

## PENGARUH KEPUASAN PASIEN TERHADAP MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN UMUM PADA UNIT RAWAT JALAN DI RSI IBNU SINA PADANG PANJANG TAHUN 2024

Tiara Rahmadika<sup>1</sup>, Erpidawati<sup>2</sup>, Legabina Adzkia<sup>3</sup>  
[rahmatyunis@gmail.com](mailto:rahmatyunis@gmail.com)<sup>1</sup>  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

### ABSTRAK

Minat kunjungan ulang merupakan keinginan pasien untuk terus menggunakan pelayanan yang sama untuk kedepannya. Turun naiknya kunjungan ulang pasien umum di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dalam kurun waktu 3 tahun terakhir ini dapat disebabkan karena kurang terpenuhinya harapan pasien terhadap layanan kesehatan sehingga pasien membutuhkan pertimbangan ulang untuk tetap menggunakan layanan RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian korelasi dengan pendekatan kuantitatif. Waktu penelitian dilakukan selama 25 Juli - 15 Agustus 2024. Analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat yang menggunakan uji chi-square dengan melibatkan 90 responden sebagai sampel dengan kriteria pasien umum rawat jalan yang didapatkan dengan menggunakan rumus slovin. Data diambil dengan cara penyebaran kuisioner dengan skala likert. Dari hasil penelitian didapatkan hasil bahwa kepuasan pasien dan minat kunjungan pasien umum masih rendah. Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien umum didapatkan nilai  $P \text{ value} = 0,000 < \alpha = 0,005$ , yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hasil ini membuktikan bahwa kepuasan pasien mempengaruhi minat kunjungan pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Kesimpulan penelitian ini ialah kepuasan pasien mempengaruhi minat kunjungan ulang, dengan demikian implikasi atau temuan dari penelitian ini ialah untuk meningkatkan minat kunjungan ulang pasien, maka rumah sakit harus mencapai kepuasan pasien dengan memenuhi harapan pasien terkait pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Minat Kunjungan Ulang.

### ABSTRACT

*The interest in revisiting is the patient's desire to continue using the same service in the future. The rise and fall of general patient revisit at RSI Ibnu Sina Padang Panjang in the last 3 years can be caused by the lack of meeting patient expectations for health services so patients need to reconsider to continue using RSI Ibnu Sina Padang Panjang services. This study aims to determine the effect of patient satisfaction on general patient revisit interest in the outpatient unit at RSI Ibnu Sina Padang Panjang in 2024. This study uses a type of correlation research with a quantitative approach. The research time was carried out from July 25 to August 15, 2024. Data analysis used univariate and bivariate analysis using the chi-square test involving 90 respondents as a sample with the criteria of general outpatient patients obtained using the slovin formula. Data was collected by distributing questionnaires with a Likert scale. From the results of the study, it was found that patient satisfaction and general patient visit interest were still low. The effect of patient satisfaction on general patient revisit interest was obtained with a value of  $P \text{ value} = 0.000 < \alpha = 0.005$ , which means that  $H_0$  was rejected and  $H_1$  was accepted. These results prove that patient satisfaction affects the interest of general patient visits in the outpatient unit at Ibnu Sina Padang Panjang Hospital. The conclusion of this study is that patient satisfaction affects the interest in revisiting, thus the implication or finding of this study is that to increase the interest of patient revisiting, the hospital must achieve patient satisfaction by meeting patient expectations related to the health services provided by the hospital.*

**Keywords:** Patient Satisfaction, Interest In Repeat Visits.

## PENDAHULUAN

Meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat, bangsa dan Negara Indonesia merupakan tujuan pembangunan kesehatan Indonesia yang dapat ditandai oleh penduduknya yang hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku hidup sehat serta memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan dan fasilitas kesehatan yang bermutu secara adil dan merata diseluruh wilayah Republik Indonesia sehingga dapat mewujudkan bangsa Yang mandiri maju dan sejahtera (Primadewi & Firdaus Wardana, 2021).

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan Pasal 1 ayat (3) menetapkan bahwa pelayanan kesehatan adalah segala bentuk kegiatan dan/ atau serangkaian kegiatan pelayanan yang diberikan secara langsung kepada perseorangan atau masyarakat untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/atau paliatif.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan Pasal 1 ayat (10) Rumah Sakit adalah Fasilitas Pelayanan Kesehatan yang menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan perseorangan secara paripurna melalui Pelayanan Kesehatan promotif, preventif, kuratif, rehabilitatif, dan/ atau paliatif dengan menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan Gawat Darurat.

Rumah sakit adalah salah satu pihak yang memiliki wewenang untuk memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat luas, sehingga situasi ini membuat rumah sakit memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkan kepada konsumen dalam hal ini pasien yang akan menggunakan layanan rumah sakit sehingga pasien merasakan kepuasan dengan kualitas yang ditawarkan (Rizkiawan, 2019 dalam Yuniarti, 2021)

Salah satu pelayanan yang sangat penting dalam Rumah Sakit adalah pelayanan rawat jalan, dimana rawat jalan merupakan sistem pelayanan kesehatan karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya. Pelayanan kesehatan pasien rawat jalan kini merupakan salah satu pelayanan yang menjadi perhatian utama rumah sakit di seluruh dunia. Hal ini dikarenakan kecenderungan masyarakat mencari upaya pelayanan pengobatan yang praktis sekali datang dan pada hari itu pula memperoleh pelayanan yang lengkap (Hakim et al., 2019 dalam Rahma, 2022).

Kepuasan pasien merupakan kunci dalam menciptakan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Tingginya kepuasan pasien akan memberikan banyak manfaat bagi rumah sakit, seperti meningkatkan kunjungan ulang, mencegah terjadinya perpindahan pasien, mengurangi reaksi pasien terhadap perubahan harga, mengurangi biaya pemasaran, mengurangi biaya operasional, meningkatkan efektivitas iklan, meningkatkan reputasi bisnis (Griffin, 2010 dalam Shilvira et al., 2023).

Penelitian yang berjudul Analisis Minat Kunjungan Ulang melalui Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening pada Pasien Rawat Jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro oleh Ratu et al., (2024). Penelitian ini membahas tentang minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. Minat kunjungan ulang adalah keinginan pelanggan untuk datang kembali karena layanan yang diberikan memuaskan. Salah satu faktor yang memengaruhi minat kunjungan ulang adalah kepuasan pasien. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung dari kehandalan (Koefisien Jalur 0.721, statistik t 5.673) dan kepuasan pasien (Koefisien Jalur 0.790, statistik t 1.344) terhadap minat kunjungan ulang. Tidak ada pengaruh langsung dari daya tanggap (Koefisien Jalur 0.102, statistik t 0.715) terhadap minat kunjungan ulang. Terdapat pengaruh tidak langsung dari daya tanggap (1.0691) terhadap minat kunjungan ulang. Tidak ada pengaruh tidak langsung dari kehandalan (-0.0931) terhadap minat kunjungan ulang. Terdapat pengaruh

langsung dari jaminan (Koefisien Jalur 0.237, statistik t 2.847), empati (Koefisien Jalur 0.461, statistik t 5.367), dan bukti fisik (Koefisien Jalur 0.106, statistik t 1.409) terhadap kepuasan pasien. Tidak ada pengaruh langsung dari jaminan (Koefisien Jalur -0.038, statistik t 0.229), empati (Koefisien Jalur 0.113, statistik t 0.714), dan bukti fisik (Koefisien Jalur 0.119, statistik t 0.875) terhadap minat kunjungan ulang. Terdapat pengaruh langsung dari kepuasan pasien (Koefisien Jalur 0.198, statistik t 1.344) terhadap minat kunjungan ulang. Terdapat pengaruh tidak langsung dari jaminan (1.2182), empati (1.3063), dan bukti fisik (0.9750) terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Sangkot et al., (2022) dengan judul Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RS X Kota Madiun maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien rawat jalan di RS X Kota Madiun yaitu 95,5% pada dimensi tangibles, 90,4% pada dimensi reliability, 94% pada dimensi assurance, 91,8% pada dimensi responsiveness, 96,7% pada dimensi empathy. Berdasarkan kepuasan pasien secara umum, sebanyak 99 orang responden (99%) merasa puas dan 1 orang responden (1%) merasa tidak puas atas pelayanan rawat jalan di RS X Kota Madiun. Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di RS X Kota Madiun yaitu sebanyak 97 responden (97%) minat untuk melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 3 responden (3%) memilih untuk tidak minat melakukan kunjungan ulang. Tidak terdapat hubungan pengaruh antara kepuasan pasien rawat jalan terhadap minat kunjungan ulang di RS X Kota Madiun (p value = 1,000) .

Rumah sakit sebagai salah satu perusahaan yang menyiadiakan produk berupa jasa juga harus memperhatikan kepuasan pasien sebagai pengguna jasa atau sebagai pembeli. Pembeli yang merasa puas akan kualitas produk jasa yang mereka terima akan membeli ulang produk itu kembali. Karena minat konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya (Arumi, 2018).

Berdasarkan hasil observasi dan data awal yang Peneliti peroleh di RSI Ibnu Sina Padang Panjang dalam kurun waktu 3 tahun kebelakang pada tabel di bawah :

**Tabel 1.** Kunjungan Ulang Pasien Umum pada Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2021-2023.

Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien Umum Rawat Jalan
2021	4723
2022	3904
2023	4010

*Sumber : Data Sekunder dari bagian pelaporan kunjungan pasien per-tahun oleh Unit Rekam Medis RSI Ibnu Sina Padang Panjang.*

Dari tabel tersebut, dapat diketahui bahwa ada tahun 2021, jumlah kunjungan pasien tercatat sebanyak 4.723 orang. Namun, pada tahun 2022, jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan menjadi 3.904 orang. Di tahun 2023, jumlah kunjungan pasien kembali mengalami peningkatan menjadi 4.010 orang. Angka ini menunjukkan adanya penurunan dan kenaikan kunjungan ulang pasien umum untuk pemanfaatan kembali layanan kesehatan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang, meskipun belum mencapai angka tertinggi pada tahun 2021. Turun naiknya kunjungan ulang pasien umum ini dapat disebabkan karena kurang terpenuhinya harapan pasien terhadap layanan kesehatan sehingga pasien membutuhkan pertimbangan ulang untuk tetap menggunakan layanan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

Berdasarkan angka penurunan dan kenaikan kunjungan pasien umum di RSI Ibnu Sina Padang Panjang maka Peneliti tertarik untuk meneliti terkait pengaruh kepuasan pasien

terhadap minat kunjungan ulang pasien yang mana peneliti memfokuskan pada pasien umum rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

Dari latar belakang tersebut, Peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum pada Unit Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang”.

## METODOLOGI

Pada penelitian ini merupakan penelitian korelasi dengan metode kuantitatif. Menurut Sudaryana (2018:10) Penelitian kuantitatif merupakan Penelitian yang menekankan pada analisis data-data numeral (angka) yang diolah dengan metoda statistik.

Peneliti melakukan pendekatan korelasi kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah Peneliti lakukan terkait pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024, melalui penyebaran kuesioner pada 90 responden, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut.

#### 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data yang telah peneliti lakukan dengan 90 responden pasien umum terkait karakteristik responden pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.** Distribusi Frekuensi Berdasarkan Karakteristik Responden Tentang Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum Pada Unit Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024.

<b>Tingkat Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
17-30 Thn	23	25,6%
31- 40 Thn	12	13,3%
41- 50 Thn	17	18,9%
>50 Thn	38	42,2%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	38	42,2%
Perempuan	52	57,8%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>
<b>Pendidikan</b>		
SD	24	26,7%
SMP	10	11,1%
SMA	34	37,8%
DIPLOMA	14	15,6%
<b>S1/S2/S3</b>	<b>8</b>	<b>8,9%</b>
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>
<b>Pekerjaan</b>		
PNS/BUMN/TNI/POLRI	2	2,2%
Pegawai Swasta	8	8,9%

Wiraswasta	37	41,1%
Pelajar/Mahasiswa	14	15,6%
Lainnya	29	32,2%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>
<b>Jumlah Kunjungan Berobat</b>		
Baru Sekali	19	21,1%
2-3 kali	16	17,8%
3-5 kali	36	40,0%
Lebih dari 5 kali	19	21,1%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer yang diolah di SPSS.23

Berdasarkan tabel 1. dilihat bahwa responden dengan karakteristik usia terdapat 17-30 tahun terdapat sebanyak 23 orang (25,6%), usia 31-40 tahun 12 orang (13,3%), usia 41-50 tahun sebanyak 17 orang (18,9%), usia >50 tahun sebanyak 38 orang (42,2%). Berdasarkan responden kategori jenis kelamin, terdapat 38 orang (42,2%) kategori laki-laki dan kategori perempuan sebanyak 52 orang (57,8%). Selanjutnya kategori pendidikan responden, terdapat SD sebanyak 24 orang (26,7%), SMP 10 orang (11,1%), SMA sebanyak 34 orang (37,8%), Diploma sebanyak 14 orang (15,6%) dan sisanya S1/S2/S3 sebanyak 8 orang (8,9%). Selanjutnya kategori pekerjaan responden, terdapat 2 orang (2,2%) kategori PNS/BUMN/TNI/POLRI, pekerjaan pegawai swasta sebanyak 8 orang (8,9%) responden, wiraswasta sebanyak 37 orang (41,1%) responden, pelajar/mahasiswa sebanyak 14 orang (15,6%) responden, pekerjaan lainnya sebanyak 29 orang (32,2%). Dan berdasarkan jumlah kunjungan berobat responden 19 orang (21,1%) berkunjung baru sekali, 2-3 kali sebanyak 16 orang (17,8%) responden, 3-5 kali sebanyak 36 orang (40,0%), lebih dari 5 kali sebanyak 19 orang (21,1%) responden dari total 90 orang pasien umum pada unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024.

## 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data yang telah peneliti lakukan dengan 90 responden pasien umum terkait kepuasan pasien pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 2.** Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien Umum Pada Unit Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Puas	18	20,0%
Tidak Puas	72	80,0%
<b>Total</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Primer yang diolah di SPSS.23

Berdasarkan tabel 2. distribusi frekuensi kepuasan pasien yang mana responden terdiri dari terdiri dari pasien umum di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang, dapat diketahui bahwa persentase tertinggi dari responden yaitu sebanyak 72 responden dengan persentase 80,0% yang menyatakan tidak puas dan persentase terendah dengan sebanyak 18 responden dengan persentase 20,0% yang menyatakan puas.

## 3. Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data yang telah peneliti lakukan dengan 90 responden pasien umum terkait minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3.** Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum Pada Unit Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

<b>Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Berminat	28	31,1%
Tidak Berminat	62	68,9%
Total	90	100%

*Sumber : Data Primer yang diolah di SPSS.23*

Berdasarkan tabel 3. distribusi frekuensi minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang, dapat diketahui bahwa persentase tertinggi dari responden yaitu sebanyak 62 responden dengan persentase 68,9% yang menyatakan tidak berminat dan persentase terendah sebanyak 28 responden dengan persentase 31,1% yang menyatakan berminat untuk berkunjung ulang ke RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

#### **4. Analisis Bivariat Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum**

Berdasarkan hasil penelitian dan olah data yang telah peneliti lakukan terkait pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 4.** Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum Pada Unit Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

<b>Kepuasan Pasien</b>	<b>Minat Kunjungan Ulang</b>		<b>Total</b>	<b>P-Value</b>
	<b>Tidak Berminat</b>	<b>Berminat</b>		
Tidak Puas	f	60	12	72
	%	83,3%	16,7%	
Puas	f	2	16	18
	%	11,1%	88,9%	
Total	f	62	28	90
	%	68,9%	31,1%	

*Sumber : Data Primer yang diolah di SPSS.23*

Berdasarkan data tabel di atas dengan menggunakan analisis Chi Square menunjukkan hasil uji statistik, dapat diketahui bahwa untuk variabel kepuasan pasien, pasien yang tidak puas dan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang terdiri dari 60 responden (83,3%). Sedangkan pasien yang tidak puas namun berminat melakukan kunjungan ulang terdiri dari 12 responden (16,7%). Kemudian pasien yang puas namun tidak berminat melakukan kunjungan ulang terdiri dari 2 responden (11,1%), serta pasien yang puas dan berminat melakukan kunjungan ulang terdiri dari 16 responden (88,9%).

Dengan demikian didapatkan nilai ( $p = 0,000$ ) < ( $\alpha = 0,05$ ) yang berarti menunjukkan nilai p-value kecil dari nilai taraf signifikan. Hasil ini menyatakan bahwa (H1) diterima dan (H0) ditolak. Hal ini membuktikan bahwa adanya pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024 dengan koefisien kontingensi ( $P - Value$ ) = 0,000.

## **B. Pembahasan**

### **1. Kepuasan Pasien Umum pada Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024**

Berdasarkan hasil penelitian pada tabel yang dilakukan pada 90 responden dengan kriteria pasien umum pada unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang, menyatakan sebanyak 72 responden dengan persentase 80,0% yang menyatakan tidak puas dan sebanyak

18 responden dengan persentase 20,0% yang menyatakan puas. Dari hasil tersebut maka dapat diketahui bahwa kepuasan pasien umum pada unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang masih belum terpenuhi, dimana aspek terendah dari hasil kuisiner yaitu ketidakpuasan pada bagian fasilitas dan kondisi fisik rumah sakit yang memang belum mengalami peningkatan pada tahun 2024.

Menurut Pohan (2007) menyebutkan bahwa kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pasien merupakan evaluasi atau penilaian setelah memakai suatu pelayanan, bahwa pelayanan yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan (Abbas et al., 2023)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Setianingrum, 2018), terkait Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli Bedah di RSUD Kota Madiun menyatakan bahwa yang mana dari 78 responden, sebanyak 63 responden (80,8%) menyatakan tidak puas karena ketepatan pelayanan yang kurang maksimal, kurangnya tanggapan petugas, dan juga fasilitas yang kurang lengkap di Poli Bedah RSUD Kota Madiun.

Penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh (Sangkot et al., 2022) yang mana menyatakan bahwa kepuasan pasien di RS X Kota Madiun tergolong tinggi dengan 99 responden (90%) menyatakan puas dalam mendapatkan layanan rawat jalan dan hanya 1 responden (1%) yang menyatakan tidak puas dengan layanan rawat jalan di RS X Kota Madiun.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian, Peneliti berasumsi bahwa banyaknya pasien yang menyatakan tidak puas dengan fasilitas RSI Ibnu Sina Padang Panjang membuktikan bahwa rumah sakit masih belum mampu memenuhi harapan pasien terkait dengan kondisi fisik dan fasilitas rumah sakit yang belum meningkat setiap tahunnya. Oleh karena itu RSI Ibnu Sina Padang Panjang harus memaksimalkan untuk memenuhi harapan pasien, dan juga didukung dengan meningkatkan fasilitas maupun kondisi fisik layanan kesehatan, agar pasien merasa puas atas apa yang diharapkan dan diinginkan dari layanan kesehatan yang telah dikunjungi.

## **2. Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum pada Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 90 responden dengan kriteria pasien umum pada unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang masih rendah. Hal ini dapat dilihat dari sebanyak 62 responden dengan persentase 68,9% yang menyatakan tidak berminat dan sebanyak 28 responden dengan persentase 31,1% yang menyatakan berminat untuk berkunjung ulang ke RSI Ibnu Sina Padang Panjang. Hal ini dapat disebabkan karena kurang memuaskannya pengalaman yang dirasakan pasien selama berobat. Hasil ini terlihat dari pernyataan responden dari hasil kuisiner yang menyatakan tidak berkeinginan untuk berkomitmen dalam memanfaatkan ulang layanan kesehatan di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

Menurut Tjiptono (2014) Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek, menunjukkan keinginan untuk melakukan kunjungan kembali untuk waktu yang akan datang (Yuniarti, 2021). Pengalaman baik dalam pemanfaatan pelayanan dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan untuk mengambil keputusan pemanfaatan ulang pelayanan. Selain pengalaman di masa lalu, pengalaman orang lain dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan kunjungan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. Pengalaman baik yang dirasakan pasien, akan membuat pasien memilih kembali untuk melakukan perawatan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. (Sangkot et al., 2022).

Penelitian ini sejalan dengan Penelitian yang dilakukan oleh (Setianingrum, 2018) terkait Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli Bedah di RSUD Kota Madiun, yang menyatakan bahwa 48 responden sebesar 61,5% tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang, dikarenakan pelayanan petugas kesehatan yang tidak sopan serta kurang ramah dalam melakukan tindakan medis dan kurang tanggap dalam melayani keluhan serta kebutuhan yang diminta pasien pada saat membutuhkan pelayanan di klinik bedah RSUD Kota Madiun.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian, Peneliti berasumsi bahwa pasien umum pada unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang kurang berminat untuk melakukan kunjungan ulang dimana hal ini menunjukkan kurangnya keinginan dan komitmen pasien umum RSI Ibnu Sina Padang Panjang untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit yang sama untuk kedepannya. Hal ini dapat terjadi dari pengalaman dan kesan yang dirasakan pasien umum yang berobat ke RSI Ibnu Sina Padang Panjang yang kurang memuaskan. Hasil ini terlihat dari pernyataan responden yang kurang berkeinginan untuk komitmen dalam memanfaatkan ulang layanan kesehatan di unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

Oleh karena itu RSI Ibnu Sina Padang Panjang harus menciptakan kesan baik dimata pasien dengan cara meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang dimiliki dengan tujuan agar pasien juga semakin yakin untuk menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut dan juga agar pasien berminat untuk melakukan kunjungan kembali saat membutuhkan layanan kesehatan. Selain itu pengalaman baik juga akan membuat pasien menceritakan dan berbagi informasi terkait rumah sakit kepada orang lain.

### **3. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum pada Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada 90 responden dengan kriteria pasien umum pada unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang, menyatakan bahwa jumlah tertinggi sebanyak 60 responden (83,3%) tidak puas dan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang, Sedangkan jumlah terendah menyatakan pasien yang puas namun tidak berminat melakukan kunjungan ulang terdiri dari 2 responden (11,1%). Dan sisanya menyatakan tidak puas namun berminat melakukan kunjungan ulang terdiri dari 12 responden (16,7%) serta pasien yang puas dan berminat melakukan kunjungan ulang terdiri dari 16 responden (88,9%).

Hasil ini menyatakan bahwa (H1) diterima dan (H0) ditolak, hal ini dibuktikan dengan nilai ( $p = 0,000$ ) < ( $\alpha = 0,05$ ) yang berarti menunjukkan nilai p-value kecil dari nilai taraf signifikan. Ini membuktikan bahwa adanya pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien umum di poliklinik rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024 dengan koefisien kontingensi ( $P - Value$ ) = 0,000.

Sesuai dengan teori Kotler (2017) bahwa kepuasan konsumen merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan apa yang telah direncanakan suatu perusahaan atau instansi, Ula, dkk (2020).

Menurut Baharuddin (2017) minat kunjungan ulang merupakan keinginan pasien untuk berkunjung kembali atau tidak berkunjung kembali pada pelayanan kesehatan yang telah diterimanya. Hal tersebut merupakan bagian dari perilaku setelah menerima pelayanan sehingga pasien mengalami level kepuasan dan ketidakpuasan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memiliki kualitas maka pasien tidak akan puas dan berkunjung kembali (Heda, 2021).

Kepuasan pasien menurut Griffin (2010) merupakan kunci dalam menciptakan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Tingginya kepuasan pasien akan memberikan

banyak manfaat bagi rumah sakit, seperti meningkatkan kunjungan ulang, mencegah terjadinya perpindahan pasien, mengurangi reaksi pasien terhadap perubahan harga, mengurangi biaya pemasaran, mengurangi biaya operasional, meningkatkan efektivitas iklan, meningkatkan reputasi bisnis ( Shilvira et al., 2023).

Penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh (Yuniarti, 2021) yang salah satu variabel Penelitiannya membahas terkait pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang yang menyatakan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang yang mana hasil tersebut dibuktikan nilai P-Value dibawah 0,05.

Selain itu penelitian lainnya juga yang dilakukan oleh Abbas et al., (2023) menyatakan bahwa nilai estimate/ besar pengaruh kepuasan pasien secara langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien sebesar 0,3334 atau 33,34%. Artinya bahwa semakin seseorang merasakan puas baik maka semakin meningkat minat kunjungan ulang pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien secara langsung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian, peneliti berasumsi bahwa adanya pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang hal ini dibuktikan dengan tingginya persentase pasien umum yang tidak puas dan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang yang tinggi. Hal ini dapat terjadi karena kurang puasnya pasien terhadap fasilitas rumah sakit dan juga pengalaman responden yang kurang memuaskan pada saat menggunakan layanan rawat jalan, sehingga membuat keinginan dan komitmen pasien menurun untuk berkunjung kembali dan akan mempengaruhi tingkat kunjungan ulang pasien ke rumah sakit, hal ini sesuai dengan rata-rata jawaban kuisinoer variabel kepuasan terendah pada pernyataan nomor 7 dan 8 terkait dengan kondisi fisik dan fasilitas rumah sakit serta pada variabel minat kunjungan ulang dari rata-rata terendah pada pernyataan kuisioener ialah pada nomor 1, 2, 3, dan 4 terkait keinginan dan komitmen pasien setelah berkunjung ulang Oleh karena itu dengan terbuktinya kepuasan pasien mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien umum, diharapkan RSI Ibnu Sina Padang Panjang agar memperhatikan harapan pasien yang berkunjung atau berobat sehingga jika kepuasan pasien terpenuhi maka kunjungan pasien umum juga akan meningkat, dimana RSI Ibnu Sina Padang Panjang meningkatkan fasilitas bagi pasien umum dan juga memberikan tanggapan yang dapat menciptakan hubungan baik antara pasien dengan petugas sehingga pasien umum berkomitmen untuk terus menjadikan RSI Ibnu Sina Padang Panjang sebagai fasilitas layanan kesehatan utama jika pasien umum membutuhkan layanan Kesehatan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian terkait tentang pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024, penlitit dapat disimpulkan bahwa :

1. Kepuasan pasien umum pada unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024 rata-rata responden menyatakan kurang puas.
2. Minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024 rata-rata responden menyatakan kurang berminat.
3. Kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang, dengan nilai P value = 0,000 dengan persentase tertinggi dimana responden menyatakan tidak puas dan tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, J., Kurnaesih, E., Aril Ahri, R., Prihatin Idris, F., & Muhammad Multazam, A. (2023). JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 2023, 4(3), 52–69. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i3.1124>
- Aditya Setyawan, D. (2022). Buku Ajar Statistika Kesehatan Analisis Bivariat Pada Hipotesis Penelitian (A. B. , S. Kp. , MN. Astuti & W. SKM. , M. Kes. Setyaningsih, Eds.; 1st ed.). Tahta Media Grup.
- Arumi, R. D. I. A. (2018). Analisis Faktor Yang Memengaruhi Minat Pemanfaatan Ulang Poli Obstetric Dan Gynecology Rumah Sakit Tentara Binjai Tahun 2018 Tesis.
- Daniati, W. (2020). ANALISIS Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Dr. Pirngadi Kota Medan Tahun 2020.
- Eftitah, E., Nyoman Putu Martini, N., Susbiyani, A., Herlambang, T., Sakit Islam Fatimah Banyuwangi, R., & Muhammadiyah Jember, U. (2023). PENGARUH Kepuasan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Ekonomi*, XIX(1), 69–88.
- Heda, K. (2021). Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020.
- Nur, A. F., Prayitno, S., & Riska, R. (2023). Hubungan Service Quality Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Poli Paru Revisiting Polypulmonary Patients Manguharjo Madiun Tahun 2023. In *Health Information : Jurnal Penelitian* (Vol. 15).
- Primadewi, K., & Firdaus Wardana, Z. (2021). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Rumah Sakit Umum Dharma Yadnya Denpasar. In *Jurnal Kesehatan MIDWINERSLION* (Vol. 6, Issue 2). <http://ejournal.stikesbuleleng.ac.id/index.php/Midwinerslion|111>
- Rahma, N. F. (2022). Gambaran Yang Berhubungan Dengan Kualitas Layanan Dokter Rawat Jalan Di Ruang Poli Paru Rumah Sakit Madina Bukittinggi.
- Ratu, D. A. Y., Editama, F., Samino, & Ekasari, F. (2024). Analisis Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Pasien Rawat Jalan Di RSUD Jend. Ahmad Yani Metro. *Malahayati Health Student*, 4(kesehatan), 1247–1266.
- Rizkiawan, I. K. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri.
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Endang, P., Dewi, S., Suryandari, H., & Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di RS X Kota Madiun. *Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2).
- Setianingrum, R. E. B. (2018). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli Bedah Di RSUD Kota Madiun Tahun 2017.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan The Influence Of Patient Satisfaction On Return Visit Attention At General Hospital Bina Kasih Medan. *Sikontan Jurnal (Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan)*. <https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i3.575>
- Vanchapo, A. R. S. Kep. ,M. Mk., & Magfiroh, S. K. (2022). Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien (T. Mahyufi, Ed.; 1st ed.). Tata Mutiara Hidup Indonesia. <https://www.researchgate.net/publication/364313680>
- Yuniarti. (2021). Analisis Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Inap Di Rsu Permata Medika Kebumen.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 17 Tahun 2023 Tentang Kesehatan
- Notoadmojo. (2010). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Notoadmojo. (2018). Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta
- Nugroho, Purwo Setio. (2020). Analisis Data Penelitian Bidang Kesehatan. Yogyakarta : Gosyen

Publishing.

- Sudarya, Bambang. (2018). Metode Penelitian Teori Dan Praktek (Kuantitatif & Kualitatif). Yogyakarta : Deepublish (Grup Penerbitan CV Budi Utama)
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung : Alfabeta
- Ula, Vivi Rahmatul., Darianto., Hayat, Ardiansyah Ahsanul. (2020). Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Pelayanan Prima dan Trust Pasien. Jurnal ITB Ahmad Dahlan Lamongan.