

JURNAL SKRIPSI

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN
DI KLINIK PRATAMA BIDDOKKES POLDA JATIM**



RIEZKA CAHYANI RAMADIAN

2434201019

**PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MAJAPAHIT
MOJOKERTO**

2025

PERNYATAAN

Dengan ini kami selaku Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Majapahit Mojokerto:

Nama : Riezka Cahyani Ramadian
NIM : 2434201019
Program Studi : S1 Ilmu Keperawatan

Setuju/ ~~tidak setuju~~*) naskah jurnal ilmiah yang disusun oleh yang bersangkutan setelah mendapat arahan dari Pembimbing, dipublikasikan **dengan/ tanpa*)** mencantumkan nama pembimbing sebagai co-author.

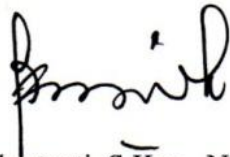
Demikian harap maklum

Mojokerto, 22 Oktober 2025


Riezka Cahyani Ramadian
NIM. 2434201019

Mengetahui,

Dosen Pembimbing 1



Ika Suhartanti, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIK. 220 250 086

Dosen Pembimbing 2



Fitria Wahyu A, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIK. 220 250 133

HALAMAN PENGESAHAN

JURNAL SKRIPSI

**HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN
MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN
DI KLINIK PRATAMA BIDDOKKES POLDA JATIM**



RIEZKA CAHYANI RAMADIAN

2434201019

Dosen Pembimbing 1

**Ika Suhartanti, S.Kep., Ns., M.Kep
NIK. 220 250 086**

Dosen Pembimbing 2

**Fitria Wahyu A. S.Kep., Ns., M.Kep.
NIK. 220 250 133**

HUBUNGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK PRATAMA BIDDOKKES POLDA JATIM

Riezka Cahyani Ramadian

Program Studi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Majapahit Mojokerto

Email : ramadianriezka949@gmail.com

Ika Suhartanti, S.Kep., Ns., M.Kep.

Dosen Prodi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Majapahit Mojokerto

Email : ikanerstanti@gmail.com

Fitria Wahyu A. S.Kep., Ns., M.Kep.

Dosen Prodi S1 Ilmu Keperawatan STIKES Majapahit Mojokerto

Email : fitria.hariyadi@gmail.com

Abstrak - Pengalaman yang dirasakan pasien setelah menerima pelayanan akan berdampak pada minat pasien untuk berkunjung kembali. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yang menggunakan desain penelitian korelasi dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi penelitian ini sebanyak 350 pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim. Dengan sampel sebanyak 187 responden dengan teknik sampling *proportional random sampling*. Instrumen yang digunakan adalah berupa kuesioner terkait tingkat kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien. Hasil penelitian menunjukkan hampir seluruhnya pasien mengatakan sangat puas terhadap pelayanan (89,3%), hampir seluruhnya memiliki minat kunjungan ulang tinggi (95,7%). Berdasarkan hasil uji statistik *spearman rho* dengan nilai signifikansi ($p \text{ value} = 0,020 < \alpha (0,05)$) artinya ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim. Sehingga penelitian ini terdapat hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan, dengan demikian temuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan minat kunjungan ulang pasien, maka Klinik Pratama harus mencapai kepuasan pasien dengan memenuhi harapan pasien terkait pelayanan kesehatan yang diberikan oleh klinik.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Minat Kunjungan Ulang

Abstract - The experience felt by the patient after receiving the service will have an impact on the patient's interest in visiting again. This study aims to analyze the relationship between the level of patient satisfaction and interest in repeat visits by outpatients at the Pratama Clinic Biddokkes Polda Jatim. This type of research is quantitative using a correlation research design with a cross-sectional approach. The research population was 350 outpatients at the Pratama Clinic Biddokkes Polda Jatim. With a sample of 187 respondents using proportional random sampling technique. The instrument used is a questionnaire related to the level of patient satisfaction and interest in repeat visits. The research results showed that almost all patients said they were very satisfied with the service (89.3%), almost all of them had a high interest in repeat visits (95.7%). Based on the results of the Spearman rho statistical test with a significance value ($p \text{ value} = 0.020 < \alpha (0.05)$), this means that there is a significant relationship between the level of patient satisfaction and interest in repeat visits by outpatients at the Pratama Clinic Biddokkes Polda Jatim. This research there is a relationship between the level of patient satisfaction and interest in re-visiting outpatients. The findings of this research are that to increase interest in re-visiting patients, the Pratama Clinic must achieve patient satisfaction by meeting patient expectations regarding the health services provided by the clinic.

Keywords : *Patient Satisfaction, Interest in Revisit*

PENDAHULUAN

Pelayanan rumah sakit merupakan salah satu bentuk upaya yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan rumah sakit berfungsi untuk memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu yang dilakukan dalam upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, dan pemulihan kesehatan yang bermutu dan terjangkau untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat (Rasidin, 2018). Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan setiap penduduk serta pelaksanaannya sesuai dengan standar pelayanan kode etik profesi. Pelayanan kesehatan pada dasarnya ditujukan untuk memberikan

kepuasan kepada pasien. Pelayanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan harus berkualitas dan memenuhi lima dimensi mutu utama yaitu : *Reliability, Assurance, Tangibles, Emphaty*, dan *Responsiveness* (Olivia, 2025).

Minat memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai keinginan pasien untuk menggunakan ulang atau tidak pelayanan, yang merupakan bagian dari perilaku setelah menggunakan jasa pelayanan, pasien akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Begitu juga dengan instansi pelayanan kesehatan jika pelayanan yang mereka berikan tidak berkualitas maka kepuasan seorang pasien tidak akan terpenuhi secara prima dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan berkualitas maka kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut. (Baharuddin, et al., 2016).

Hasil penelitian dari Yohanes Jordang Senda,(2022) di Puskesmas Watuneso, Kecamatan Lio Timur, Kabupaten Ende, Kupang menunjukkan ada hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas di Puskesmas Watuneso. Sebagian besar kelompok responden yang merasa puas berminat melakukan kunjungan ulang. Begitu pula, sebagian besar responden yang tidak puas, tetap berminat melakukan kunjungan ulang. Kepuasan pasien merupakan suatu kenyataan namun sering diabaikan sebagai indikator mutu. Mutu pelayanan kesehatan merupakan hasil akhir (output) dari interaksi dan ketergantungan antara berbagai aspek yang ada di fasilitas pelayanan kesehatan.

Berdasarkan data yang dihimpun Kementerian Kesehatan, jumlah kunjungan pasien ke rumah sakit pada tahun 2020 menurun hingga 17 juta kunjungan dibandingkan jumlah kunjungan di tahun 2019. Berdasarkan hasil data sekunder yang didapatkan dari Klinik Pratama Biddokkes Poldo Jatim menunjukkan terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan, hal ini terjadi mulai dari bulan Maret – Mei 2025, yang semula terdapat 1.623 pasien pasien yang berkunjung di bulan Maret, menjadi 1.520 pasien di bulan April dan Mei. Hal ini menunjukkan jumlah persentase penurunan mencapai angka 6,7% di dua bulan terakhir. Angka kejadian penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan dalam

memberikan pelayanan, kelengkapan, kemudahan mendapat pelayanan, dan variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan dan atribut pendukung pelayanan lainnya.

Setelah dilakukan studi pendahuluan dengan menggunakan metode wawancara di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim pada tanggal 20 Juni 2025 dari 10 pasien rawat jalan, 7 pasien menyatakan kurang puas terhadap akses menuju Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim, terbatasnya waktu pelayanan dan fasilitas yang kurang memadai dan 3 pasien menyatakan puas dengan pelayanan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim.

Berdasarkan hasil pengamatan awal tersebut, maka diduga kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim dapat berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim. Oleh karena itu, peneliti bermaksud melakukan penelitian tentang Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 350 responden. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 186 responden, diambil dengan *proporsional random sampling*. Variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Instrument yang digunakan pada penelitian ini adalah lembar *kuessioner*. Uji statistik menggunakan uji *Spearman*. Penelitian ini telah mendapatkan rekomendasi dan persetujuan etik dari Komisi Etik Penelitian Kesehatan STIKES Majapahit.

HASIL PENELITIAN

1. Analisa Univariat

a. Pendidikan Terakhir

Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (n)	Persentase (%)
S2	3	1,6
S1	58	31,0
D3	15	8,0
SMA	109	58,3
SMP	2	1,1
Total	187	100,0

Berdasarkan tabel 4.1. di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir SMA sebanyak 109 orang dengan persentase sebesar 58,3%.

b. Pekerjaan

Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim

Pekerjaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
IRT	9	4,8
Mahasiswa	3	1,6
Pelajar	15	8,0
PHL	6	3,2
PNS	28	15,0
POLRI	118	63,1
Swasta	8	4,3
Total	187	100,0

Berdasarkan table 4.2. di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai anggota Polri sebanyak 118 orang dengan persentase sebesar 63,1%.

c. Jenis Pembiayaan

Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pembiayaan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim

Kriteria Jenis Pembiayaan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
---------------------------	---------------	----------------

BPJS	187	100,0
Umum	0	0
Asuransi	0	0
Total	187	100,0

Berdasarkan tabel 4.3. di atas menunjukkan seluruh responden menggunakan pembiayaan BPJS dengan persentase sebesar 100%.

d. Status Pasien

Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pasien Rawat Jalan

Kriteria Status Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Pasien Lama	164	87,7
Pasien Baru	23	12,3
Total	187	100,0

Berdasarkan tabel 4.4. di atas menunjukkan bahwa hampir seluruh responden merupakan pasien lama sebanyak 164 orang dengan persentase sebesar 87,7%, dan sebagian kecil responden merupakan pasien baru sebanyak 23 orang dengan persentase sebesar 12,3%.

e. Kunjungan Pasien

Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan Pasien Rawat Jalan

Kriteria Kunjungan Pasien	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Poli Umum	130	69,6
Poli Gigi	53	28,3
Poli KIA	4	2,1
Total	187	100,0

Berdasarkan tabel 4.5. di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden merupakan pasien dengan kunjungan ke poli umum sebanyak 130 orang dengan persentase sebesar 69,6%.

f. Kepuasan Pasien

Tabel 4.6. Distribusi frekuensi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Biddokkes Poldo Jatim

Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Tingkat Kepuasan		
a. Sangat Puas	167	89,3
b. Puas	14	7,5
c. Tidak Puas	4	2,1
d. Sangat Tidak Puas	2	1,1
Total	187	100

Berdasarkan tabel 4.6 di atas menunjukkan hampir seluruh responden dengan jumlah 167 pasien berada pada kategori Sangat Puas terhadap pelayanan di Klinik Pratama Biddokkes Poldo Jatim (89,3%). Sebagian kecil responden dengan jumlah 14 pasien menyatakan puas (7,5%), sejumlah 4 responden menyatakan tidak puas (2,1%), dan sejumlah 2 responden menyatakan sangat tidak puas (1,1%).

g. Minat Kunjungan Ulang

Tabel 4.7. Distribusi frekuensi minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Poldo Jatim

Kriteria	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Minat Kunjungan Ulang		
a. Tinggi	179	95,7
b. Cukup	6	3,2
c. Rendah	2	1,1
Total	187	100

Berdasarkan tabel 4.7. di atas menunjukkan bahwa hampir seluruh responden memiliki minat kunjungan ulang tinggi (95,7%), diikuti oleh minat cukup (3,2%) dan rendah (1,1%).

2. Analisis Bivariat

Tabel 4.8. Tabulasi silang antara tingkat kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim

Kepuasan	Minat Kunjungan Ulang						Total	
	Tinggi		Cukup		Rendah			
	F	%	F	%	F	%	F	%
Sangat Puas	167	89,3	0	0	0	0	167	89,3
Puas	11	5,8	3	1,6	0	0	14	7,4
Tidak Puas	1	0,5	3	1,6	0	0	4	2,6
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0	2	1	2	1
Total	179	95,7	6	3,2	2	1	187	100
P-value = 0,000 < α (0,05)								

Berdasarkan tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa hasil analisis juga memperlihatkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Poli Umum, dengan nilai koefisien korelasi Spearman sebesar 0,739 dan nilai p-value 0,000 (<0,05). Nilai korelasi ini berada pada kategori hubungan kuat (0,60–0,79).

Arah hubungan positif menunjukkan semakin tinggi kepuasan pasien maka semakin tinggi minat kunjungan ulang. Hubungan kepuasan berhubungan positif dengan minat kunjungan ulang. Arah hubungan positif menunjukkan semakin tinggi tingkat minat kunjungan ulang. Kekuatan hubungan dalam kategori kuat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan berhubungan positif dengan minat kunjungan ulang. Kekuatan hubungan dalam kategori kuat.

Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas layanan dilakukan untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan oleh Klinik Pratama Biddokkes Polda Jatim telah memberikan rasa puas kepada pasien.

Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, namun apabila yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan akan menyebabkan

pasien mempunyai image negative terhadap fasilitas pelayanan Kesehatan tersebut (Amiruddin et al. 2021).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Laela Nur Rochma 2022) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang. Minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya. Minat kunjungan ulang merupakan perilaku konsumen yang menunjukkan untuk melakukan pembelian ulang jasa pelayanan Kesehatan. Perilaku pembeli dapat dijadikan dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan kepuasan dan minat. Pembeli yang merasa puas akan kualitas produk atau jasa yang mereka terima maka akan membeli ulang Kembali (Nahak and Korbaffo 2022).

KESIMPULAN

1. Tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Poldo Jatim hampir seluruhnya dalam kategori sangat puas.
2. Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Biddokkes Poldo Jatim hampir seluruhnya dalam kategori tinggi.
3. Ada hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien dengan tingkat korelasi yang kuat dan signifikan.

SARAN

1. Bagi lokasi penelitian
Lokasi penelitian diharapkan dapat meningkatkan kualitas sarana dan prasarana serta meningkatkan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Serta dapat memfasilitasi alat transportasi mulai dari pintu gerbang Rumah Sakit sampai Klinik Pratama Biddokkes Poldo Jatim bagi lansia yang akan berobat.
2. Bagi peneliti selanjutnya
Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan lebih proporsional pada saat proses pengambilan sampel. Serta diharapkan

dapat meneliti hubungan tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang pasien pada masing-masing dimensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Assist.id. 2023. *Peran dan Fungsi Klinik Pratama dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. <https://blog.assist.id/peran-dan-fungsi-klinik-pratama-dalam-pelayanan-kesehatan-masyarakat/>
- Nirmala Satya. 2025. *Pengertian Minat Menurut Para Ahli*. <https://nsd.co.id/posts/pengertian-minat-menurut-para-ahli.html>
- Endra, Febri. 2025. *Metodologi Penelitian Konsep dan Model Analisis*. Malang. UMPRESS
- Anastasia Suci, dkk. 2020. *Metodologi Penelitian*. Bandung. Media Sains Indonesia
- Alpan, H., Fauzan H. & Fanny S. (2020). Hubungan Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jkft/article/view/2411/1465>
- Kumparan. 2022. *Pengertian Rawat Jalan Menurut Permenkes beserta Standar Pelayanannya*. <https://kumparan.com/berita-hari-ini/pengertian-rawat-jalan-menurut-permenkes-beserta-standar-pelayanannya-1z53ccJclik/full>
- Ertanto, B. 2025. *Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien*. Pasaman Barat. CV AZKA PUSTAKA
- Rahmadika, T. 2024. *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum Pada Unit Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang*. Bukittinggi. <http://eprints.umsb.ac.id/3139/1/21190051%20Tiara%20Rahmadika.pdf>
- Shilvira, Ayu d.k.k. 2022. *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan*. Medan. Sikontan Journal
- Abbas, Jasmin, Een Kurnaesih dkk. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Tenriawaru Bone*. Bone. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)* 4(3):52-69. <https://doi.org/10.52103/jmch.v4i.1124>.
- Maretta, Betty. 2022. "Literature Review Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Loyalitas Pasien di Puskesmas." 3(6):684-98.
- Nahak, Aseria, and Anita Restu Korbaffo. 2022. "Literature Review : Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Melakukan Kunjungan ke Puskesmas." 3(1):52-59. Doi : <https://doi.org/10.30994/jhsc.v3i1.160>.
- Basalamah KF, Ahri RA, Multazam M. 2021. *Pengaruh Citra dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kembali Pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Makassar*. An. Idea Heal J. Makasar
- Hasniar, H. 2021. *Gambaran Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Unit Rawat Inap RSUD Syekh Yusuf Kabupaten Gowa Tahun 2020*.