

Hubungan Kepuasan Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Bukit Hindu

The Relationship Between Patient Satisfaction With Health Care Services And The Interest In Return Visits At Puskesmas Bukit Hindu

¹Budi Wijaya, ²Putria Carolina, ³Kristin Rosela
^{1,2,3}STIKES Eka Harap, Palangka Raya, Indonesia
Email : Bwijaya3@gmail.com

Submisi: 26 Agustus 2025; Penerimaan: 25 September 2025; Publikasi : 30 Oktober 2025

Abstrak

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan merupakan indikator penting dalam menilai mutu layanan, khususnya di fasilitas kesehatan primer seperti Puskesmas. Fenomena di Puskesmas Bukit Hindu menunjukkan fluktuasi jumlah kunjungan pasien dalam tiga tahun terakhir, dengan penurunan di tahun 2023 meskipun ada peningkatan di tahun 2024. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui Hubungan antara Kepuasan Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Bukit Hindu. Penelitian ini menggunakan desain Korelasional dengan pendekatan *Cross Sectional*. Teknik pengambilan sampel dengan *Accidental Sampling* dengan jumlah 40. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dilakukan sejak tanggal 16 – 30 Juni 2025. Analisis data menggunakan Uji statistik yaitu *Chi Square*. Dari 40 responden dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan petugas kesehatan dengan tidak puas namun tidak berminat kunjungan ulang yaitu 12 responden (85,7%), dan yang berminat kunjungan ulang yaitu 2 responden (14,3%). Kemudian kepuasan pelayanan petugas kesehatan dengan puas namun tidak berminat kunjungan ulang terdapat 3 responden (11,5%) dan yang berminat melakukan kunjungan ulang terdiri dari 23 responden (88,5%). Hasil uji *Chi Square* didapat nilai $p\text{ value} = 0,000$ lebih kecil dari tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka H_1 diterima sehingga terdapat Hubungan Antara Kepuasan Pelayanan Petugas Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Bukit Hindu. Ada Hubungan Antara Kepuasan Pelayanan Petugas Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien sehingga diharapkan Puskesmas Bukit Hindu Palangka Raya dapat meningkatkan sumber daya tenaga kesehatan, sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Kepuasan, minat kunjungan ulang

Abstract

Patient satisfaction with healthcare services is an important indicator in assessing service quality, especially in primary healthcare facilities such as Puskesmas. The phenomenon at Puskesmas Bukit Hindu shows fluctuations in the number of patient visits over the past three years, with a decline in 2023 despite an increase in 2024. This indicates that patient satisfaction with healthcare services may influence the interest in return visits. Objective to determine the relationship between healthcare service satisfaction and the interest in return visits among patients at Puskesmas Bukit Hindu. This study used a correlational design with a cross-sectional approach. The sampling technique used accidental sampling with a total of 40 participants. Data collection using a questionnaire was conducted from June 16 to 30, 2025 and statistical analysis was performed using the Chi-Square test. From 40 respondents, it was found that patient satisfaction with healthcare services who were dissatisfied and not interested in return visits consisted of 12 respondents (85.7%), while those interested in return visits were 2 respondents (14.3%). Furthermore, among those satisfied with healthcare services, 3 respondents (11.5%) were not interested in return visits, and 23 respondents (88.5%) were interested in return visits. The Chi-Square test yielded a $p\text{-value}$ of 0.000, which is less than the significance level of $p < 0.05$, thus H_1 is accepted, indicating a relationship between

healthcare service satisfaction and the interest in return visits among patients at UPTD Puskesmas Bukit Hindu. There is a relationship between healthcare service satisfaction and the interest in return visits among patients. It is hoped that Puskesmas Bukit Hindu Palangka Raya can improve the resources of healthcare personnel, facilities, and infrastructure to support healthcare services.

Keywords: Satisfaction, interest in return visits

Pendahuluan

Pelayanan kesehatan tercantum dalam kebijakan Undang-Undang Dasar Negara Indonesia Tahun 1945 pasal 28 ayat (1) tentang kesehatan yaitu setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat. Pelayanan kesehatan merupakan aspek penting dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat. Bertambahnya kesadaran masyarakat tentang kesehatan mengakibatkan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan Kesehatan. salah satu upaya mengantisipasi keadaan tersebut dengan menjaga kualitas pelayanan, sehingga perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan Kesehatan. Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan perlu ditingkatkan untuk memberi kepuasan pasien (Ismaniar, 2015). Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan menjadi indikator utama dalam menilai mutu layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan, termasuk di puskesmas sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan tenaga kesehatan, fasilitas medis, dan interaksi dengan tenaga kesehatan (Langi et al., 2023). Selain itu kunjungan ulang pasien ke Puskesmas juga dipengaruhi oleh pengalaman yang didapat selama menerima

layanan kesehatan. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan, keluarga pasien mungkin enggan untuk kembali menggunakan layanan tersebut (Shilvira, et al, 2022). Fenomena yang terdapat di UPTD Puskesmas Bukit Hindu Kota Palangka Raya yaitu tingkat kunjungan ulang selama tiga tahun terakhir, yang menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan jumlah kunjungan di tahun 2024 namun terjadi penurunan jumlah kunjungan di tahun 2023.

Kepuasan terhadap pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan sistem pelayanan kesehatan di berbagai negara. Organisasi Kesehatan Dunia (langi) pada tahun 2021 menekankan bahwa rendahnya kualitas pelayanan kesehatan dapat berdampak negatif terhadap kepercayaan dan minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan primer. Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan medis diketahui sangat bervariasi antar negara, tergantung pada kebijakan kesehatan, sumber daya, serta budaya pelayanan di masing-masing wilayah. Berdasarkan data WHO 2021 dalam Cahyawati et al., (2024), negara-negara Skandinavia menunjukkan tingkat kepuasan pasien yang sangat tinggi, antara lain Swedia dengan tingkat kepuasan mencapai 92,3%, Finlandia 91,9%, dan Norwegia 90,7%. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang rendah ditemukan di negara-negara berkembang seperti India yang hanya mencapai 34,4% dan Kenya sebesar 40,4%. Di Indonesia sendiri, kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan juga masih menjadi tantangan. Berdasarkan laporan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2022, diketahui bahwa hanya sekitar

65% pasien yang merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima di fasilitas kesehatan primer, termasuk Puskesmas. Kepuasan pasien memiliki hubungan erat dengan keinginan untuk melakukan kunjungan ulang ke fasilitas kesehatan. Penelitian yang dilakukan oleh Agustina dan Nursyaban (2024) menegaskan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pasien untuk kembali berkunjung ke Puskesmas. Hasil penilaian tingkat kepuasan pada fasilitas kesehatan di Kalimantan Tengah pada tahun 2021 menunjukkan tingkat kepuasan komunikasi, pelayanan dan fasilitas pada pasien sebesar 40% sedangkan yang menyatakan tidak puas sebesar 30%. Fluktuasi jumlah kunjungan pasien juga tercermin dari data yang diperoleh di UPTD Puskesmas Bukit Hindu selama tiga tahun terakhir, yaitu dari tahun 2022 hingga 2024. Pada tahun 2022, total kunjungan pasien tercatat sebanyak 26.542 orang, yang terdiri atas 8.824 pasien baru dan 17.721 pasien lama. Kemudian pada tahun 2023, terjadi sedikit penurunan jumlah kunjungan menjadi 25.806 orang, dengan peningkatan pada pasien baru sebanyak 12.232 dan penurunan pada pasien lama menjadi 13.574. Menariknya, pada tahun 2024, angka kunjungan kembali meningkat menjadi 27.910 pasien, dengan rincian 13.632 pasien baru dan 14.278 pasien lama (Profil UPTD Puskesmas Bukit Hindu, 2024).

Salah satu penyebab utama rendahnya kunjungan ulang pasien untuk kembali ke Puskesmas adalah kualitas pelayanan tenaga kesehatan yang kurang optimal. Faktor-faktor seperti komunikasi tenaga kesehatan, kecepatan layanan, dan ketersediaan fasilitas medis berkontribusi terhadap kepuasan pasien (Sanjaya, 2023). Jika masalah ini tidak segera ditangani, maka dampak negatifnya bisa semakin meluas. Pasien yang merasa tidak puas akan cenderung

mencari layanan kesehatan alternatif, yang sering kali memiliki biaya lebih tinggi. Selain itu, rendahnya kepuasan pasien dapat menyebabkan ketidakpatuhan terhadap instruksi medis, yang pada akhirnya meningkatkan risiko komplikasi penyakit dan angka morbiditas. Studi yang dilakukan di Puskesmas Gambesi menunjukkan bahwa rendahnya kepuasan pasien menyebabkan penurunan jumlah kunjungan hingga 40% dalam lima tahun terakhir. Kondisi ini dapat mengarah pada ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan Puskesmas, menghambat pencapaian program kesehatan masyarakat, serta meningkatkan beban fasilitas kesehatan sekunder dan tersier akibat meningkatnya jumlah pasien yang memilih berobat langsung ke rumah sakit tanpa melalui fasilitas kesehatan primer terlebih dahulu. Ketidakpuasan ini berpotensi mengurangi minat pasien untuk kembali berkunjung, sehingga mempengaruhi efektivitas pelayanan kesehatan primer. Kualitas pelayanan, fasilitas, citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien (Kurniawan, et.al., 2024). Menurut Kotler dan Keller (2016), kepercayaan masyarakat terhadap suatu layanan sangat bergantung pada pengalaman mereka dalam menerima layanan tersebut, baik dari aspek teknis maupun emosional. Jika tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan yang responsif, empatik, dan berkualitas, maka kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan akan semakin meningkat. Namun, jika mutu pelayanan tetap rendah, pasien dan keluarganya cenderung mencari alternatif layanan medis lain, seperti rumah sakit atau klinik swasta. Hal ini dapat memperburuk kesenjangan sosial dalam akses terhadap layanan kesehatan, di mana hanya masyarakat dengan kondisi ekonomi lebih baik yang mampu mendapatkan layanan medis yang lebih berkualitas.

Untuk meningkatkan kepuasan pasien dan mendorong minat keluarga pasien agar tetap mengakses layanan di Puskesmas, diperlukan berbagai strategi perbaikan yang terintegrasi. Salah satu langkah yang telah diterapkan di beberapa wilayah adalah peningkatan kompetensi tenaga kesehatan melalui pelatihan komunikasi serta pelayanan yang berorientasi pada pasien (Maryono & Khairunnisak, 2024). Menurut Notoatmodjo (2018), kompetensi tenaga kesehatan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan efektivitas pelayanan kesehatan. Selain itu, edukasi bagi pasien dan keluarganya juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Peningkatan fasilitas layanan serta penerapan sistem antrean berbasis teknologi dapat membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kenyamanan pasien selama menerima pelayanan. Mekanisme umpan balik pasien yang dilakukan secara berkala juga dapat menjadi sarana efektif dalam mengidentifikasi permasalahan layanan dan menyesuaikan strategi perbaikan yang lebih tepat sasaran. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat kepada UPTD Puskesmas Bukit Hindu dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan di Puskesmas guna memperkuat kepercayaan serta kepuasan pasien. Dengan memahami hubungan antara kepuasan terhadap pelayanan tenaga kesehatan dan minat pasien untuk kembali berkunjung ke Puskesmas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam merumuskan strategi peningkatan mutu layanan kesehatan masyarakat. Upaya ini

akan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap Puskesmas, juga menegaskan peran Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan utama yang dapat diandalkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan kajian tentang “Hubungan antara Kepuasan Pelayanan Petugas Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di UPTD Puskesmas Bukit Hindu.”

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain korelasional dan pendekatan *cross sectional*. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu variabel Kepuasan Pelayanan Kesehatan dan Variabel Minat Kunjungan Ulang. Populasi dalam penelitian Pasien yang berkunjung di UPTD Puskesmas Bukit Hindu Palangka Raya. Sampel diambil sebanyak 40 responden yang merupakan Pasien yang berkunjung ulang di UPTD Puskesmas Bukit Hindu Palangka Raya. Teknik sampling yang digunakan yaitu dengan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 16-30 Juni 2025, selama 2 minggu.

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari data primer yang dikumpulkan menggunakan dua kuesioner yaitu kuisisioner Kepuasan Pelayanan Petugas Kesehatan dan kuisisioner Minat Kunjungan ulang ke Puskesmas Bukit Hindu Palangka Raya. Data dianalisis dengan uji statistik *Chi Square* untuk mengetahui hubungan antara antara kepuasan pelayanan petugas kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di UPTD Puskesmas Bukit Hindu.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Identifikasi Responden Berdasarkan Kepuasan Pelayanan Petugas Kesehatan di UPTD Puskesmas Bukit Hindu

Tabel 1 Hasil Identifikasi Kepuasan Pelayanan

No	Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Puas	26	65 %
2.	Tidak puas	14	35 %
	Total	40	100 %

Sumber : Data Primer, tahun 2025

Berdasarkan tabel dari 40 responden menunjukkan bahwa 26 responden (65%) puas dengan pelayanan petugas kesehatan dan 14 responden (35%) tidak puas terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Bukit Hindu. Kepuasan pasien atau pelanggan merupakan penilaian terhadap tingkat kemampuan produk atau layanan jasa dalam memenuhi kebutuhan atau konsumsi yang sesuai dengan keinginan pelanggan atau konsumen.

Ketika seseorang membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan mereka, mereka mengalami kepuasan atau kekecewaan. Jika kinerjanya tidak sesuai dengan harapan, konsumen tidak akan merasa puas, dan sebaliknya. Konsumen akan merasa puas jika kinerjanya memenuhi harapan mereka dan sangat puas jika melampaui harapan mereka. Kepuasan pelayanan petugas kesehatan merupakan salah satu aspek krusial dalam sistem pelayanan kesehatan yang berpengaruh langsung terhadap pengalaman pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepuasan pasien tidak hanya ditentukan oleh hasil medis yang diperoleh, tetapi juga oleh interaksi yang mereka alami dengan petugas kesehatan. Hal ini mencakup berbagai elemen, seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Menurut hasil penelitian Karo, dkk (2021) tentang “Perilaku Caring Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan” menyatakan pelayanan kesehatan yang membuat pasien merasa

puas adalah pelayanan kesehatan yang memiliki rasa empati yang tinggi terhadap pasien, mampu mengkomunikasikan masalah dan solusi secara efektif dan mudah dipahami oleh pasien. Hasil penelitian mengemukakan bahwa pasien dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor antara lain kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya untuk mendapatkan produk atau jasa. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkannya, Puskesmas dapat meningkatkan keberlanjutan layanan yang diberikan. Dalam upaya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik, fokus pada kepuasan pasien bukan hanya menjadi pilihan, tetapi juga menjadi kebutuhan untuk mencapai keunggulan dalam pelayanan kesehatan di puskesmas.

Berdasarkan fakta dan teori, terdapat kesamaan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPTD Puskesmas Bukit Hindu, walaupun masih ada sebagian dari pasien yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu penting bagi puskesmas untuk selalu menjaga mutu dan kualitas layanan yang diberikan. Menurut pendapat peneliti masih adanya perbedaan dalam tingkat kepuasan terhadap pelayanan petugas kesehatan. Meskipun 65%

responden menyatakan puas dengan pelayanan, masih ada 35% tidak puas terhadap pelayanan. Ini dapat mengidentifikasi bahwa masih ada sebagian pasien yang belum merasa mendapatkan pelayanan yang baik .

Hal ini sejalan dengan penelitian Sangkot (2022) dimana kepuasan pasien terhadap pelayanan 90 % dan yang tidak

puas terhadap pelayanan 10 %. Kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan dapat ditingkatkan melalui peningkatan sumber daya tenaga kesehatan, peningkatan respon petugas kesehatan terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas

2. Hasil Identifikasi Minat Kunjungan Ulang

Tabel 2. Hasil Identifikasi Minat Kunjungan Ulang

No	Kepuasan	Jumlah (n)	Persentase (%)
1.	Berminat	25	62,5 %
2.	Tidak berminat	15	37,5 %
Total		40	100 %

Sumber : Data Primer, tahun 2025

Berdasarkan tabel dari 40 responden menunjukkan bahwa 25 responden (62,5%) berminat untuk kunjungan ulang dan 15 responden (37,5%) tidak berminat untuk kunjungan ulang di UPTD Puskesmas Bukit Hindu. Menurut pendapat (Faaghna et al., 2019) ada 2 faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang, yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Suatu pelayanan harus mempunyai persyaratan pokok, hal ini dimaksudkan adalah persyaratan pokok itu dapat memberi pengaruh kepada pasien dalam menentukan keputusannya terhadap penggunaan ulang pelayanan kesehatan. Dimana persyaratan pokok tersebut terdiri dari tersedian dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, terjangkau dan bermutu. Pemanfaatan atau minat berkunjung ulang ke pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh tiga kategori utama, yaitu yang pertama karakteristik predisposisi yang berkaitan dengan karakteristik peserta itu sendiri, seperti ciri ciri demografi, struktur sosial dan manfaat kesehatan. Yang kedua

adalah karakteristik pendukung yaitu berupa ketersediaan fasilitas, sumber daya keluarga dan sumber daya masyarakat. Yang ketiga yaitu karakteristik kebutuhan yaitu keluhan penyakit dan diagnosis klinis. Hal ini berkaitan dengan tingkatan kesakitan pasien yang menjadi penyebab paling langsung terhadap pemanfaatan layanan kesehatan. Pengalaman baik dalam pemanfaatan pelayanan dapat dijadikan sebagai dasar pertimbangan untuk mengambil keputusan pemanfaatan layanan. Minat kunjungan ulang pasien dipengaruhi oleh pengalaman yang di rasakan saat pertama kali berkunjung, sehingga kualitas pelayanan yang baik dapat menarik pasien untuk datang kembali tempat pelayanan kesehatan tersebut.

Sebaliknya, apabila pasien tidak terpuaskan maka tidak menutup kemungkinan pasien tersebut untuk mengajukan keluhan menggugat, bahkan tidak akan melakukan kunjungan ulang di pelayanan kesehatan tersebut (Gusmawan et al, 2020) Pemanfaatan pelayanan kesehatan

berbentuk kunjungan di tingkat puskesmas memiliki beberapa faktor yang mempengaruhinya, yaitu faktor konsumen berupa pendidikan, penghasilan, pengetahuan dan persepsi pasien. Yang kedua yaitu faktor organisasi berupa ketersediaan sumber daya, jangkauan lokasi layanan dan akses sosial serta faktor pemberi layanan diantaranya perilaku petugas kesehatan.

Berdasarkan fakta dan teori, hasil penelitian menunjukkan bahwa minat kunjungan ulang di UPTD Puskesmas Bukit Hindu dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait. Dimana sebagian besar responden yang berminat untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan di puskesmas. Namun ada juga responden yang tidak berminat untuk kunjungan ulang ke puskesmas. Hal ini sejalan dengan penelitian Senda (2022)

Dimana pasien yang melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas sebanyak 72,4% dan yang tidak melakukan kunjungan ulang sebanyak 27,6 % . Karena itu puskesmas selalu meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan aksesibilitas dan memperkuat hubungan dengan pasien. Penting bagi manajemen puskesmas untuk terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, memperhatikan kebutuhan pasien, dan menciptakan pengalaman positif yang dapat mendorong pasien untuk kembali berkunjung ulang dan merekomendasikan layanan puskesmas kepada orang lain. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi pada keberlanjutan dan reputasi Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan yang berkualitas di masyarakat

3. Hasil Analisis Hubungan Hubungan Antara Kepuasan Pelayanan Petugas Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di UPTD Puskesmas Bukit Hindu

Tabel 3 Hasil Uji Statistik Hubungan Antara Kepuasan Pelayanan Petugas Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di UPTD Puskesmas Bukit Hindu

Kategori Kepuasan		Kunjungan Ulang		Total	P value
		Tidak berminat	berminat		
Tidak puas	Count	12	2	14	0,000
	Expected count	5,3	8,8	14	
	% within Kategori Kepuasan	85,7 %	14,3%	100%	
	Count	3	23	26	
	Expected count	9,8	16,3	26	
	% within Kategori Kepuasan	11,5 %	88,5 %	100 %	
Total	Count	15	25	40	
	Expected count	15	25	40	
	% within Kategori Kepuasan	37,5 %	62,5 %	100 %	

Berdasarkan hasil tabulasi silang (Crosstabulation) diatas dari 40 responden dapat diketahui bahwa kepuasan pelayanan petugas kesehatan dengan tidak puas namun tidak berminat kunjungan ulang yaitu 12 responden (85,7%), sedangkan kepuasan pelayanan petugas kesehatan dengan tidak puas namun berminat kunjungan ulang yaitu 2 responden (14,3%). Kemudian kepuasan

pelayanan petugas kesehatan dengan puas namun tidak berminat kunjungan ulang terdapat 3 responden (11,5%) serta kepuasan pelayanan petugas kesehatan yang puas dan berminat melakukan kunjungan ulang terdiri dari 23 responden (88,5%).

Dari hasil uji *chi square* didapatkan nilai p value = 0,000 dimana nilai p value lebih kecil dari tingkat signifikansi $p < 0,05$, maka

H1 diterima sehingga terdapat Hubungan Antara Kepuasan Pelayanan Petugas Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di UPTD Puskesmas Bukit Hindu dengan tingkat keeratan hubungan signifikan.

Sesuai dengan teori Kotler (2018) bahwa kepuasan pasien merupakan hasil penilaian dari pasien terhadap pelayanan kesehatan dengan membandingkan apa yang diharapkan sesuai dengan kenyataan pelayanan yang diterimanya yang sesuai dengan apa yang direncanakan suatu perusahaan atau instansi (ula et al, 2020). Menurut Baharudin (2017) minat kunjungan ulang merupakan keinginan pasien untuk berkunjung kembali atau tidak berkunjung kembali pada layanan kesehatan yang diterimanya. Hal tersebut merupakan bagian dari perilaku setelah menerima pelayanan sehingga pasien mengalami tingkat kepuasan dan ketidakpuasan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memiliki kualitas maka pasien tidak akan puas dan tidak berkunjung kembali (Heda, 2021). 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. Dono dalam (Bakri et al, 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian Agustina & Nursyaban (2024) tentang “Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Berkunjung Kembali Ke Puskesmas Gununghalu” menyatakan kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap minat berkunjung kembali ke puskesmas. Begitu juga dengan penelitian Alamsyah et al., (2021) tentang “Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan pelayanan Kesehatan di Puskesmas” menyatakan

bahwa faktor kepuasan yang didapatkan pasien dari sebuah layanan kesehatan secara langsung berimplikasi terhadap minat mereka untuk kembali menggunakan layanan yang sama.

Berdasarkan fakta dan teori, hasil penelitian ini menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan petugas kesehatan dengan minat kunjungan ulang di puskesmas. Pelayanan kesehatan yang optimal dan profesional dari petugas sangat penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien untuk terus memilih fasilitas kesehatan yang sama. Distribusi data dalam penelitian ini secara jelas menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang merasa puas cenderung ingin melakukan kunjungan ulang. Persentase responden yang puas dan berminat kembali sebesar 57,5% menegaskan bahwa kualitas interaksi, kecepatan layanan, keramahan, serta ketelitian dalam menangani keluhan sangat memengaruhi pengalaman pasien. Sebaliknya, tingginya proporsi pasien yang tidak puas dan tidak ingin kembali (30%) mengindikasikan potensi kehilangan kunjungan pasien akibat pelayanan yang belum optimal. Hal ini menyoroti pentingnya peningkatan mutu pelayanan sebagai strategi utama untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah kunjungan ulang di fasilitas kesehatan di Puskesmas. Walaupun terdapat sebagian kecil pasien (5%) yang tetap berminat kembali meski tidak puas, hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keterbatasan akses ke fasilitas lain, jarak yang dekat, atau pertimbangan biaya. Namun secara umum, hasil penelitian menegaskan bahwa kepuasan pelayanan merupakan faktor utama dalam keputusan pasien untuk tetap menggunakan layanan kesehatan di tempat yang sama. Pendapat peneliti dalam hal ini adalah bahwa semakin pasien merasakan puas dalam menerima pelayanan petugas

kesehatan maka semakin berminat pasien untuk melakukan kunjungan ulang di puskesmas. Hal ini terjadi karena kepuasan pelayanan petugas kesehatan memiliki pengaruh langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap petugas kesehatan dan fasilitas kesehatan. Kepercayaan ini dapat mendorong pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama di masa depan. Hal ini sejalan dengan penelitian Wu et al dalam yassir (2022) memaparkan bahwa pengalaman pada kualitas layanan kesehatan pertama yang dirasa nantinya mempengaruhi pada minat kunjungan ulang, sehingga dengan memberi layanan yang memiliki kualitas baik dan terus berupaya meningkatkan kualitas nantinya dapat menarik pasien dengan tujuan agar pasien berkunjung terus ke layanan kesehatan tersebut. Selain itu, kepuasan pelayanan petugas kesehatan juga dapat mempengaruhi persepsi pasien tentang kualitas pelayanan. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung memiliki persepsi yang lebih positif tentang kualitas pelayanan. Pandangan ini dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan yang sama. Ini akan berdampak positif dalam peningkatan jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas. Oleh karena itu, upaya perbaikan Puskesmas untuk meningkatkan pelayanan dengan peningkatan sumber daya manusia, peningkatan cara komunikasi dan aksesibilitas serta peningkatan sarana prasarana dan inovasi pelayanan sangat penting untuk membangun citra positif dan meningkatkan minat kunjungan ulang pasien di masa mendatang

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pelayanan petugas kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di UPTD Puskesmas Bukit Hindu Palangka Raya.

Semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari aspek mutu pelayanan, sikap ramah petugas, kecepatan, ketepatan, maupun kenyamanan fasilitas, maka semakin besar pula minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berperan penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pasien, sehingga Puskesmas perlu terus meningkatkan mutu pelayanan agar mampu mempertahankan serta meningkatkan jumlah kunjungan pasien secara berkesinambungan.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada Ketua STIKES Eka Harap, Ketua Program Studi S1 Keperawatan, Dosen dan seluruh staff Program Studi S1 Keperawatan, Kepala UPT Puskesmas Bukit Hindu dan semua pihak yang telah terlibat dalam publikasi hasil penelitian ini.

Referensi

- Alamsyah, R. A., Retnaningtyas, E., & Loura Sari, N. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Professional Health Journal*, 2(2), 101–111.
<https://doi.org/10.54832/phj.v2i2.133>
- Baharuddin, Dkk. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Wara Utara Kecamatan

- Bara Kota Palopo. *J Kesehat.* 2016;2.
- Faaghna L, Lita RP, Semiarty R. Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Ulang Pasien ke Poliklinik Spesialis di RSI Ibnu Sina Padang (BPJS Kesehatan). 2019;8(2):1-10.
- Gusmawan, F., Haryadi, H., & Sutrisna, E. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan karakteristik sosiodemografi terhadap minat kunjungan ulang yang dimoderasi oleh kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan Puskesmas Kedungbanteng Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, dan Akuntansi*, 21(4).
- Heda, K. (2021). Hubungan Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Siulak Mukai Kabupaten Kerinci Tahun 2020.
- Ismaniar dan Hetty. 2015. Manajemen Unit Kerja: Untuk perekam medis dan Informatika Kesehatan Ilmu Kesehatan Masyarakat Keperawatan dan Kebidanan. Yogyakarta: Deepublish.
- Karo, M. B., Ginting, A., & Harefa, I. (2021). Perilaku Caring Berhubungan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 11(4), 917-926
- Kotler, & Amstrong. (2018). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. and Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management, 15th Edition New Jersey*: Pearson Pretice Hall, Inc.
- Kurniawan, A. T. A., Arief, M. Y., & Fandiyanto, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Pada Rsud Asembagus Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*.
- Langi, S., Winarti, E., Kadiri, U., & Timur, J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien (The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction). *Jurnal Ilmu Medis Indonesia*.
- Maryono, M., & Khairunnisak, K. (2024). Hubungan Kinerja Petugas Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Upt Puskesmas Kaway Xvi Kabupaten Aceh Barat. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*.
- Profil UPTD Puskesmas Bukit Hindu, 2024
- 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*.
- Sanjaya, W. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Limusnunggal Kota Sukabumi. *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2022). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikologi Dan Kesehatan*