

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Puskesmas Gununghalu

Fransiska Agustina

Prodi Manajemen Universitas Teknologi Digital, Kota Bandung
fransiskaagustina@digitechuniversity.ac.id

Ranti Nursyaban

Prodi Manajemen Universitas Teknologi Digital, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia
ranti10120584@digitechuniversity.ac.id

Article's History:

Received 4 August 2024; Received in revised form 17 August 2024; Accepted 1 September 2024; Published 1 October 2024. All rights reserved to the Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET).

Suggested Citation:

Agustina, F., & Nursyaban, R. (2024). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Puskesmas Gununghalu. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi). JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10 (5). 2913-2922. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i5.2686>

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali ke Puskesmas Gununghalu. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif, dengan metode survei dan analisis statistik untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi minat berkunjung kembali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kecamatan Gununghalu dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang yang dipilih menggunakan teknik pengumpulan data accidental sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Secara parsial kepuasan pasien memiliki nilai signifikansi (Sig) sebesar $0,001 < \text{probabilitas } 0,05$ dan thitung $3,747 > 2,048$, artinya kepuasan pasien memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali ke Puskesmas Gununghalu. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali pasien. Artinya apabila kepuasan pasien meningkat maka akan terjadi peningkatan minat berkunjung kembali ke Puskesmas Gununghalu.

Keywords: Kepuasan Pasien, Minat Berkunjung Kembali, Puskesmas Gununghalu

Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan. Tingkat kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan efektivitas layanan kesehatan tetapi juga mempengaruhi minat pasien untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Di era modern ini, dimana pilihan layanan kesehatan semakin beragam dan kompetitif, pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan bagaimana hal ini berdampak pada minat kunjungan kembali menjadi sangat penting.

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara kepuasan pasien dengan minat mereka untuk kembali berkunjung ke Puskesmas Gununghalu. Dengan mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang paling mempengaruhi kepuasan dan minat berkunjung kembali, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pengelola Puskesmas Gununghalu dalam meningkatkan kualitas layanan mereka. Hal ini diharapkan akan meningkatkan loyalitas pasien dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Penelitian ini juga berpotensi memberikan kontribusi bagi literatur ilmiah mengenai manajemen kualitas layanan kesehatan di Indonesia.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Pasien

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang terjadi setelah membandingkan persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk yang sesuai dengan harapan Kotler dalam (Arifin, 2011). Kemudian Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan karena suatu penyakit atau cedera dan memerlukan perawatan atau perawatan medis untuk memulihkan penyakitnya Haryanto dalam (Tugiaro, Pratiwi, Azkya, & Widodo, 2019). Pengalaman pasien tentu memiliki jejak yang jelas terhadap pelayanan yang dialami oleh pasien. Pasien yang merasa pelayanannya baik, kemungkinan besar akan mengunjungi institusi medis dan memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Menurut (Nababan, 2018), pelayanan yang baik diartikan sebagai kemudahan akses, komunikasi antara dokter dan pasien, kejelasan informasi, termasuk aspek-aspek seperti kenyamanan lingkungan, dan lain-lain. Suatu pelayanan dianggap memuaskan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien (Griffin 2023).

Minat Berkunjung Kembali

Minat berkunjung kembali dapat diartikan sebagai niat atau keinginan seseorang untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di fasilitas tertentu. Minat berkunjung kembali dapat dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya, kepuasan pasien, dan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penting untuk memahami hubungan antara kepuasan pasien dan minat berkunjung kembali dalam konteks Puskesmas. Tingkat Kepuasan pasien merupakan ukuran mutu pelayanan pada fasilitas pelayanan kesehatan, termasuk puskesmas. Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien maka semakin baik pula kualitas pelayanan medisnya. Ketika pasien puas dengan layanan yang diberikan oleh layanan medis, kemungkinan besar mereka akan kembali lagi, yang tentunya akan menguntungkan layanan tersebut Dona dalam (Bakri, Ahri, & Batara, 2022). Minat kembali merupakan suatu jenis aktivitas (niat perilaku), seperti keinginan pelanggan untuk datang lagi (Zeithaml, 2017). Minat mengunjungi kembali disebut dengan niat mengunjungi kembali atau minat berkunjung kembali. Revisit didefinisikan sebagai kesempatan ketika seorang wisatawan ingin mengulangi atau mengunjungi kembali suatu kegiatan Lin dalam (Khasanah & Mahendri, 2023).

Puskesmas

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, menjelaskan bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif, dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Menurut (Sari, 2019) Pengertian puskesmas adalah suatu unit pelaksana fungsional yang berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan peran serta masyarakat dalam bidang kesehatan serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan kegiatannya secara menyeluruh, terpadu yang berkesinambungan pada suatu masyarakat yang bertempat tinggal dalam suatu wilayah tertentu.

Hipotesis

Hubungan Kepuasan Pasien (X) Terhadap Minat Berkunjung Kembali (Y)

Pengalaman positif pasien di puskesmas merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi minat mereka untuk kembali berkunjung. Kepuasan pasien mencakup berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan, keakuratan diagnosa, ketersediaan obat, kemudahan akses, dan interaksi dengan petugas kesehatan. Ketika pasien merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung lebih mungkin untuk memilih kembali ke puskesmas yang sama untuk mendapatkan perawatan kesehatan berikutnya. Hal ini dapat menghasilkan dampak positif bagi puskesmas, seperti meningkatnya tingkat kunjungan kembali, pengembangan reputasi yang baik, dan peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang disediakan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bakri, Ahri, & Batara, 2022) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien serta kepuasan pasien bernilai positif sehingga kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh (Shilvira, Fitriani, & Satria, 2023) bahwa hasil analisis *multivariate* yaitu variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Tahun 2022 adalah

variabel komunikasi petugas. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut maka penulis merumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 = Kepuasan pasien tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali

H_1 = Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali.

Metodologi

Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono dalam (Pratama Y. R., 2019) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan terhadap filsafat positivisme, digunakan dalam meneliti terhadap sampel dan populasi penelitian. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap minat berkunjung kembali ke Puskesmas Gunungthalu. Dalam penelitian ini data yang digunakan berasal dari sumber primer, berupa kuisioner. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara menyebar kuisioner kepada pasien yang ditemui di Puskesmas Gunungthalu dan masyarakat yang berada disekitar Puskesmas Gunungthalu. Adapun obyek dalam penelitian ini menggunakan populasi masyarakat Kecamatan Gunungthalu.

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kecamatan Gunungthalu. Namun dengan banyaknya responden maka penulis mengambil teknik *accidental sampling* untuk menentukan sampel sebanyak 30 orang responden. Menurut (Sugiyono, 2019) *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok dengan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. Hal ini berarti peneliti mengambil sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sebagai sampel, berdasarkan responden yang cocok dengan sumber data.

Teknik Pengumpulan dan Pengujian Data

Teknik Penumpukan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa angket (Kuisisioner), dokumentasi dan observasi. Kemudian dalam melakukan penyebaran data kepada masyarakat Kecamatan Gunungthalu yang berkunjung ke Puskesmas Gunungthalu.

Teknik Pengujian Data Asumsi Klasik

Menurut Saleh & Utomo, (2018) untuk menentukan ketepatan model perlu dilakukan pengujian atas beberapa asumsi klasik yaitu, uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas dan uji linearitas. Dalam penelitian ini menggunakan Teknik pengujian uji asumsi klasik dan bantuan *software* aplikasi SPSS versi 25.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Objek penelitian pada kali ini merupakan Puskesmas Gunungthalu dengan meneliti sampel sebanyak 30 orang responden melalui teknik *accidental sampling* untuk menentukan sampelnya. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data kuisioner dengan melakukan penyebaran kepada pasien yang dijumpai di Puskesmas Gunungthalu dan masyarakat sekitar Puskesmas. Karakteristik responden yang diambil dalam penelitian ini berdasarkan tiga karakter, yaitu: Jenis Kelamin, Usia dan Pekerjaan. Berikut ini dapat dilihat hasil pengujian data dapat dilihat dibawah ini:

Uji Validitas

Variabel	Item	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
Kepuasan Pasien	X.1	0,4216	0,374	Valid
	X.2	0,5361	0,374	Valid
	X.3	0,6621	0,374	Valid

	X.4	0,5467	0,374	Valid
	X.5	0,4034	0,374	Valid
	X.6	0,4480	0,374	Valid
	X.7	0,5944	0,374	Valid
	X.8	0,3869	0,374	Valid
	X.9	0,4165	0,374	Valid
	X.10	0,6207	0,374	Valid
Minat Berkunjung Kembali	Y.1	0,5782	0,374	Valid
	Y.2	0,4593	0,374	Valid
	Y.3	0,4869	0,374	Valid
	Y.4	0,5430	0,374	Valid
	Y.5	0,7406	0,374	Valid
	Y.6	0,8190	0,374	Valid
	Y.7	0,5683	0,374	Valid
	Y.8	0,5444	0,374	Valid
	Y.9	0,7405	0,374	Valid
	Y.10	0,7040	0,374	Valid
	Y.11	0,7313	0,374	Valid
	Y.12	0,7836	0,374	Valid
	Y.13	0,7082	0,374	Valid
	Y.14	0,6697	0,374	Valid
	Y.15	0,7623	0,374	Valid

Sumber: Data Primer Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pasien dan variabel minat berkunjung kembali dapat dinyatakan valid. Hal ini terlihat dari nilai r_{hitung} yang melebihi nilai r_{tabel} ($r_{hitung} > 0,374$). Dengan demikian, dapat dianggap bahwa instrumen yang digunakan telah terbukti valid

Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Krisis	Keterangan
Kepuasan Pasien	0,670	0,60	Reliabel
Minat Berkunjung Kembali	0,905	0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel melebihi 0,60. Oleh karena itu, dapat dianggap bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang memadai dan dapat dipercaya. Sehingga, instrumen yang digunakan dapat diandalkan dalam proses pengukuran sampel dalam penelitian ini

Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

**Tabel 3.1 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.40571337
Most Extreme Differences	Absolute	.151
	Positive	.151
	Negative	-.097
Test Statistic		.151
Asymp. Sig. (2-tailed)		.078 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Output SPSS V.25, Data Primer Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan tabel uji normalitas dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dihasilkan nilai signifikansi sebesar $0,078 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Tabel 3.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	7.019	14.101		.498	.623		
Kepuasan Pasien (X)	1.325	.354	.578	3.747	.001	1.000	1.000
a. Dependent Variabel: Minat Berkunjung (Y)							

Sumber: Output SPSS v.25, data primer diolah penulis, 2024)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa nilai VIF variabel Kepuasan Pasien (X) adalah $1,000 < 10$ dan nilai tolerance value $1.000 > 0,1$ maka data penelitian tersebut tidak terjadi multikolonearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam melakukan penujian ini penulis menggunakan uji glejser dan *scatterplot* untuk menguji apakah data penelitian terjadi heteroskedastisitas atau tidak. Berikut ini pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glesjer:

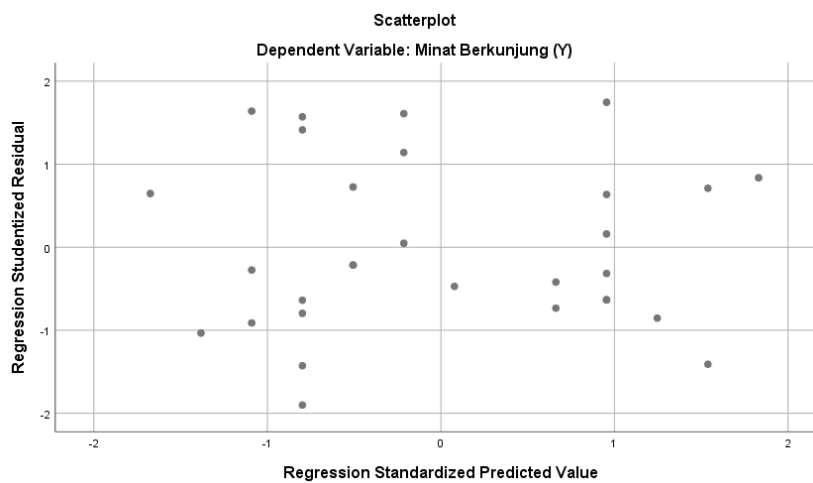
Tabel 3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t
Model		B	Std. Error	Beta	Sig.
1	(Constant)	11.716	7.141		1.641
	Kepuasan Pasien (X)	-.159	.179	-.165	-.887

a. Dependent Variable: ABS_Res

Sumber: Output SPSS V.25, Data Primer Diolah Penulis (2024)

Dengan metode glejser pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikan variabel kepuasan pasien (X) terhadap absolut residual mempunyai nilai sebesar 0,383 > 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heteroskedastisitas.



Sumber: Output SPSS v.25, data primerr diolah penulis, 2024

Gambar 2. 1

Scatter P- Plot Heteroskedastisitas

Dari Scatterplot di atas terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar di atas dan di bawah 0. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

d. Uji Linieritas

Tabel 3.4 Hasil Uji Autokorelasi

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Minat Berkunjung (Y) * Kepuasan Pasien (X)	Between Groups	(Combined) Linearity	890.000	11	80.909	1.624	.174
		Deviation from Linearity	596.705	1	596.705	11.978	.003
		Within Groups	293.295	10	29.330	.589	.803
	Total		896.667	18	49.815		
			1786.667	29			

Sumber: Output SPSS V.25, Data Primer Diolah Penulis (2024)

Berdasarkan pada tabel hasil analisis uji linearitas menunjukkan bahwa pada tabel ANOVA harga F pada *deviation from linearity* sebesar 0,589 dengan signifikasi 0,803, maka diperoleh kesimpulan bahwa nilai

signifikan ($0,803 > 0,05$) artinya kedua variabel yaitu kepuasan pasien dengan minat berkunjung kembali saling berhubungan secara linear.

Uji Regresi

Tabel 3.5
Hasil Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,019	14,101		0,498	0,623
Kepuasan Pasien (X)	1,325	0,354	0,578	3,747	0,001
a. Dependent Variabel: Minat Berkunjung (Y)					

Sumber: Output SPSS V.25, Data Primer Diolah Penulis (2024)

Dari persamaan di atas dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta memiliki nilai sebesar 7,019 yang berarti jika kepuasan pasien dalam keadaan tetap atau bernilai nol (0) maka nilai minat berkunjung kembali sebesar 7,019. Dan persamaan regresi di atas dengan mengukur pengaruh variabel independen yaitu kepuasan pasien terhadap variabel dependen yaitu minat berkunjung kembali, dapat dilihat nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ dengan nilai t_{hitung} sebesar $3,747 > t_{tabel}$ sebesar 2.048. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat berkunjung kembali ke Puskesmas Gunungghalu

Uji Korelasi

Tabel 3.6 Hasil Uji Korelasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.578 ^a	.334	.310	6.519	1.158
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien (X)					
b. Dependent Variabel: Minat Berkunjung (Y)					

Sumber: Output SPSS V.25, Data Primer Diolah Penulis (2024)

Nilai (R) yang didapatkan dalam perhitungan uji koefisien korelasi di atas adalah sebesar 0,578. Jika dilihat dalam kriteria koefisien korelasi nilai hitung R tersebut masuk dalam rentang nilai antara 0,400-0,599 yang artinya tingkat hubungan antara kepuasan pasien (X) terhadap minat berkunjung kembali adalah sedang.

Uji Determinasi

Tabel 3.7 Hasil Uji Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.578 ^a	.334	.310	6.519	1.158
a. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien (X)					
b. Dependent Variabel: Minat Berkunjung (Y)					

Sumber: *Output SPSS V.25, Data Primer Diolah Penulis (2024)*

Berdasarkan tabel diatas didapatkan nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,334. R Square ini hasil dari pengkuadratan nilai koefisien korelasi atau R, yaitu $0,578 \times 0,578 = 0,334$. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0,334 atau 33,4% mengandung arti bahwa variabel X (Kepuasan Pasien) secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap variabel Y (Minat Berkunjung Kembali) sebesar 33,4%. Sedangkan sisanya yaitu 66,6% dipengaruhi oleh variabel lain di luar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti

Pengujian Hipotesis

Uji t

Tabel 3.8 Hasil Signifikan Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,019	14,101		0,498	0,623
Kepuasan Pasien (X)	1,325	0,354	0,578	3,747	0,001

a. Dependent Variable: Minat Berkunjung (Y)

Sumber: *Output SPSS V.25, Data Primer Diolah Penulis (2024)*

Berdasarkan tabel diatas, hasil pengujian hipotesis (uji t) menunjukkan bahwa variabel kepuasan memiliki nilai thitung sebesar 3,747 dan ttabel 2,048. Hal tersebut dapat dilihat bahwa nilai thitung $3,747 > 2,048$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,001, dimana nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, artinya bahwa kepuasan pasien berpengaruh terhadap minat berkunjung kembali ke Puskesmas Gunungthalu.

Uji F

Tabel 3.9 Hasil Signifikasi Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	596.705	1	596.705	14.041	.001 ^b
Residual	1189.962	28	42.499		
Total	1786.667	29			

a. Dependent Variable: Minat Berkunjung (Y)
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pasien (X)

Sumber: *Output SPSS V.25, Data Primer Diolah Penulis (2024)*

Berdasarkan tabel output SPSS "Anova" diatas dapat diketahui nilai Signifikansi (Sig) untuk kepuasan pasien (X) terhadap minat berkunjung kembali (Y) adalah sebesar $0,001 < 0,05$ dan nilai fhitung $14,041 >$ nilai ftabel 3,34. Hal tersebut membuktikan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya terdapat pengaruh kepuasan pasien (X) secara signifikan terhadap minat berkunjung kembali (Y).

Pengaruh Variabel Kepuasan Pasien (X) terhadap Minat Berkunjung Kembali (Y)

Hasil penelitian membuktikan bahwa kepuasan pasien dan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali ke Puskesmas Gunungthalu. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi sebesar 1,325, yang menunjukkan bahwa jika kepuasan pasien meningkat sebesar 1%, maka minat berkunjung kembali akan meningkat juga sebesar 1,325. Selain itu, nilai koefisien determinasi atau R Square sebesar 0,334, yang menunjukkan bahwa 33,4% variasi minat berkunjung kembali dipengaruhi oleh kepuasan pasien pada saat melakukan pengobatan. Hal ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Bakri, Ahri, & Batara, 2022) yang

mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Namun berbeda dengan hasil yang dikemukakan oleh (Indraswati, Haeruddin, & Asrina, 2023) yang mengemukakan bahwa bauran pemasaran *placce* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap minat berkunjung kembali pasien umum di rawat jalan RSUD Labuang.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan mengenai “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Puskesmas Gunungghalu”, maka dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali ke Puskesmas Gunungghalu, sehingga H_1 diterima, hal ini menunjukkan semakin tinggi kepuasan pasien pada saat melakukan pengobatan akan mampu meningkatkan minat berkunjung kembali ke Puskesmas Gunungghalu.
2. Terdapat hubungan yang sedang antara variabel kepuasan pasien dengan minat berkunjung kembali, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien korelasi sebesar 0,578. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien, maka semakin tinggi juga minat berkunjung kembali ke Puskesmas Gunungghalu
3. Kepuasan Pasien cukup memegang peranan penting dalam mempengaruhi minat berkunjung kembali ke Puskesmas Gunungghalu, seperti yang ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,334, yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien sekitar 33,4% variasi minat berkunjung kembali dapat dipengaruhi oleh kepuasan pasien pada saat melakukan pengobatan.
4. Uji F menunjukkan bahwa variabel kepuasan pasien berpengaruh signifikan secara simultan terhadap minat berkunjung kembali pasien. Hal tersebut menegaskan bahwa pentingnya peran kepuasan pasien yang tinggi dalam meningkatkan minat berkunjung kembali secara keseluruhan

Setelah melakukan penelitian, melakukan analisis, dan mengumpulkan data yang kemudian hasilnya diperoleh, maka penulis ingin menyampaikan beberapa saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Di Puskesmas Gunungghalu pengaruh kepuasan pasien telah terbukti memberikan dampak yang positif yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Hal ini diperlukan untuk membangun minat berkunjung kembali pasien yang semakin tinggi, kemudian berdampak juga pada kualitas yang baik bagi lembaga kesehatan Puskesmas Gunungghalu.
- b. Kepala UPTD Puskesmas Gunungghalu perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan agar kepuasan pasien pada saat melakukan pengobatan bisa meningkatkan minat berkunjung kembali ke Puskesmas Gunungghalu. Misalnya dengan menyediakan sarana ruang tunggu yang nyaman dan mengurangi waktu tunggu pasien untuk mendapatkan pelayanan dengan meningkatkan efisiensi proses pendaftaran, pengujian, dan pemeriksaan
- c. Memastikan bahwa semua staf puskesmas memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan pasien dan juga bisa melakukan pelatihan dan pelatihan lanjutan untuk staf puskesmas, terutama dalam hal keterampilan komunikasi dan empati
- d. Melakukan program promosi kesehatan dan kampanye penyuluhan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya perawatan kesehatan preventif dan peran puskesmas sebagai sumber layanan kesehatan primer.
- e. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa, dapat menambahkan instrumen pengukuran minat berkunjung kembali yang lebih beragam dan valid yang dapat digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang minat berkunjung kembali pasien. termasuk pengukuran minat intrinsik dan ekstrinsik, serta bagaimana mereka berhubungan dengan kepuasan pasien.

Referensi

- Arifin, S. (2011). Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Jepara Indah. *JURNAL DINAMIKA EKONOMI & BISNIS*, 67-78.
- Bakri, A. A., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Pasien Rawat Inap. *JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)*, 1-15.
- Bakri, A. A., Ahri, R. A., & Batara, A. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pasien Melalui Kepuasan Pasien Rawat Inap. *JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)*, 1-15.
- Indraswati, D., Haeruddin, & Asrina, A. (2023). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelayanan dan Minat Berkunjung Kembali Pasien Umum Di Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2022. *JOURNAL OF MUSLIM COMMUNITY HEALTH (JMCH)*, 211-221.
- Khasanah, U. U., & Mahendri, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Minat Kunjung Kembali Pasien melalui Kepuasan di Puskesmas Umum Ngimbang. *Fokus Bisnis: Media Pengkajian Manajemen dan Akuntansi*, 85-96.
- Pratama, Y. R. (2019). Efektivitas Aplikasi Siprakastempra Terhadap Pelayanan Pkl Di Smk Muhammadiyah Prambanan Sleman. *Eprints Uny*, 1-23.

- Sari, M. (2019). Aplikasi Data Pasien dan Penentuan Gizi Ibu Hamil Pada Puskesmas Sungai Tabuk. *Technologia*, 172-178.
- 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. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan*, 205-214.
- Tugiarto, A., Pratiwi, F., Azkya, A., & Widodo, P. (2019). Pengolahan Data Pasien Rawat Jalan Pusesmas Bumi Ayu Kota Dumai Berbasis Web. *Jurnal Informatika, Manajemen dan Komputer*.
- Zeithaml, V. A. (2017). Integrating Customer Focus Across the Firm. *In Services Marketing*.