

**KARYA TULIS ILMIAH**

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



**Oleh :**

**TIARA RAHMADIKA**  
**21190051**

**PROGRAM STUDI D-III ADMISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
BUKITTINGGI  
2024**

## **KARYA TULIS ILMIAH**

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

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Administrasi Rumah Sakit  
Di Fakultas Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**



**PROGRAM STUDI D-III ADMINISTRASI RUMAH SAKIT  
FAKULTAS KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
BUKITTINGGI  
2024**

**KARYA TULIS ILMIAH**

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

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**TIARA RAHMADIKA**

**NIM : 21190051**

Telah memenuhi persyaratan untuk dipertahankan di depan Tim Penguji  
Seminar Hasil Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittingg, 29 Agustus 2024

Dosen Pembimbing

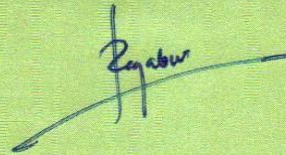
Pembimbing 1



(Dr. Erpidawati, SE., M.Pd)

NIDN. 1001018201

Pembimbing 2



(Legabina Adzkia, S.Tr.Keb., M.KM)

NIDN. 1012049501

**KARYA TULIS ILMIAH**

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

Dipersiapkan dan disusun oleh :

**TIARA RAHMADIKA**

**21190051**

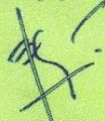
Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Ujian Hasil Karya Tulis Ilmiah  
Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Bukittinggi pada tanggal 29 Agustus 2024

Dan dinyatakan **Lulus**

**Tim Penguji  
Mengetahu,**

Penguji I



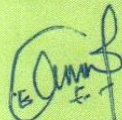
**Elsi Susanti, S.E., M.M**  
NIDN. 1018097801

Penguji II



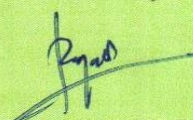
**Rantih Fadhiya Adri, S.Si., M.Si**  
NIDN. 1010048706

Pembimbing I



**Dr. Erpidawati, S.E., M.Pd.**  
NIDN. 1001018201

Pembimbing II



**Legabina Adzkia, S.Tr.Keb., M.KM**  
NIDN. 1012049501

**Mengesahkan,**

**Dekan Fakultas Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat**



**Yuliza Yugraini, S.ST., M.Keb., C.Herbs.**  
NIDN. 1014018601

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### DATA PRIBADI

Nama : Tiara Rahmadika  
Tempat, Tanggal Lahir : Cicawan, 03 Maret 2003  
Alamat : Jorong Cicawan, Nagari Paninjauan, Kec. Tanjung  
Raya, Kab. Agam, Prov. Sumatera Barat  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah/Mahasiswa  
No. Hp : 085733429417  
E-mail : tiarahmadika33@gmail.com  
Instagram : @tiarahmdka

### DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Risman  
Tempat & Tanggal Lahir : Cicawan, 15 April 1950  
Nama Ibu : Misnawati  
Tempat & Tanggal Lahir : Muaro Bungo, 04 Mei 1970

### RIWAYAT PENDIDIKAN

SD NEGERI 35 PANINJAUAN (2009 – 2015)  
MTS MUHAMMADIYAH PANINJAUAN (2015 – 2018)  
MA NEGERI 4 AGAM (2018 – 2021)  
Program Keahlian : Ilmu Pengetahuan Alam  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT (2021 – 2024)  
Program Studi : D-III Administrasi Rumah Sakit



Ya Allah.....

Sepercik ilmu telah engkau karuniakan kepadaku, bantingan otak telah engkau kuatkan untuk mencari rahasia besar tentang ilmu, pelita jiwa telahku pasangkan dalam hati sanubari, yaitu pelita jiwa kehidupanku

Ya Rabbi.....

Sesungguhnya mempelajari ilmu pengetahuan adalah tanda tekun kepada Allah SWT, menuntutnya adalah ibadah, mengingatnya adalah tasbih, memebahasnya adalah jihad, mengajarkan kepada orang yang tidak mengetahui adalah sedekah, dan menyebarkannya adalah pengorbanan. (H.R Tarmizi)

Saat aku lakukan sesuatu dalam jiwaku, kurasakan sebuah sungai mengalir dalam diri ini , hal itu ku anggap adalah sebuah kebahagiaan besar  
Syukur Alhamdulillah ku ucapkan kepada Allah SWT...

Sebuah perjuangan telahku tempuh dengan izin – Mu ya Allah walau terkadang tersanjung dan terjatuh bahkan hampir rapuh.

Ya Rabbi... sujudku padamu atas ilmu ang telah kudapat atas Ridha- Mu

Ya..Allah...

Amak ... Ayah...

Telah kulalui hari-hari ini kini telah ku capai sebuah cita-cita yang akan kupersembahkan untukmu Amak dan Ayah tercinta semoga hadiah ini adalah kado terbesar dalam hidupmu Amak dan Ayah dengan rahmatmu dan Ridha-Mu

Ya Allah...

Tanpa melupakanmu Ya Allah yang telah memberikanku kehadiran hidup di dunia ini segenap cinta dan kasih sayang teriring dalam rasa terimakasih ku kepada Amak “Misnawati” dan Ayah “Risman” atas kasih sayang serta kepercayaannya...  
Amak, Ayah terimakasih atas segala doa terbaikmu untuk aku sehingga bisa seperti sekarang ini , Aku bangga jadi buah hatimu Amak, Ayah dan Aku bangga jadi

putrimu Amak dan Ayah, terimakasih Tuhan telah menitipkanku kepada sepasang manusia yang kuat dan tangguh, aku bahagia hadir dalam pelengkap hidup mereka dengan segenap cinta dan kasih sayang yang diberikan...

Terimakasih yang tak terhingga buat keluarga besar ku yang selalu memberikan support, doa dan dukungan tak terhingga hingga aku dapat mejalani pendidikan ini.

Terimakasih buat kak yani telah berjuang bersama dan membuat memiliki kenangan, semoga sukses milik kita bersama...

Terimakasih juga kepada seluruh dosen prodi D- III Administrasi Rumah Sakit, yang tela memberikan masukan dan arahan demi kesempurnaan KTI ini....

“By: Tiara Rahmadika”



**Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit  
Fakultas Kesehatan UM Sumatera Barat  
Karya Tulis Ilmiah  
Tahun 2024**

**ABSTRAK**

**Tiara Rahmadika**

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

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 kolerasi 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**

**Tiara Rahmadika**

***The Effect of Patient Satisfaction on General Patient Return Visit Interest at the Outpatient Unit at RSI Ibnu Sina Padang Panjang in 2024***

*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***

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuhu.*

Puji syukur Peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karunia-Nya dan shalawat beriringan salam untuk Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga Peneliti dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah dengan berjudul **“Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum pada Unit Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang”** .

Peneliti menyadari bahwa proposal Penelitian ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, untuk itu Peneliti menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Riki Saputra, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
2. Ibu Yuliza Anggraini, S. ST., M.Keb, selaku Dekan Fakultas Kesehatan Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
3. Ibu Rantih Fadhyla Adri, S.Si.,M.Si selaku Ketua Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat dan juga selaku sekaligus selaku dosen penguji II yang telah banyak membantu, memberi masukan serta dukungan terkait Karya Tulis Ilmiah ini.
4. Ibu Dr. Erpidawati, S.E., M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dan mengarahkan Peneliti dalam menyelesaikan terkait Karya Tulis Ilmiah ini.

5. Ibu Elsi Susanti, S.E., M.M selaku dosen penguji II yang telah membantu dan mengarahkan Peneliti dalam menyelesaikan terkait Karya Tulis Ilmiah ini ini.
6. Ibu Legabina Adzkia, S.Tr.Keb., M.KM selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan mengarahkan Peneliti dalam menyelesaikan terkait Karya Tulis Ilmiah ini ini.
7. Orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan ril maupun moril.
8. Serta teman-teman yang telah bekerjasama dan membantu berdiskusi bersama Peneliti dalam membuat Karya Tulis Ilmiah ini.

Peneliti menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat dilanjutkan pada tahap penelitian selanjutnya.

*Wasalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatuh*

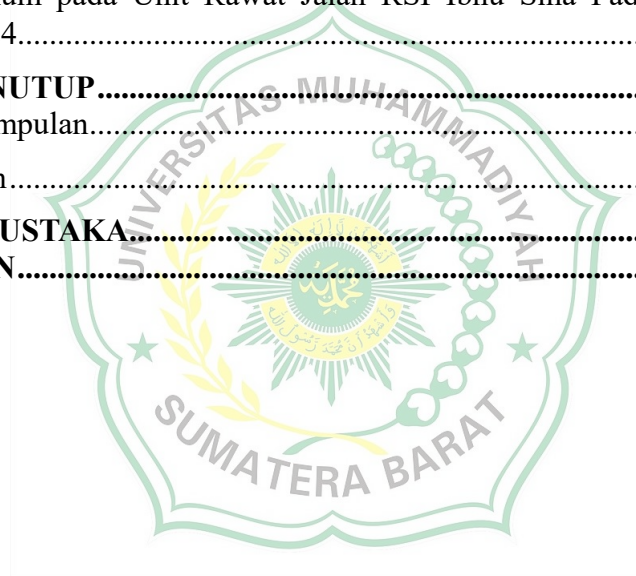
Bukittinggi, .....Agustus 2024

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>KARYA TULIS ILMIAH .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Teori.....	8
1. Kepuasan Pasien.....	8
2. Minat Kunjungan Ulang.....	11
3. Rawat Jalan.....	14
B. Kerangka Teori.....	16
C. Kerangka Konsep / Kerangka Istilah.....	16
D. Defenisi Operasional / Defenisi Istilah.....	17
E. Hipotesis Penelitian.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>17</b>
A. Pendekatan Penelitian / Jenis Penelitian.....	17
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	17
C. Populasi dan Sampel .....	17
D. Sumber Data .....	19
E. Metode Pengumpulan Data .....	20
F. Instrumen Penelitian.....	20
G. Analisa Data .....	21
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
A. Hasil Penelitian .....	25

1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	25
2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien.....	27
3. Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum .....	28
4. Analisis Bivariat Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum .....	29
B. Pembahasan.....	30
1. Kepuasan Pasien Umum pada Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024.....	30
2. Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum pada Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024.....	32
3. Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum pada Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024.....	34
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>38</b>
A. Kesimpulan.....	38
B. Saran.....	38
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>43</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kunjungan Ulang Pasien Umum pada Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2021-2023.....	5
Tabel 2. 1 Defenisi Operqasional .....	17
Tabel 4. 1 Distribusi frekuensi berdasarkan karakteristik responden.....	25
Tabel 4. 2 Distribusi frekuensi kepuasan pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024.....	27
Tabel 4. 3 Distribusi frekuensi minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024 .....	28
Tabel 4. 4 Pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024.....	29



## DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Teori.....	16
Bagan 2. 2 Kerangka Konsep.....	16



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian .....	43
Lampiran 2 Pengolahan Data di SPSS .....	56
Lampiran 3 Tabulasi Data di Excel .....	46
Lampiran 4 Dokumentasi .....	56





# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

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 perseorangarn 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 perseorangarn 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 ( $p \text{ value} = 1,000$ ).

Rumah sakit sebagai salah satu perusahaan yang menyediakan 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. 1**  
**Kunjungan Ulang Pasien Umum pada Unit Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2021-2023**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Kunjungan Pasien Umum Rawat Jalan</b>
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.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada Penelitian ini adalah “Apakah ada pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

### **1. Tujuan Umum**

Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

### **2. Tujuan Khusus**

- a. Untuk mengetahui kepuasan pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang
- b. Untuk mengetahui minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang

- c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **a. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan semakin mengembangkan wawasan Peneliti mengenai kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan dalam memperoleh layanan kesehatan dan menerapkan teori pembelajaran selama Peneliti duduk di bangku perkuliahan.

##### **b. Bagi Institusi**

Hasil Penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi Penelitian selanjutnya dan bahan bacaan dipergustakaan untuk menambah materi dan menambah wawasan.

##### **c. Bagi Pihak Rumah Sakit**

Sebagai bahan pertimbangan, bahan kajian, serta di harapkan Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi rumah sakit dalam memahami kebutuhan pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kepuasan Pasien**

Tjiptono (2017) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan adalah hasil (*outcome*) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan (Eftitah et al., 2023).

Kepuasan adalah fungsi dari asumsi atau kesan atas harapan dan kinerja, pelanggan puas dan jika kinerja melebihi harapan pelanggan, maka mereka akan merasa puas dan senang. Pelanggan yang puas terhadap barang dan jasa, kemungkinan besar akan membeli ulang dari penyedia barang dan jasa tersebut. Dengan demikian, perusahaan yang mampu memuaskan pelanggan akan dapat meningkatkan keuntungan dan pangsa pasarnya karena ada pembelian ulang dari pelanggan (Kunik Afifah, 2019 dalam Nur et al., 2023:3).

Kepuasan pasien merupakan evaluasi setelah pembelian di mana produk yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau lebih harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil atau *outcome* tidak memenuhi harapan. Kecepolan pekerja dapat berpengaruh negatif



terhadap mutu pelayanan dan menimbulkan efek berlawanan pada loyalitas pasien (Daniati, 2020)

Nursalam (2016) dalam buku yang berjudul Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien oleh Vanchapo & Magfiroh (2022:25), mendefinisikan kepuasan sebagai modal kesenjangan antara harapan (standar kinerja yang seharusnya) dengan kinerja aktual yang diterima pelanggan. *Comparison standard* adalah standar yang digunakan untuk menilai ada tidaknya kesenjangan antara apa yang dirasakan pasien dengan standar yang ditetapkan. Standar dapat berasal dari hal-hal berikut :

- 1) Harapan pasien, bagaimana pasien mengharapkan produk atau jasa yang seharusnya dia terima.
- 2) Pesaing, Pasien mengadopsi standar kinerja pesaing rumah sakit untuk kategori produk/jasa yang sama sebagai standar perbandingan.
- 3) Kategori produk/jasa lain.
- 4) Janji promosi dari rumah sakit, Nilai atau norma industri kesehatan yang berlaku.

Menurut Tryhaji (2014) dalam buku berjudul Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien oleh Vanchapo & Magfiroh, (2022:28), indikator kepuasan pasien adalah :

- a. Pelayanan sesuai dengan harapan
- b. Kesiediaan pasien untuk merekomendasikan kepada orang lain
- c. Puas atas kualitas pelayanan yang sudah diberikan
- d. Keinginan kembali menggunakan jasa tersebut.

Menurut Azwar (2006:104) dalam buku yang berjudul Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien oleh Vanchapo & Magfiroh (2022:30), di dalam situasi rumah sakit yang mengutamakan pihak yang dilayani, karena pasien adalah klien yang terbanyak, maka manfaat yang dapat diperoleh bila mengutamakan kepuasan pasien antara lain sebagai berikut :

- 1) Rekomendasi medis untuk kesembuhan pasien akan dengan senang hati diikuti oleh pasien yang merasa puas terhadap pelayanan puskesmas.
- 2) Terciptanya citra positif dan nama baik rumah sakit karena pasien yang puas tersebut akan memberitahukan kepuasannya kepada orang lain.
- 3) Citra rumah sakit akan menguntungkan secara sosial dan ekonomi.
- 4) Berbagai pihak yang berkepentingan di rumah sakit, seperti perusahaan asuransi akan lebih menaruh kepercayaan pada rumah sakit yang mempunyai citra positif.
- 5) Didalam rumah sakit yang berusaha mewujudkan kepuasan pasien akan lebih diwarnai dengan situasi pelayanan yang menjunjung hak-hak pasien.

Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan kesehatan yang diterima (Kotler & Keller,

2019). Indikator kepuasan yang digunakan menurut Tjiptono (2014) sebagai berikut :

1. Memberikan pelayanan yang baik dalam arti ramah, sopan, menanyakan keperluan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dan senang yang pada akhirnya mereka puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Tidak boleh emosi dan berkata kasar dan menyadari akan karakter konsumen yang berbeda-beda kebutuhannya, sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih baik dan para konsumen akan menerima dengan senang hati dan merasa puas.
3. Memberikan informasi yang dibutuhkan para konsumen, memberikan keterangan yang sopan dan jelas, serta menyelesaikan masalah dengan cepat sehingga konsumen merasa diperhatikan.
4. Meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang lebih baik, sehingga kepuasan konsumen akan meningkat. Bila kepuasan meningkat maka kebutuhan dana perusahaan juga akan terpenuhi dan pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan sesuai dengan tujuan perusahaan.

## **2. Minat Kunjungan Ulang**

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. Adapun Indikator yang digunakan menurut Li & Lee (2001) dalam Yuniarti, (2021) sebagai berikut:

- a. Keinginan
- b. Kekuatan untuk mencoba
- c. Upaya yang dilakukan dan,
- d. Komitmen

Kunjungan ulang seorang pasien yang datang kembali ke rumah sakit yang sama, sekalipun dengan permasalahan kesehatan yang lain adalah semacam tindakan kesetiaan atau loyalitas pasien terhadap suatu organisasi pemberi jasa, lebih banyak disebabkan oleh kualitas pelayanan yang dialami sebelumnya dinilai atau dipersepsi memuaskan. Secara ringkas menurut Tjiptono (2015) bahwa manfaat dari kualitas yang superior dipersepsi oleh pelanggan, dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan yang lebih besar terhadap mutu produk dengan merek yang sama (Daniati, 2020).

Minat kunjungan ulang adalah sebuah sikap yang timbul sebagai respond tentang objek yang menampakkan adanya keinginan pasien untuk melakukan pembelian kembali. Proses pengambilan keputusannya berdasarkan pengalaman sesudah tahapan purna beli. Pasien akan mengevaluasi pelayanan yang diterimanya baik secara sadar ataupun tidak sadar. Jika pasien merasa puas maka mutu pelayanan akan dianggap baik dan memperbesar kemungkinan pasien akan melakukan kunjungan ulang (Baharza & Putri, 2020 dalam Heda, 2021:15).

Terdapat 4 aspek yang mempengaruhi pasien dalam proses pengambilan keputusan untuk menggunakan pelayanan ulang (Nita, 2016 dalam Heda, 2021:16-17) yaitu :

a. Aspek Struktural

Aspek Struktural berupa pendidikan dimana pendidikan dapat mempengaruhi pasien dalam penyerapan informasi yang diberikan tentang manfaat suatu jasa yang akan menentukan sikap pasien sehingga pasien dapat menunjukkan sikap yang positif terhadap penyedia jasa.

b. Aspek Psikososial

Aspek psikologi dikaitkan dengan kelas sosial dimana penghasilan dan pekerjaan termasuk didalamnya. Kelas social dikatakan dapat mempengaruhi sikap dan norma suatu subjek yang berupa kebutuhan, harapan dan keyakinan individu, sehingga mempengaruhi subjek dalam menunjukkan perilaku positif.

c. Aspek Demografi

Aspek demografi berhubungan dengan usia dan jenis kelamin dimana usia dan jenis kelamin mempengaruhi subjek secara langsung sehingga mempengaruhi niat dalam menunjuk kan perilaku positif.

d. Aspek Aksesibilitas

Aspek aksesibilitas berkaitan dengan sosio ekonomi dan jarak dimana jarak akan mempengaruhi pasien dalam mengambil keputusan.

Kotler (2009) dan Hartono (2010) menyatakan bahwa minat kunjungan ulang adalah bentuk dari perilaku setelah pembelian, dimana setelah melakukan pembelian konsumen akan merasakan level puas atau tidak puas. Kepuasan dan ketidak puas inilah yang akan memberikan pengaruh terhadap perilaku konsumen berikutnya. Kemungkinan yang lebih tinggi konsumen akan berkunjung kembali adalah ketika dia merasakan bahwa dirinya puas atas pembelian yang dilakukannya (Kotler & Philip, 2007 dalam Heda, 2021:15-17)

### **3. Rawat Jalan**

Berdasarkan Kemenkes RI Nomor 1165/MENKES/SK/2007, Rawat jalan adalah pasien yang menerima pelayanan rehabilitasi di rumah sakit tanpa dirawat di rumah sakit, atau terdaftar sebagai pasien rawat inap. Pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, reabilitasi medik, dan pelayanan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit (Julita, 2020 dalam Rahma, 2022:17).

Menurut Agusiady, dkk dalam buku yang berjudul Manajemen Rumah Sakit (2022:6-10) menyatakan bahwa rawat jalan adalah instalasi atau tempat untuk diselenggarakannya pelayanan preventif, rehabilitatif dan kuratif yang diselenggarakan dengan standar tertentu tanpa menginap. Pola Pelayanan di uni rawat jalan adalah sebagai berikut :

- a) Pasien lama maupun baru mendaftar di loket pendaftaran, kemudian data pasien dicatat dalam rekam medik dan kemudian status pasien dikirimkan ke tenaga medis di masing-masing poliklinik yang dituju pasien.
- b) Pasien menunggu antrean pemeriksaan diruang tunggu untuk masing-masing poliklinik.
- c) Setelah dilakukan pemeriksaan kemudian pasien :
  - 1) Diberikan resep untuk dibeli/ ditukar di apotek
  - 2) Pulang dengan catatan harus kembali pada hari berikutnya, atau langsung pulang tanpa harus kembali lagi.
  - 3) Rujukan ke penunjang medis
  - 4) Pengantar ke rawat inap
  - 5) Dilakukan tindakan medis di kamar tindakan
- d) Setelah dilakuan pemeriksaan, rekam medik pasien tersebut setelah selesai jam kerja, diambil oleh petugas rekam medis untuk pengolahan data dan diarsipkan dibagian rekam medis.
- e) Rincian biaya tindakan medik, biaya pemeriksaan penunjang medik dibayar oleh pasien pada loket pembayaran yang telah ditentukan

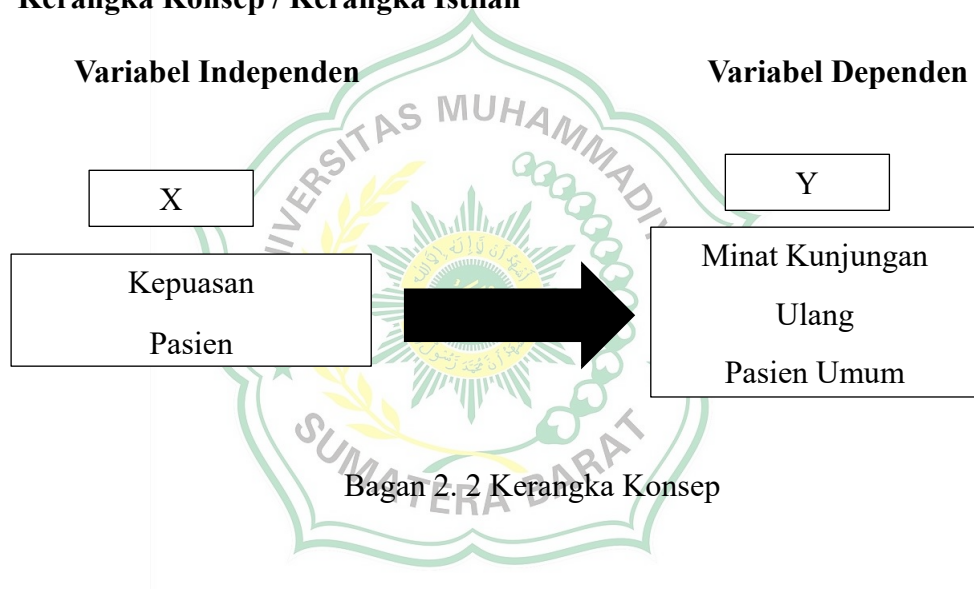
## B. Kerangka Teori



Bagan 2. 1 Kerangka Teori

Sumber : (Yuniarti, 2021) dimodifikasi oleh Tiara Rahmadika

## C. Kerangka Konsep / Kerangka Istilah



Bagan 2. 2 Kerangka Konsep



#### D. Defenisi Operasional / Defenisi Istilah

Tabel 2. 1

Defenisi Operasional (DO)

No	Variabel	Defenisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Hasil Ukur	Skala Ukur
1.	Variabel Independen : Kepuasan Pasien	Kepuasan pasien merupakan kesesuaian antara harapan pasien dengan layanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan.	Kuisisioner	Pengisian Angket oleh responden	Puas jika $\geq 32,3$ Tidak Puas jika $< 32,3$	Ordinal
2.	Variabel Dependen : Minat Kunjungan Ulang Pasien	Kunjungan ulang pasien merupakan sikap yang timbul sebagai respon pasien terhadap pelayanan yang didapatkan sehingga adanya keinginan pasien untuk kembali borabt ke rumah sakitt yang sama.	Kuisisioner	Pengisian Angket oleh responden	Berminat jika $\geq 33,0$ Tidak Berminat jika $< 33,0$	Ordinall

#### E. Hipotesis Penelitian

Dari teori yang sudah dijabarkan, Peneliti merumuskan hipotesis diantaranya :

$H_1$ : Kepuasan pasien mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien

$H_0$  : Kepuasan pasien tidak mempengaruhi minat kunjungan ulang

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Pendekatan Penelitian / Jenis Penelitian**

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

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang yang dilakukan pada tanggal 25 Juli – 15 Agustus Tahun 2024

### **C. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Menurut Sugiyono (2019) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/ subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh Peneliti yang untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada Penelitian ini ialah pasien umum pada unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Pajang dari bulan Januari – Maret Tahun 2024 yaitu jumlah 932 pasien.

#### **2. Sampel**

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang

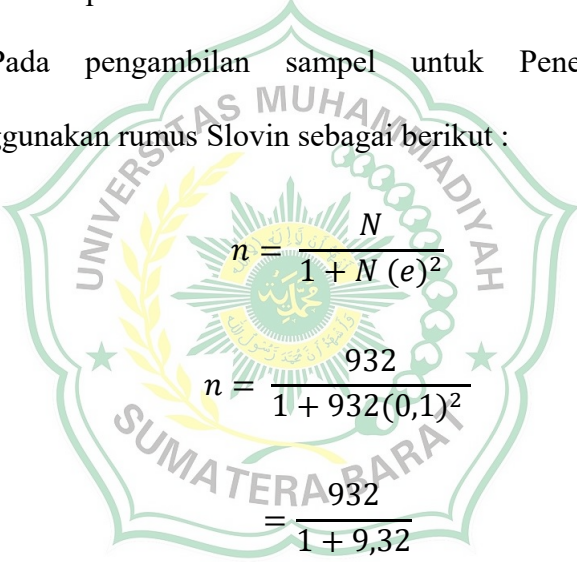
dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2019).

a. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam pengambilan sampel Peneliti menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2019) merupakan pengambilan sampel dari setiap individu yang dijumpai secara kebetulan oleh Peneliti, yaitu siapa saja yang secara keseluruhan/ *accidental* yang bertemu dengan Peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

b. Rumus Sampel

Pada pengambilan sampel untuk Penelitian ini, Peneliti menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :



$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{932}{1 + 932(0,1)^2}$$

$$= \frac{932}{1 + 9,32}$$

$$= \frac{932}{10,32}$$

$$= 90,3$$

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Jumlah Sampel

e = Margin Error Toleransi (10%)

Jadi jumlah sampel Penelitian yang dibutuhkan dalam Penelitian ini adalah 90,3 dan dibulatkan menjadi 90 pasien. Berdasarkan rumus Slovin tersebut, jumlah sampel yang dapat diambil adalah sebanyak 90 responden.

c. Kriteria Sampel

Adapun kriteria sampel menurut Notoadmojo (2018) sebagai berikut :

1. Kriteria Inklusi merupakan kriteria atau ciri-ciri yang perlu dipenuhi setiap anggota populasi yang dapat diambil sebagai sampel. Adapun kriteria inklusi dalam Penelitian ini :
  - a. Pasien umum yang telah merasakan pelayanan di unit rawat jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang.
  - b. Bersedia menjadi responden Penelitian.
  - c. Pasien dalam kondisi sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan baik
2. Kriteria Eksklusi merupakan kriteria atau ciri-ciri yang tidak dapat diambil sebagai sampel. Adapun kriteria eksklusi pada Penelitian ini :
  - a. Pasien yang tidak bersedia menjadi responden Penelitian.

**D. Sumber Data**

**a. Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data (Sugiyono, 2019). Data primer ini adalah data yang paling

asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistik apapun. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung melalui teknik observasi, diskusi dan penyebaran kuisioner (Sari & Zefri, 2019 dalam Adhyati, 2023).

- a) Observasi, yaitu pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap rumah sakit, dimana pengamatan lebih tertuju pada pokok permasalahan sehingga perhatian lebih fokus kepada data tepat dan aktual.
- b) Menyebar kuisioner, yaitu membagikan berbagai macam pernyataan dengan jawaban memicu skala ordinal.
- c) Studi kepustakaan, yaitu berupa referensi lain yang berkaitan dengan judul Penelitian untuk mencari landasan teoritis yang bersumber dari buku dan jurnal relevan.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang tidak langsung diterima oleh pengumpul data, bisa melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer (Sugiyono, 2019).

Data sekunder yang Peneliti gunakan yaitu data dari laporan kunjungan pasien umum di unit rawat jalan yang diperoleh dari bagian unit rekam medis RSI Ibnu Sina Padang Panjang.

## **E. Metode Pengumpulan Data**

### **1. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain (Sugiyono, 2019). Dalam hal ini Peneliti mengamati data kunjungan ulang pasien untuk mengetahui bagaimana aktivitas kunjungan ulang pasien yang berlangsung di rumah sakit.

### **2. Kuisisioner**

Angket atau kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2019). Untuk mendapatkan informasi serta data yang dibutuhkan Peneliti, maka Peneliti melakukan penyebaran kuisisioner guna membantu Peneliti dalam melakukan proses pengumpulan data responden.

### **3. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2019) dokumentasi adalah cara yang digunakan dalam memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berbentuk laporan serta keterangan yang dapat mendukung dalam Penelitian.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen mempunyai fungsi sebagai alat bantu dalam mengukur fenomena alam maupun fenomena sosial yang diamati (Sugiyono, 2019). Dalam melakukan Penelitian instrumen Penelitian yang meneliti gunakan

dalam Penelitian ini yaitu :

#### 1. Kuisisioner

Angket atau kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis pada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2019). Instrument yang digunakan yakni kuesioner terstruktur yang harus di isi oleh responden, dimana responden harus memberi tanda (V) pada jawaban yang di anggap benar. Pengukuran yang digunakan yaitu skala likert. Skala likert digunakan pada variabel dependen dan independen yaitu dengan cara memberi nilai 1-5 dimana apabila mencentang Sangat Tidak Setuju (STS) =1, Tidak Setuju = 2, (TS) ,Ragu-Ragu (RR) =3, Setuju (S) =4 dan Sangat Setuju(SS) =5.

#### 2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019) dokumentasi adalah cara yang digunakan dalam memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berbentuk laporan serta keterangan yang dapat mendukung dalam Penelitian.

### **G. Analisa Data**

Teknik analisis data menurut Sugiyono (2019) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara menengosasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, malakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan

dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam melakukan pengolahan data menurut Notoadmojo (2018) terdapat cara-cara sebagai berikut :

1. *Editing*

Editing merupakan suatu proses dalam upaya melakukan pemeriksaan kembali data yang didapatkan.

2. *Coding*

Coding merupakan proses pemberian kode angka terhadap data yang terdiri dalam beberapa kategori.

3. *Data Entry*

Data Entry merupakan proses memasukkan data yang telah dikumpulkan dalam tabel lalu membuat distribusi frekuensi sederhana.

4. *Processing*

Processing merupakan proses dalam memasukkan data dari setiap responden yang sudah diberi kode dalam program SPSS untuk dapat dilakukan pengolahan.

5. *Cleaning Data*

Cleaning data merupakan proses dalam memeriksa kembali data yang sudah di entry agar tidak terjadi kesalahan saat dalam proses entry data.

6. *Tabulating*

Tabulating merupakan data yang sudah diubah menjadi kode dan disusun serta dikelompokkan dalam tabel.



Teknik analisis data yang Peneliti gunakan dalam melakukan penelitian ini adalah data kuantitatif. Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan bivariat.

**a. Analisis Univariat**

Analisis univariat merupakan analisis yang bertujuan untuk menggambarkan informasi pada masing-masing variabel Penelitian. Analisis ini dapat mendeskripsikan frekuensi variabel yang terdiri dari persentase (%), nilai rata-rata, nilai minimum, nilai maksimum, median, standar deviasi dan masih banyak lainnya, dimana penggunaannya menyesuaikan kebutuhan informasi yang diinginkan (Nugroho, 2020). Analisis univariat digunakan untuk memberi gambaran atau mendeskripsikan tiap-tiap variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat serta karakteristik responden. Data yang diperoleh pada analisis univariat akan ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi atau grafik (Heda, 2021).

**b. Analisis Bivariat**

Bivariat merupakan hubungan antara 2 variabel, yaitu antara satu variabel bebas (Independen) dengan satu variabel terikat (Dependen) (Aditya Setyawan, 2022). Analisis bivariat yang dilakukan terhadap dua variabel yang diduga berhubungan atau berkorelasi (Notoadmojo, 2010). Analisis bivariat digunakan saat menganalisis data sampel dan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat dan hasilnya akan digeneralisasikan

dalam populasi.. Uji yang digunakan dalam analisis bivariate yaitu uji Chi-Square dengan tingkat kemaknaan  $\alpha= 5\%$  (0,05) dan tingkat kepercayaan 95% dengan kriteria:

1.  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  yang diterima apabila p-value  $< 0,05$  yang artinya terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2.  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak jika p-value  $> 0,05$  yang artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat (Heda, 2021).



## BAB IV 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 4. 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 4.1 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 4. 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%
Total	90	100%

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

Berdasarkan tabel 4.2 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 4. 3**

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

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

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

Berdasarkan tabel 4.3 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. 4**  
**Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum Pada Unit Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024**

Kepuasan Pasien	Minat Kunjungan Ulang		Total	<i>P-Value</i>
	Tidak Berminat	Berminat		
Tidak	f 60	12	72	0,000
Puas	% 83,3%	16,7%	100	
Puas	f 2	16	18	
Puas	% 11,1%	88,9%	100	
Total	f 62	28	90	100
	% 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 signifikansi. Hasil ini menyatakan bahwa ( $H_1$ ) diterima dan ( $H_0$ ) 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 kuisioner yaitu ketidakpuasan pada bagian fasilitas dan kondisi



fisik rumah sakit yang memang belum mengalami peningkatan pada tahun 2024.

Menurut Pohan (2007) menyebutkan bahwan kepuasan pasien adalah tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya, setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. 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 karna 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 bahawa 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 rasakan pasien selama berobat. Hasil ini terlihat dari pernyataan responden dari hasil kuisioner 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 setiap 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 ( $H_1$ ) diterima dan ( $H_0$ ) 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 terbuiktinya 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.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. 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, peneliti 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.

### **B. Saran**

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, peneliti dapat memberikan saran yaitu :



1. Bagi RSI Ibnu Sina Padang Panjang

a. Sebaiknya RSI Ibnu Sina Padang Panjang meningkatkan pelayanan, petugas yang lebih menekankan bersikap sopan dan ramah atau lebih tepat dan akurat dalam memberikan informasi pada pasien dan juga diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan dan menjaga fasilitas dan lingkungan fisik agar dapat membuat pasien merasa aman dan nyaman sehingga harapan pasien dapat terpenuhi dan meningkatkan kepuasan pasien.

b. Untuk kemajuan bersama antara rumah sakit dan juga pasien, diharapkan adanya hubungan baik antara pasien dengan rumah sakit dimana pasien dapat terus berkomitmen untuk tetap memanfaatkan ulang layanan kesehatan, dan juga menyampaikan terkait pengalaman selama berobat agar baik itu keluhan maupun saran dapat ditanggapi oleh pihak RSI Ibnu Sina Padang panjang

2. Bagi Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Hasil Penelitian ini diharapkan sebagai sebuah strategi masukan dalam ilmu pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan pelayanan dan juga sebagai bahan kajian untuk Penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan di masa yang akan datang dapat digunakan sebagai salah satu sumber data untuk Penelitian selanjutnya dan dilakukan Penelitian lebih lanjut berdasarkan variabel yang berbeda, jumlah sampel yang

lebih banyak, tempat yang berbeda, desain yang lebih tepat dan tetap berpengaruh dengan minat kunjungan ulang pasien.



## 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*.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Instrumen Penelitian



## KUISIONER PENELITIAN

Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum pada Unit Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang

Bapak/ Ibu/ Saudara/ i yang saya hormati,

Saya Tiara Rahmadika (NIM : 21190051) mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat pada Program Studi D-III Administrasi Rumah Sakit bermaksud mengajukan kuesioner dalam rangka pengumpulan data yang selanjutnya akan dianalisis untuk kepentingan penyusunan Karya Tulis Ilmiah dengan judul “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum Pada Unit Rawat Jalan Di RSI Ibnu Sina Padang Panjang”.

Mohon kesediaan Bpk/Ibu/Sdr/i untuk dapat meluangkan waktu dalam pengisian kuesioner ini. Atas partisipasinya terhadap kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

### **IDENTITAS RESPONDEN**

Isilah atau berilah tanda centang (√) pada pilihan yang cocok dengan Anda.

Usia :  17-30th  31-40th  41-50th  >50th

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Tingkat Pendidikan :  SD  SMP  SMA  DIPLOMA  S1/S2/S3

Pekerjaan :  PNS/BUMN/TNI/POLRI  Pegawai Swasta

Wiraswasta  Pelajar/Mahasiswa

Lainnya, sebutkan ( \_\_\_\_\_ )

Berapa kali Anda pernah berobat ke RSI Ibnu Sina Padang Panjang (Unit Rawat Jalan):

Barusekali  2 – 3 kali  3 – 5 kali  Lebih dari 5 kali

### **Petunjuk Pengisian**

1. Jawablah masing-masing pernyataan dibawah ini dengan penilaian Anda mengenai pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ualng pasien umum pada unit rawat jalan RSI Ibnu Sina Padang Panjang.
2. Pilihlah salah satu jawaban dari 5 (lima) alternatif jawaban yang sesuai dengan cara memberikan tanda centang (√) pada salah satu kolom jawaban yang tersedia.
3. Keterangan jawaban sebagai berikut :

STS : Sangat Tidak Setuju skor 1

TS : Tidak Setuju skor 2

RR : Ragu-Ragu skor 3

S : Setuju skor 4

SS : Sangat Setuju skor 5

### **Variabel Kepuasan Pasien**

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Saya puas dengan kinerja pelayanan RSI Ibnu Sina Padang Panjang					
2	Petugas kesehatan RSI Ibnu Sina Padang Panjang selalu menawarkan bantuan saat saya kesulitan dalam proses memperoleh layanan kesehatan					
3	Saya puas dengan tanggapan RSI Ibnu Sina Padang Panjang atas keluhan saya					
4	Saya puas dengan sikap petugas RSI Ibnu Sina Padang Panjang karena dilayani dengan cara adil dan juga ramah					

5	Saya puas dengan informasi yang diberikan karyawan RSI Ibnu Sina Padang Panjang					
6	Saya puas dengan penjelasan informasi dari petugas RSI Ibnu Sina Padang Panjang yang jelas dan terperinci.					
7	Saya puas dengan kondisi fisik RSI Ibnu Sina Padang Panjang					
8	Saya puas dengan fasilitas di RSI Ibnu Sina Padang Panjang meningkat setiap tahunnya.					

### Variabel Minat Kunjuangan Ulang

No.	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
1	Saya ingin menggunakan kembali jasa pelayanan RSI Ibnu Sina Padang Panjang saat membutuhkan untuk pelayanan kesehatan					
2	Saya ingin terus memanfaatkan layanan kesehatan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang					
3	Dengan pengalaman yang sudah saya rasakan ketika menggunakan jasa RSI Ibnu Sina Padang Panjang, kemungkinan besar akan menggunakan jasanya kembali					
4	Saya menceritakan hal-hal positif tentang RSI Ibnu Sina Padang Panjang kepada orang lain					
5	Saya akan merekomendasikan RSI Ibnu Sina Padang Panjang kepada orang lain yang membutuhkan pelayanan kesehatan					
6	Saya akan menjaga hubungan baik dengan petugas RSI Ibnu Sina Padang Panjang					
7	Saya bermaksud untuk tetap menggunakan RSI Ibnu Sina Padang Panjang ketika saya membutuhkan pelayanan Kesehatan					

8	Saya selalu mengutamakan untuk memilih RSI Ibnu Sina Padang Panjang jika membutuhkan layanan kesehatan.					
---	---	--	--	--	--	--

*Sumber : Yuniarti (2021) dimodifikasi oleh Tiara Rahmadika*

## Lampiran 2 Tabulasi Data di Excel

### 1. Karakteristik Responden

Usia	Koding	Jenis Kelamin	Koding	Pendidikan	Koding	Pekerjaan	Koding	Berapa Kali Berkunjung
41-50	3	Perempuan	2	S1/S2/S3	5	PNS	1	1
>50	4	Laki-laki	1	SD	1	Wiraswasta	3	3 - 5 kali
41-50	3	Laki-laki	1	SMA	3	Wiraswasta	3	1
41-50	3	Perempuan	2	SD	1	IRT (lainnya)	5	3 - 5 kali
>50	4	Laki-laki	1	SMA	3	Wiraswasta	3	2-3 kali
31-40	2	Perempuan	2	SMA	3	Wiraswasta	3	3-5 kali
41-50	4	Laki-laki	1	SMA	3	Pegawai Swasta	2	3-5 kali
31-40	2	Perempuan	2	SMA	3	Wiraswasta	3	2-3 kali
31-40	2	Laki-laki	1	SMP	2	Wiraswasta	3	2-3 kali
17-30	1	Perempuan	2	DIPLOMA	4	Pegawai Swasta	2	1
41-50	3	Perempuan	2	SMA	3	Pegawai Swasta	2	Lebih 5 kali
17-30	1	Perempuan	2	DIPLOMA	4	Wiraswasta	3	3-5 kali
31-40	2	Perempuan	2	SMA	3	Wiraswasta	3	Lebih 5 kali
31-40	2	Perempuan	2	SMA	3	Wiraswasta	3	Lebih 5 kali
31-40	2	Perempuan	2	DIPLOMA	4	Pegawai Swasta	4	Lebih 5 kali
31-40	2	Perempuan	2	SMA	3	Wiraswasta	3	2-3 kali
17-30	1	Laki-laki	1	DIPLOMA	4	Wiraswasta	3	3-5 kali
31-40	2	Laki-laki	1	SMA	3	Wiraswasta	3	3-5 kali
41-50	3	Perempuan	2	SD	1	Wiraswasta	3	3-5 kali



17-30	1	Laki-laki	1	SMA	3	Pelajar	4	3-5 kali
>50	4	Perempuan	2	SMP	2	IRT (lainnya)	5	Lebih 5 kali
>50	4	Perempuan	2	SD	1	IRT (lainnya)	5	2-3 kali
>50	4	Perempuan	2	SD	1	IRT (lainnya)	5	3-5 kali
>50	4	Laki-laki	1	SMA	3	Petani (lainnya)	5	1
31-40	2	Perempuan	2	SMA	3	Pegawai Swasta	2	1
>50	4	Perempuan	2	SD	1	IRT (lainnya)	5	1
17-30	1	Perempuan	2	S1/S2/S3	5	Wiraswasta	3	1
41-50	3	Perempuan	2	SMA	3	Pegawai Swasta	2	3-5 kali
>50	4	Perempuan	2	SD	1	IRT (lainnya)	5	Lebih 5 kali
17-30	1	Laki-laki	1	DIPLOMA	4	Wiraswasta	3	1
41-50	3	Laki-laki	1	SMP	2	Wiraswasta	3	Lebih 5 kali
17-30	1	Perempuan	2	SMA	3	Pelajar	4	3-5 kali
17-30	1	Perempuan	2	SMA	3	Pelajar	4	2-3 kali
>50	4	Perempuan	2	SD	1	Petani (lainnya)	5	Lebih 5 kali
>50	4	Laki-laki	1	SD	1	Petani (lainnya)	5	Lebih 5 kali
41-50	3	Perempuan	2	SD	1	IRT (lainnya)	5	1
41-50	3	Perempuan	2	SD	1	IRT (lainnya)	5	2-3 kali
41-50	3	Laki-laki	1	SMP	2	Pedagang (lainnya)	5	3-5 kali
>50	4	Perempuan	2	SD	1	IRT (lainnya)	5	Lebih 5 kali
>50	4	Laki-laki	1	SD	1	Petani (lainnya)	5	Lebih 5 kali
41-50	3	Laki-laki	1	S1/S2/S3	5	PNS	1	1
>50	4	Perempuan	2	SMA	3	Wiraswasta	3	3-5 kali
>50	4	Perempuan	2	S1/S2/S3	5	Wiraswasta	3	3-5 kali
41-50	3	Perempuan	2	DIPLOMA	4	Wiraswasta	3	1
41-50	3	Laki-laki	1	SD	1	Wiraswasta	3	1
31-40	2	Perempuan	2	SMP	2	Pedagang (lainnya)	5	3-5 kali

31-40	2	Perempuan	2	DIPLOMA	4	Wiraswasta	3	2-3 kali
31-40	2	Perempuan	2	DIPLOMA	4	Pegawai Swasta	2	Lebih 5 kali
17-30	1	Perempuan	2	SMA	3	Wiraswasta	3	3-5 kali
17-30	1	Perempuan	2	SMA	3	Pelajar	4	1
>50	4	Laki-laki	1	SMA	3	Wiraswasta	3	3-5 kali
41-50	3	Laki-laki	1	S1/S2/S3	5	Pegawai Swasta	2	Lebih 5 kali
>50	4	Laki-laki	1	SD	1	Wiraswasta	3	2-3 kali
>50	4	Laki-laki	1	DIPLOMA	4	Wiraswasta	3	3-5 kali
>50	4	Perempuan	2	SD	1	Petani (lainnya)	5	Lebih 5 kali
>50	4	Perempuan	2	SD	1	IRT (lainnya)	5	3-5 kali
>50	4	Perempuan	2	SMP	2	Pedagang (lainnya)	5	3-5 kali
>50	4	Perempuan	2	SMP	2	IRT (lainnya)	5	Lebih 5 kali
>50	4	Laki-laki	1	SD	1	Pedagang (lainnya)	5	1
>50	4	Laki-laki	1	DIPLOMA	4	Pegawai Swasta	5	Lebih 5 kali
41-50	3	Perempuan	2	SD	1	Pedagang (lainnya)	5	Lebih 5 kali
>50	4	Laki-laki	1	SD	1	Petani (lainnya)	5	2-3 kali
>50	4	Laki-laki	1	DIPLOMA	4	Wiraswasta	3	3-5 kali
41-50	3	Laki-laki	1	SMA	3	Wiraswasta	3	3-5 kali
17-30	1	Laki-laki	1	SMA	3	Wiraswasta	3	3-5 kali
>50	4	Perempuan	2	DIPLOMA	4	Pedagang (lainnya)	5	3-5 kali
>50	4	Perempuan	2	SMA	3	Wiraswasta	3	2-3 kali
>50	4	Laki-laki	1	S1/S2/S3	5	Wiraswasta	3	3-5 kali
>50	4	Laki-laki	1	SD	1	Wiraswasta	3	3-5 kali
>50	4	Laki-laki	1	SMP	2	Wiraswasta	3	3-5 kali
17-30	1	Laki-laki	1	DIPLOMA	4	Pelajar	4	1
41-50	3	Laki-laki	1	SD	1	Petani (lainnya)	5	3-5 kali
>50	4	Perempuan	2	SMA	3	Wiraswasta	3	3-5 kali
17-30	1	Perempuan	2	SMA	3	Wiraswasta	3	2-3 kali
17-30	1	Laki-laki	1	SMA	3	Pelajar	4	1

17-30	1	Laki-laki	1	SMA	3	Pelajar	4	3-5 kali
17-30	1	Laki-laki	1	SMA	3	Pelajar	4	2-3 Kali
17-30	1	Perempuan	2	SMA	3	Pelajar	4	1
17-30	1	Laki-laki	1	SMA	3	Pelajar	4	1
>50	4	Laki-laki	1	SMA	3	Wiraswasta	3	3-5 kali
17-30	1	Perempuan	2	SMA	3	Pelajar	4	3-5 kali
17-30	1	Perempuan	2	DIPLOMA	4	IRT (lainnya)	5	3-5 kali
>50	4	Laki-laki	1	S1/S2/S3	5	Pegawai Swasta	2	1
17-30	1	Perempuan	2	SMA	3	Pelajar	4	2-3 kali
>50	4	Perempuan	2	SD	1	IRT (lainnya)	5	3-5 kali
17-30	1	Perempuan	2	S1/S2/S3	5	Wiraswasta	3	3-5 kali
>50	4	Perempuan	2	SMP	2	IRT (lainnya)	5	2-3 kali
>50	4	Perempuan	2	SMP	2	IRT (lainnya)	5	Lebih 5 kali
17-30	1	Laki-laki	1	SMA	3	Pelajar	4	Lebih 5 kali
>50	4	Perempuan	2	SD	1	Wiraswasta	3	2-3 kali



## 2. Variabel X dan Y

Kepuasan Pasien (X)								JML	Koding	Ket	Minat Kunjungan Ulang (Y)								Jumlah	Koding	Ket
X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8				Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8			
4	4	4	4	4	4	2	3	29	0	Tidak Puas	3	3	3	3	3	3	3	3	24	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	3	3	30	0	Tidak Puas	5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	3	3	30	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Puas	5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	3	3	30	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	3	3	30	0	Tidak Beminat
5	5	5	5	5	5	2	5	37	1	Puas	5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	1	4	29	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Berminat
5	5	5	5	5	5	3	5	38	1	Puas	5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Berminat
5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Puas	4	4	4	4	5	5	5	5	36	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak

										Puas											Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	2	4	30	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	3	3	30	0	Tidak Puas	5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	2	3	29	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Puas	5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	5	5	5	5	5	5	38	1	Berminat
5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Puas	5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	5	5	5	4	5	4	4	36	1	Puas	4	4	4	4	4	5	5	4	34	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	5	5	5	5	36	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	5	5	5	5	36	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	3	3	3	3	3	3	3	3	24	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	3	3	30	0	Tidak	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak

										Puas											Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	5	5	5	5	5	5	38	1	Puas	4	4	4	4	4	5	5	5	35	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	5	5	34	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	3	3	3	3	3	3	3	3	24	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	5	5	5	5	4	4	4	4	36	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	2	4	30	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	2	2	28	0	Tidak Puas	3	3	3	3	3	3	3	3	24	0	Tidak Beminat
5	4	4	4	4	4	4	4	33	1	Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat

4	4	4	4	4	4	3	3	30	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	2	4	30	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	5	5	34	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	3	3	3	3	3	3	3	3	24	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	5	5	4	4	5	5	36	1	Puas	5	5	5	5	4	5	4	5	38	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Puas	5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Berminat
5	5	4	4	4	4	4	4	34	1	Puas	5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
3	3	3	3	3	3	3	3	24	0	Tidak Puas	3	3	3	3	3	3	3	3	24	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	2	4	30	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	5	5	4	4	34	1	Puas	4	4	4	4	4	4	5	5	34	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	5	5	5	5	36	1	Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak

																					Berminat
4	4	4	4	5	5	4	4	34	1	Puas	5	5	4	4	4	4	5	5	36	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Berminat
4	4	4	4	4	4	2	2	28	0	Tidak Puas	4	4	5	5	5	5	5	5	38	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Berminat
5	5	5	5	5	5	4	4	38	1	Puas	5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Berminat
4	4	4	4	4	4	2	2	28	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Berminat
5	5	5	5	4	4	4	4	36	1	Puas	5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	5	5	34	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	3	3	30	0	Tidak Berminat
4	4	4	4	4	5	2	2	29	0	Tidak	4	4	4	4	4	4	3	3	30	0	Tidak



										Puas											Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	5	5	4	4	4	4	4	4	34	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	2	2	28	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	2	2	28	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	5	5	5	35	1	Berminat
4	4	4	4	4	4	3	3	30	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Puas	4	4	4	4	4	4	4	4	32	0	Tidak Beminat
5	5	5	5	5	5	4	5	39	1	Puas	5	5	5	5	5	5	5	5	40	1	Berminat
371	371	372	372	372	374	330	349	2913		Jumlah	370	370	370	370	371	375	376	376	2977		
4,12	4,12	4,13	4,13	4,13	4,15	3,66	3,87	32,367		Rata-Rata	4,11	4,11	4,11	4,11	4,12	4,6	4,17	4,17	33,078		

## Lampiran 3 Pengolahan Data di SPSS

### Frequencies

[DataSet2]

#### Statistics

	Usia	Jenis Kelamin	Penndidikan	Pekerjaan	Jumlah Kunjuangan Berobat
N Valid	90	90	90	90	90
Missing	0	0	0	0	0
Minimum	1	1	1	1	1
Maximum	4	2	5	5	4

### Frequency Table

#### Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17-30	23	25,6	25,6	25,6
31-40	12	13,3	13,3	38,9
41-50	17	18,9	18,9	57,8
>50	38	42,2	42,2	100,0
Total	90	100,0	100,0	

#### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	38	42,2	42,2	42,2
Perempuan	52	57,8	57,8	100,0
Total	90	100,0	100,0	

#### Penndidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SD	24	26,7	26,7	26,7
SMP	10	11,1	11,1	37,8
SMA	34	37,8	37,8	75,6
DIPLOMA	14	15,6	15,6	91,1
S1/S2/S3	8	8,9	8,9	100,0
Total	90	100,0	100,0	

**Pekerjaan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS/BUMN/TNI/POLRI	2	2,2	2,2	2,2
	Pegawai Swasta	8	8,9	8,9	11,1
	Wiraswasta	37	41,1	41,1	52,2
	Pelajar/Mahasiswa	14	15,6	15,6	67,8
	Lainnya	29	32,2	32,2	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**Jumlah Kunjungan Ulang**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Baru Sekali	19	21,1	21,1	21,1
	2-3 kali	16	17,8	17,8	38,9
	3-5 kali	36	40,0	40,0	78,9
	Lebih dari 5 kali	19	21,1	21,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**Frequency Table****Kepuasan Pasien**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Puas	72	80,0	80,0	80,0
	Puas	18	20,0	20,0	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

**Minat Kunjungan Ulang**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Berminat	62	68,9	68,9	68,9
	Berminat	28	31,1	31,1	100,0
	Total	90	100,0	100,0	

## Crosstabs

### Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Kepuasan Pasien * Minat Kunjungan Ulang	90	100,0%	0	0,0%	90	100,0%

### Kepuasan Pasien \* Minat Kunjungan Ulang Crosstabulation

			Minat Kunjungan Ulang		Total
			Tidak Berminat	Berminat	
Kepuasan Pasien	Tidak Puas	Count	60	12	72
		Expected Count	49,6	22,4	72,0
		% within Kepuasan Pasien	83,3%	16,7%	100,0%
		% within Minat Kunjungan Ulang	96,8%	42,9%	80,0%
		% of Total	66,7%	13,3%	80,0%
	Puas	Count	2	16	18
		Expected Count	12,4	5,6	18,0
		% within Kepuasan Pasien	11,1%	88,9%	100,0%
		% within Minat Kunjungan Ulang	3,2%	57,1%	20,0%
		% of Total	2,2%	17,8%	20,0%
Total	Count	62	28	90	
	Expected Count	62,0	28,0	90,0	
	% within Kepuasan Pasien	68,9%	31,1%	100,0%	
	% within Minat Kunjungan Ulang	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	68,9%	31,1%	100,0%	

### Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	35,046 <sup>a</sup>	1	,000		
Continuity Correction <sup>b</sup>	31,757	1	,000		
Likelihood Ratio	34,159	1	,000		
Fisher's Exact Test				,000	,000
Linear-by-Linear Association	34,657	1	,000		
N of Valid Cases	90				

a. 0 cells (0,0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5,60.

b. Computed only for a 2x2 table

### Symmetric Measures

		Value	Approximate Significance
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	,529	,000
N of Valid Cases		90	

## Lampiran 4 Dokumentasi

### 1. Dokumentasi Pembagian Kuisisioner



### 2. Kwitansi Pembayaran Penelitian di RSI Ibnu Sina Padang Panjang

No. \_\_\_\_\_

Telah terima dari \_\_\_\_\_

Uang sejumlah Seratus lima puluh Ribu Rupiah

Untuk pembayaran Bayar Penelitian mahasiswa Praktek D3 Adm FI - UMSB

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Rp. 150.000

RSI Ibnu Sina Padang Panjang  
P. Panjang  
15 MARET 2024



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA BARAT  
**FAKULTAS KESEHATAN**  
 Kampus 2, Jl. H. Pate Aul Kangas No.1 Bukittinggi

### FORMULIR PERBAIKAN PROPOSAL

Nama : Tiara Rahmadika  
 NIM : 21190051  
 Judul Proposal : Pengaruh Kepuasan Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum pada Unit Rawat Jalan di RSI Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024  
 Pembimbing I : Dr. Erpidewati, S.E., M.Pd  
 Pembimbing II : Legahina Adzka, S. Tr. Keb. MKM  
 Tanggal Seminar : 14 Mei 2024

Telah diperbaiki dan dikonsultasikan dengan Pembimbing/Penguji Proposal

	Nama Dosen Penguji	Tanggal	Tanda Persetujuan
Ketua Sidang	Dr. Erpidewati, S.E., M.Pd		
Pembimbing II	Legahina Adzka, S. Tr. Keb. MKM		
Penguji I	Esi Susanti, S.E., M.M		
Penguji II	Ranith Fadhlly Adri, M.Si		

Bukittinggi, 14 Mei 2024  
 Mengetahui  
 Ketua Program Studi  
 D-III Administrasi Rumah Sakit

Ranith Fadhlly Adri, M.Si  
 NIDN. 1010048706



**KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH**

Nama Mahasiswa : Tiara Rahmadika  
 NIM : 21190051  
 Pembimbing I : Dr. Erpudawati S.E., M.Pd  
 Pembimbing II : Legubina Adzka, S.Tr.Keb., M.KM  
 Judul : Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Adnan WD Payakumbuh

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Sabtu 16/12	Konsul judul serta BAB 1	
2.	Senin 29/01	Bimbingan BAB 1 dan BAB 2.	
3.	Senin 08/04	Bimbingan BAB 1 dan BAB 2.	
4.	Kamis 09/04	Bimbingan BAB 2 dan BAB 3	
3.	Kamis 18/04	Acc Proposal oleh Pembimbing 1	
6.	Rabu 24/04	Konsul Kuisisioner	
7.	Kamis 25/04	Konsul (Bimbingan BAB <del>1-3</del> <sup>PPT Sempro (pangecak kan ulang)</sup> )	
8.	Jum'at 26/04	Konsul / Bimbingan BAB 1-3 <sup>dan PPT</sup> (pangecak ulang).	
9.	Kamis 25/05	Bimbingan Online terkait revisi proposal	
10.	Jum'at 26/05	Bimbingan KTI BAB 4 dan 5	
11.	Senin 26/06	Bimbingan online terkait data penelitian.	
12.	Rabu 28/06	Acc untuk diujikan.	



**KARTU BIMBINGAN KARYA TULIS ILMIAH**

Nama Mahasiswa : Tiara Rahmadika  
 NIM : 21190051  
 Pembimbing I : Dr. Erpidawati S.E., M.Pd  
 Pembimbing II : Legabina Adzka, S.Tr.Keb., MKM  
 Judul : Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan RSUD dr. Adnan WD Payakumbuh

No	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Rabu 03/04/2024	Konsul penulisan BAB I	
2.	Senin 22/04/2024	Konsul penulisan BAB I - BAB III	
3.	Rabu 24/04/2024	Konsul penulisan BAB I - BAB III	
4.	Kamis 25/04/2024	Acc untuk diujikan	
5.	Kamis 25/07/2024	Bimbingan online terkait revisi proposal	
6.	Senin 26/08/2024	Bimbingan online terkait BAB IV dan V	
7.	Selasa 27/08/2024	Bimbingan penulisan seluruh KT	
8.	Rabu 28/08/2024	Acc diujikan	
9.			
10.			
11.			
12.			





**YAYASAN RUMAH SAKIT ISLAM SUMATERA BARAT**  
**RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PADANG PANJANG**

Jalan Sukaatma - Kota N.A.T. Telp. (0752) 811177 - Fax. (0752) 819947 E-mail : yrucc@yrucc.or.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 924/IS-PP/VIII-2024 Padang Panjang, 23 Shafar 1446 H  
 Lamp : - 28 Agustus 2024 M  
 Hal : Penelitian Mahasiswa

Kepada Yth.  
 Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan  
 Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat  
 di

Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat,  
 Semoga Bapak/Ibu beserta staf selalu diberi kesehatan oleh Allah SWT dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Aamin.

Menindaklanjuti surat nomor 792/IL3.AU/F/2024 tanggal 26 April 2024 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat diatas, maka dengan ini kami sampaikan bahwasanya mahasiswa Bapak/Ibu berikut ini telah selesai melakukan penelitian di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang dengan data sebagai berikut :

Nama : Tiara Rahmadika  
 NIM : 21190051  
 Judul Skripsi : Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Padang Panjang Tahun 2024

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalam,  
 Direktur Rumah Sakit Islam Ibnu Sina  
 Padang Panjang,

  
 dr. Fair Ruzza  
 NIK : 1901/IS/122010