

ABSTRACT

Background: Public health center is a basic health service that is the spearhead of health service. The decrease in the number of patient visits at the public health center from year to year can be caused by various factors, one of which is the quality of service that is not good. At the Siulak Mukai health center there is a decrease in the number of patient visits from 2016-2018. The number of patient visit in 2016 was 3.946 visits and then decreased until 2018 to 3.098 visits. This study aims to determine the relationship between patient perceptions of service quality and interest in outpatient visit at the Siulak Mukai Health Center in 2020

Method: The type of research used is quantitative with a cross sectional design. The population is all patients who visit the puskesmas in 2020, sampling using accidental sampling technique with a sample of 105 respondents. Data analysis using the chi-square test $\alpha=5\%$

Result: The results show that the perception about tangible with a value of $p = 0,037$, perception about reliability with a value of $p = 0,001$, perception about responsiveness with a value of $p = 0,938$, perception about assurance with a value of $p = 0,797$ and perception about empathy with a value of $p = 1,545$

Conclusion: The conclusion is variabel that had a relationship with the interest in repeat visits were the perception about tangible and perception about reliability. While the perception about responsiveness, perception about assurance and perception about empathy had no relationship with the interest of repeat visits.

Keywords: patient perception, quality of service, Re-visit interest

ABSTRAK

Latar Belakang : Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan dasar yang menjadi ujung tombak pelayanan kesehatan. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas dari tahun ke tahun dapat disebabkan oleh berbagai faktor salah satunya yaitu karena kualitas pelayanan yang kurang baik. di Puskesmas Siulak Mukai terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien dari tahun 2016-2018. Jumlah kunjungan pasien pada tahun 2016 terdapat 3.946 kunjungan kemudian mengalami penurunan hingga tahun 2018 menjadi 3.098 kunjungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Siulak Mukai Tahun 2020

Metode : Jenis penelitian yang dilakukan bersifat kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Populasi yang diambil adalah seluruh pasien yang berkunjung di puskesmas pada tahun 2020. Pengambilan sampel menggunakan Teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 105 responden. Analisis data menggunakan uji *Chi Square* pada $\alpha=5\%$

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi bukti fisik dengan nilai $p=0,073$, persepsi dengan nilai $p = 0,001$, persepsi daya tanggap dengan nilai $p = 0,938$, persepsi jaminan dengan nilai $p = 0,797$ dan persepsi empati dengan nilai $p = 1,545$

Kesimpulan : Disimpulkan bahwa variabel yang memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang adalah variabel persepsi bukti fisik dan persepsi kehandalan sedangkan persepsi daya tanggap, persepsi jaminan, dan empati tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang

Kata kunci: persepsi pasien, kualitas pelayanan, minat kunjungan ulang

