik dengan analisis univariat, bivariat, dan multivariat.

Hasil dan pembahasan: Kualitas pelayanan, *diabetic health literacy*, kepuasan pasien, umur, dan tingkat pendidikan merupakan faktor-faktor yang berpengaruh secara statistik ($p < 0,05$) terhadap minat kunjungan ulang pada penelitian ini. Derajat literasi kesehatan memegang peranan yang paling penting dalam keputusan pasien untuk berkunjung kembali ke rumah sakit. Minat kunjungan ulang dari pasien juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik dan kepuasan pelanggan. Karakteristik pasien yang berusia muda dan berstatus pendidikan tinggi lebih berpeluang untuk melakukan kunjungan ulang karena umur dan tingkat pendidikan merupakan faktor yang mempengaruhi seseorang dalam pengambilan keputusan.

Kesimpulan: Penelitian ini membuktikan bahwa faktor kualitas pelayanan, *diabetic health literacy*, kepuasan pasien, umur, dan tingkat pendidikan merupakan faktor determinan minat kunjungan ulang pasien diabetes ke RS Panti Rahayu Yakkum Purwodadi.

Kata kunci: pasien tanggungan pribadi, kualitas pelayanan, *health literacy*, kepuasan pasien, minat kunjungan ulang.

ABSTRACT

Background: Patient loyalty to revisit the hospital can be influenced by the quality of health services, patient health literacy, and patient satisfaction. Based on the data for the last five years, the percentage of revisits for diabetes outpatients at the Panti Rahayu Yakkum Hospital is still low. Therefore, it is necessary to conduct research to identify the factors that influence the interest in revisiting of diabetes outpatients with personal dependents at Panti Rahayu Yakkum Hospital.

Objective: To identify the factors that influence the intention of diabetic patients to revisit the hospital.

Method: This was quantitative research conducted by using a cross sectional approach. Data were obtained from questionnaires filled out by 106 outpatients diagnosed with diabetes. The research data were statistically analyzed with univariate, bivariate, and multivariate analysis.

Result and discussion: Healthcare service quality, diabetic health literacy, patient satisfaction, age, and education level were factors that statistically influenced ($p < 0.05$) on the hospital revisit intention in this study. The diabetic health literacy plays the most important role in the patient's decision to revisit the hospital. Hospital revisit intention was also influenced by good service quality and customer satisfaction. Patients who were younger and had higher education status were more likely to revisit because age and level of education were factors that influence a person's decision making.

Conclusion: This study proved that healthcare service quality, diabetic health literacy, patient satisfaction, age, and level of education were determinant factors of hospital revisit intention.

Key words: personal dependent patients, service quality, health literacy, patient satisfaction, hospital revisit intention.