

INTISARI

Latar Belakang : Di era globalisasi banyak bermunculan tempat pelayanan kesehatan baik rumah sakit maupun klinik pribadi. Hal inilah yang menyebabkan semakin ketatnya persaingan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan. Peningkatan mutu pelayanan dapat pula meningkatkan minat kunjungan ulang pasien untuk menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor determinan yang mempengaruhi minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang pada pelayanan kesehatan gigi dan mulut di klinik spesialisik RSGM FKG Universitas Trisakti.

Tujuan : Untuk menentukan faktor-faktor yang berhubungan dengan minat pasien untuk berkunjung ulang dan faktor yang paling berpengaruh terhadap minat pasien untuk berkunjung ulang di klinik spesialisik RSGM Universitas Trisakti.

Metode : Penelitian ini termasuk studi analitik deskriptif kuantitatif yang dilakukan dengan cara pendekatan *cross sectional* (potong-lintang). Jumlah responden sebanyak 103 pasien. Data penelitian dianalisis menggunakan 3 tahap analisis yaitu analisis univariat, bivariat, multivariat.

Hasil dan pembahasan : Hubungan bermakna secara statistik ($p < 0,05$) terdapat pada hubungan antara faktor usia ($\chi^2 = 6.059$, $df = 1$, $p = 0.014$), kebersihan ruangan klinik ($\chi^2 = 15.584$, $df = 3$, $p = 0.001$), dan ketepatan datang dokter klinik ($\chi^2 = 14.441$, $df = 4$, $p = 0.006$) dengan minat kunjungan ulang. Pada konsumen tingkat anak-anak biasanya keputusan membeli ditentukan oleh pengetahuan dan pemahaman orang tuanya terhadap produk. Sedangkan pada orang dewasa keputusan membeli dilakukan setelah meyakini bahwa suatu produk memiliki manfaat bagi dirinya. Rumah sakit sebagai tempat memperoleh pelayanan kesehatan harus dapat mencitrakan kondisi sarana yang baik sehingga pengguna jasa pelayanan memperoleh kenyamanan. Sarana fisik yang baik akan mempermudah pasien untuk memanfaatkan jasa yang diperlukan sehingga berpengaruh terhadap kunjungan ulang. Hubungan dokter dan pasien merupakan suatu hubungan yang sejajar, dimana satu pihak adalah pemberi pelayanan dan pihak lain sebagai penerima pelayanan. Jika hal ini dapat dijaga maka akan didapatkan pelayanan yang bermutu untuk pasien. Kepuasan pada pelayanan dokter di rumah sakit meliputi ketepatan dokter, keramahan, ketelitian dan kejelasan dalam memberikan informasi yang di derita. Hal-hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas pasien terhadap dokter tersebut

Kesimpulan : Penelitian ini membuktikan bahwa faktor usia, sarana fisik klinik berupa kebersihan ruangan dan dokter klinik berupa ketepatan datang merupakan faktor determinan minat kunjungan ulang pasien ke klinik spesialisik RSGM Universitas Trisakti.

Kata kunci:

Determinan, minat kunjungan ulang, klinik spesialisik, tes *chi-square*, analisis univariat, analisis bivariat, analisis multivariat, usia, kebersihan ruangan, ketepatan datang dokter.

ABSTRACT

Backgrounds : In this global era many healthcare provider surfaces, e.g. hospitals and private clinics. This leads to a tight competition to increase quality of service. Increasing the quality of service also can attract patient's interest to revisit healthcare providers. Therefore, a study needs to be done to identify determinant factors that affect patient's interest to revisit specialist clinic at Trisakti University Dental Hospital.

Objectives : To identify factors correlating with patient's interest to revisit and determine which the most influencing factor is towards patient's interest to revisit specialist clinic at Trisakti University Dental Hospital.

Methods : This is an analytic descriptive quantitative study with cross sectional approach. Respondent were 103 patients. Datas were analysed with 3 step analysis; univariate, bivariate, and multivariate analysis.

Results : The strongest factors that showed statistical result were age ($\chi^2 = 6.059$, $df = 1$, $p = 0.014$), room cleanliness ($\chi^2 = 15.584$, $df = 3$, $p = 0.001$), and doctor's visit accuracy ($\chi^2 = 14.441$, $df = 4$, $p = 0.006$) towards patient's interest to revisit. In children, the decision to purchase usually is determined by knowledge and the parent's comprehension towards a product. On the other hand, adults tend to purchase when they believe that it benefits them. Hospitals are required to provide a good facilities in order for the user to achieve certain degree of comfortability. A good physical features will ease the patient to use the facilities and affect the decision to revisit. The relationship between doctors and patients is an equal relation, where one is the giver and one is the receiver. When this is maintained, it will benefits the patient. Satisfaction towards doctor's service includes the doctor's accuracy, friendliness, precision and openness in giving all the informations. Those items will increase patient's loyalty to the doctor.

Conclusions : This study proves that age, clinic physical features such as room cleanliness and doctor's visit accuracy are determinant factors of patient's interest to revisit specialist clinic at Trisakti University Dental Hospital.

Key words:

Determinant, revisit interest, specialist clinic, chi-square test, univariate analysis, bivariate analysis, multivariate analysis, age, room cleanliness, doctor visit accuracy.