



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 13923-13931

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Di Klinik Payakumbuh Eye Center

Anggi Putri Andrila^{1✉}, Anastasya Sabrina Attawyuni²

(1) Universitas Pelita Harapan

(2) Universitas Pelita Harapan

Email: anggiandrila05@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Klinik Payakumbuh Eye Center mengalami penurunan kunjungan pasien dalam beberapa bulan terakhir. Kondisi ini memerlukan penelitian untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat pasien dalam memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan, khususnya kepuasan pasien. Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kepuasan pasien dengan minat mereka dalam memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di Klinik Payakumbuh Eye Center. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Data dikumpulkan dan dibagikan kepada pasien yang telah menerima pelayanan kesehatan di klinik. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier sederhana untuk menentukan hubungan antara kepuasan pasien dan minat pemanfaatan ulang pelayanan. menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan minat mereka dalam memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di Klinik Payakumbuh Eye Center. Namun, hasil ini menunjukkan penurunan di beberapa bulan terakhir. Kepuasan pasien merupakan faktor penting yang mempengaruhi minat pasien dalam memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan di Klinik Payakumbuh Eye Center dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan jumlah kunjungan pasien. Kata Kunci: *kepuasan pasien, minat pemanfaatan ulang, pelayanan kesehatan.*

Abstract

Payakumbuh Eye Center clinic has experienced a decline in patient visits in recent months. This condition requires research to understand the factors that affect patient interest in reusing health services, especially patient satisfaction. Purpose of the study: this study aims to analyze the relationship between patient satisfaction with their interest in reusing health services at Payakumbuh Eye Center Clinic. This study uses quantitative descriptive design with cross-sectional approach. Data is collected and shared with patients who have received health services at the clinic. Data analysis was conducted using simple linear regression to determine the relationship between patient satisfaction and interest in service reuse. showed that there is a significant relationship between patient satisfaction and their interest in reusing health services at Payakumbuh Eye Center Clinic. However, these results show a decline in recent months. Patient satisfaction is an important factor that affects the patient's interest in reusing health services. Therefore, improving the quality of care at Payakumbuh Eye Center Clinic can be an effective strategy to increase the number of patient visits.

Keyword: *patient satisfaction, interest in reuse, health services.*

PENDAHULUAN

Kesehatan mata merupakan salah satu aspek penting dalam menjaga kualitas hidup seseorang. Penurunan fungsi penglihatan dapat mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, mulai dari produktivitas kerja hingga interaksi sosial. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan mata yang berkualitas sangat dibutuhkan untuk menjaga dan memulihkan fungsi penglihatan masyarakat. Klinik Payakumbuh Eye Center sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan mata di wilayah Payakumbuh berperan penting dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat.

Namun, dalam beberapa bulan terakhir, klinik ini menghadapi masalah penurunan kunjungan pasien, yang tentunya berdampak pada operasional dan keberlanjutan layanan yang mereka tawarkan.

Fenomena penurunan kunjungan pasien ini menimbulkan berbagai pertanyaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi minat pasien dalam memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di klinik tersebut. Salah satu faktor kunci yang diduga berperan besar adalah kepuasan pasien terhadap layanan yang mereka terima. Kepuasan pasien tidak hanya mencakup aspek klinis, tetapi juga aspek non-klinis seperti keramahan staf, kebersihan fasilitas, dan kejelasan informasi yang diberikan. Semua aspek ini berkontribusi pada pengalaman keseluruhan pasien dan dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali menggunakan layanan klinik di masa depan.

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa kepuasan pasien berhubungan erat dengan loyalitas pasien dan niat untuk memanfaatkan ulang layanan kesehatan. Pasien yang

merasa puas dengan layanan yang diterima cenderung lebih loyal dan memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan pasien mencari alternatif layanan kesehatan lain, yang pada akhirnya berdampak negatif pada jumlah kunjungan dan pendapatan klinik. Oleh karena itu, memahami dan meningkatkan faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan pasien menjadi sangat penting bagi keberlanjutan klinik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan menggunakan desain studi cross-sectional dengan pendekatan kuantitatif. Data akan dikumpulkan melalui survei menggunakan kuesioner terstruktur yang mencakup penilaian kepuasan pasien terhadap berbagai aspek pelayanan (seperti pelayanan dokter, perawat, sarana prasarana, dan administrasi) serta minat untuk kembali menggunakan layanan klinik. Sampel akan diambil dari pasien yang telah menggunakan layanan Klinik Payakumbuh Eye Center, dengan metode consecutive sampling dalam periode waktu tertentu hingga jumlah sampel yang ditargetkan terpenuhi.

Analisis data akan menggunakan uji chi-square untuk mengevaluasi hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang. Variabel kepuasan akan dikategorikan menjadi "puas" dan "tidak puas", sementara minat kunjungan ulang akan dikategorikan menjadi "minat" dan "tidak minat". Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk tabel kontingensi 2x2, dengan nilai chi-square, p-value, dan odds ratio untuk menginterpretasikan kekuatan hubungan antara kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi penurunan kunjungan pasien dalam beberapa bulan terakhir.

Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini akan terdiri dari pasien yang telah menggunakan layanan di Klinik Payakumbuh Eye Center. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah consecutive

sampling, di mana setiap pasien yang memenuhi kriteria inklusi akan dimasukkan sebagai sampel secara berurutan hingga jumlah yang ditargetkan tercapai. Kriteria inklusi dapat mencakup pasien dewasa yang telah mendapatkan perawatan di klinik dalam periode waktu tertentu, misalnya 3-6 bulan terakhir. Ukuran sampel dapat ditentukan menggunakan rumus perhitungan sampel untuk studi cross-sectional, dengan mempertimbangkan tingkat kepercayaan, margin error, dan prevalensi yang diharapkan dari variabel yang diteliti.

Analisis Data

Analisis data akan dilakukan menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial. Untuk statistik deskriptif, data demografis dan karakteristik responden akan disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan persentase. Skor kepuasan pasien untuk setiap aspek pelayanan (dokter, perawat, sarana prasarana, dan administrasi) akan dihitung dan dikategorikan. Untuk analisis inferensial, uji chi-square akan digunakan untuk mengevaluasi hubungan antara tingkat kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang. Hasil analisis akan disajikan dalam bentuk tabel kontingensi 2x2, dengan nilai chi-square, derajat kebebasan (df), p-value, dan odds ratio. Jika asumsi chi-square tidak terpenuhi (misalnya, ada sel dengan frekuensi harapan kurang dari 5), maka uji Fisher's exact dapat digunakan sebagai alternatif. Tingkat signifikansi akan ditetapkan pada $p < 0.05$. Selain itu, analisis regresi logistik dapat dilakukan untuk menilai pengaruh berbagai aspek kepuasan terhadap minat kunjungan ulang secara simultan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil dan deskripsi penelitian ini melibatkan 102 responden dari Klinik Payakumbuh Eye Center. Meskipun jumlah ini signifikan, perlu dicatat bahwa klinik mengalami penurunan kunjungan dalam beberapa bulan terakhir. Analisis kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang dilakukan untuk memahami faktor-faktor yang mungkin berkontribusi pada penurunan ini.

1. Distribusi Jenis Kelamin

Dari 102 responden, terdapat 58 responden (56.9%) berjenis kelamin perempuan dan 44 responden (43.1%) berjenis kelamin laki-laki. Distribusi ini menunjukkan bahwa pasien perempuan sedikit lebih dominan dalam menggunakan layanan Klinik Payakumbuh Eye Center. Hal ini mungkin mencerminkan kecenderungan perempuan untuk lebih memperhatikan kesehatan mata mereka atau mungkin karena faktor demografis lain dalam populasi yang dilayani oleh klinik.

2. Distribusi Usia

Dari 102 responden, analisis distribusi usia menunjukkan variasi yang cukup luas. Mayoritas responden berada dalam kelompok usia 17-25 tahun, yaitu sebanyak 52 orang (51.0%). Diikuti oleh kelompok usia 36-45 tahun sebanyak 21 orang (20.6%),

46-55 tahun sebanyak 16 orang (15.7%), 26-35 tahun sebanyak 12 orang (11.8%), dan di atas 55 tahun sebanyak 1 orang (1%). Distribusi ini menggambarkan bahwa klinik melayani berbagai kelompok usia, dengan konsentrasi tertinggi pada usia produktif. Hal

ini mungkin berkaitan dengan kesadaran kesehatan mata yang lebih tinggi pada kelompok usia ini atau mungkin karena faktor risiko kesehatan mata yang meningkat pada rentang usia tersebut.

3. Distribusi Tingkat Pendidikan

Dari 102 responden, data menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan S1 dan di atasnya, yaitu sebanyak 55 orang (53.9%). Diikuti oleh responden dengan pendidikan lulusan SMA dan sederajat sebanyak 40 orang (39.2%), lulusan D3 sebanyak 7 orang (6.9%). Distribusi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pasien Klinik Payakumbuh Eye Center memiliki tingkat pendidikan menengah ke atas. Hal ini mungkin berkaitan dengan tingkat kesadaran kesehatan yang lebih tinggi pada kelompok berpendidikan lebih tinggi, atau mungkin mencerminkan demografi umum area yang dilayani oleh klinik.

4. Distribusi Status Pekerjaan

Dari 102 responden, distribusi status pekerjaan menunjukkan bahwa sebanyak 43 orang (42.2%) merupakan pegawai negeri, sebanyak 20 orang (19.6) merupakan mahasiswa, sebanyak 19 orang (18.6%) merupakan karyawan, sebanyak 18 orang (17.6%) merupakan pekerja lainnya, sebanyak 1 orang (1%) merupakan wiraswasta. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas pasien yang mengunjungi klinik berasal dari kalangan yang memiliki pekerjaan tetap, yang mungkin memiliki akses lebih baik terhadap layanan kesehatan.

5. Distribusi Tingkat Penghasilan

Dari 102 responden, distribusi tingkat penghasilan pasien yang berkunjung ke klinik menunjukkan bahwa sebanyak 75 orang (50%) memiliki penghasilan Rp 2.000.000 - Rp 3.000.000 per bulan, sebanyak 11 orang (10.8%) memiliki penghasilan antara Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000 per bulan, sebanyak 11 orang (10.8%) memiliki penghasilan kurang dari Rp 500.000 per bulan dan sebanyak 5 orang (4.9%) memiliki penghasilan Rp 500.000 - Rp 1.000.000 per bulan.

6. Tempat Pasien Pertama Kali Mencari Pengobatan Saat Merasa Sakit

Dari 102 responden, data menunjukkan bahwa 70 orang (76.5%) mencari pertama kali tempat pengobatan di Klinik Payakumbuh Eye center, 11 orang (10.8%) di dokter praktek umum, 9 orang (8.8%) diobati sendiri sebelum mencari pengobatan dan 4 orang (3.9%) di puskesmas sebagai tempat pertama kali pengobatan mata. Hal ini mengindikasikan bahwa Klinik Payakumbuh Eye Center menjadi tempat pertama yang diandalkan oleh mayoritas pasien untuk pengobatan mata

7. Alasan Pasien Waktu Pertama Kali Mencari Tempat Pengobatan

Dari 102 responden, alasan utama pasien mencari tempat pengobatan Di Klinik Payakumbuh Eye Center adalah pelayanan Dokter, dengan 53 responden (52.0%) memilih alasan ini. Diikuti oleh kelengkapan obat sebagai alasan kedua terbanyak, dipilih oleh 31 responden (30.4%). Lokasi yang dekat dengan rumah menjadi alasan bagi 14 responden (13.7%), sementara biaya yang terjangkau menjadi pertimbangan bagi 4 responden (3.9%). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dokter dan ketersediaan obat menjadi faktor dominan dalam keputusan pasien untuk memilih klinik ini sebagai tempat pengobatan pertama mereka.

8. Alasan Memilih Berobat ke Klinik Payakumbuh Eye Center

Tabel menunjukkan bahwa alasan terbanyak pasien memilih berobat di Klinik Payakumbuh Eye Center adalah mendapat informasi dari teman, dengan 51 responden (50.0%) memilih alasan ini. Kemauan sendiri menjadi alasan kedua terbanyak, dipilih oleh 46 responden (45.1%). Sementara itu, 5 responden (4.9%) memilih klinik ini karena merupakan klinik langganan perusahaan tempat mereka bekerja. Data ini mengindikasikan bahwa word-of-mouth dan reputasi klinik memainkan peran penting dalam menarik pasien, diikuti oleh kesadaran dan inisiatif pribadi pasien. Kerjasama dengan perusahaan juga memberikan kontribusi, meskipun dalam persentase yang lebih kecil.

B. Data Penelitian Tingkat Kepuasan

a. Pelayanan Dokter (Medis):

Dari total 102 responden, 81 pasien (79.4%) menyatakan puas dengan pelayanan dokter, sementara 21 pasien (20.6%) tidak puas dengan pelayanan dokter. Tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan dokter menunjukkan kualitas pelayanan medis yang baik di Klinik Payakumbuh Eye Center.

b. Pelayanan Paramedis (Perawat):

Hasil menunjukkan bahwa 84 pasien (82.4%) merasa puas dengan pelayanan paramedis, sedangkan 18 pasien (17.6%) tidak puas. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mengindikasikan kinerja yang baik dari tim paramedis.

c. Pelayanan sarana penunjang:

Sebanyak 86 pasien (84.3%) menyatakan puas dengan pelayanan sarana penunjang, sementara 16 pasien (15.7%) tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas dan sarana penunjang di klinik dinilai baik oleh mayoritas pasien.

d. Pelayanan Administrasi:

Data menunjukkan bahwa 85 pasien (83.3%) puas dengan pelayanan administrasi, sedangkan 17 pasien (16.7%) tidak puas. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mengindikasikan efisiensi dan efektivitas sistem administrasi klinik.

e. Minat kunjungan ulang pasien:

Dari total 102 responden, 77 pasien (75.5%) menyatakan minat untuk melakukan kunjungan ulang, sementara 25 pasien (24.5%) tidak berminat. Tingginya minat kunjungan ulang ini menunjukkan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien yang baik terhadap Klinik Payakumbuh Eye Center.

C. Uji Statistik Data

1. Analisa hubungan tingkat kepuasan pelayanan Dokter dengan Minat Kunjungan ulang Klinik Payakumbuh Eye Center.

Hasil uji chi-square menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepuasan pelayanan dokter dan minat kunjungan ulang ($\chi^2 = 81.449$, $p = 0.000$). Dari 81 pasien yang puas dengan pelayanan dokter, 77 (95.1%) berminat untuk kunjungan ulang, sedangkan dari 21 pasien yang tidak puas, hanya 4 (19%) yang berminat kunjungan ulang. Nilai $p < 0.05$ mengindikasikan bahwa kepuasan terhadap pelayanan dokter secara signifikan mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien ke Klinik Payakumbuh Eye Center.

2. Analisa hubungan tingkat kepuasan pelayanan Perawat dengan Minat Kunjungan ulang Klinik Payakumbuh Eye Center.

Uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan pelayanan perawat dan minat kunjungan ulang ($\chi^2 = 67.320$, $p = 0.000$). Dari 84 pasien yang puas dengan pelayanan perawat, 77 (91.7%) berminat untuk kunjungan ulang, sementara dari 18 pasien yang tidak puas, tidak ada yang berminat kunjungan ulang. Nilai $p < 0.05$ menunjukkan bahwa kepuasan terhadap pelayanan perawat memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien.

3. Analisa hubungan tingkat kepuasan pelayanan administrasi dengan Minat Kunjungan ulang Klinik Payakumbuh Eye Center.

Hasil analisis chi-square menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepuasan pelayanan administrasi dan minat kunjungan ulang ($\chi^2 = 44.774$, $p = 0.000$). Dari 85 pasien yang puas dengan pelayanan administrasi, 75 (88.2%) berminat untuk kunjungan ulang, sedangkan dari 17 pasien yang tidak puas, hanya 2 (11.8%) yang berminat kunjungan ulang. Nilai $p < 0.05$ mengindikasikan bahwa kepuasan

terhadap pelayanan administrasi secara signifikan mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien.

4. Analisa hubungan tingkat kepuasan pelayanan sarana dan prasarana penunjang dengan Minat Kunjungan ulang:

Uji statistik menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kepuasan terhadap sarana dan prasarana penunjang dengan minat kunjungan ulang ($\chi^2 = 40.695$, $p = 0.000$). Dari 86 pasien yang puas dengan sarana penunjang, 75 (87.2%) berminat untuk kunjungan ulang, sementara dari 16 pasien yang tidak puas, hanya 2 (12.5%) yang berminat kunjungan ulang. Nilai $p < 0.05$ menunjukkan bahwa kepuasan terhadap sarana dan prasarana penunjang memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien ke Klinik Payakumbuh Eye Center.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Klinik Payakumbuh Eye Center, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang. Analisis terhadap 102 responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap berbagai aspek pelayanan, termasuk pelayanan dokter (79.4% puas), perawat (82.4% puas), sarana penunjang (84.3% puas), dan administrasi (83.3% puas). Uji statistik chi-square mengonfirmasi hubungan yang signifikan antara semua aspek kepuasan ini dengan minat kunjungan ulang ($p = 0.000$ untuk semua aspek). Mayoritas responden (75.5%) menyatakan minat untuk melakukan kunjungan ulang, yang mengindikasikan potensi loyalitas pasien yang baik.

Meskipun demikian, klinik menghadapi tantangan berupa penurunan kunjungan dalam beberapa bulan terakhir. Analisis terhadap distribusi pekerjaan dan tingkat penghasilan responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien berasal dari kalangan pekerja swasta dan wiraswasta dengan penghasilan menengah. Penurunan kunjungan mungkin disebabkan oleh faktor-faktor eksternal seperti perubahan kondisi ekonomi atau pola kerja yang mempengaruhi kemampuan dan prioritas pasien dalam mengakses layanan kesehatan mata. Untuk mengatasi masalah ini, klinik perlu melakukan investigasi lebih lanjut terhadap faktor-faktor yang

mencegah 24.5% responden untuk melakukan kunjungan ulang dan mengembangkan strategi yang dapat menjembatani kesenjangan antara minat kunjungan ulang yang tinggi dengan perilaku kunjungan aktual yang menurun.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, R. A., Retnaningtyas, E., & Sari, N. L. (2021). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Menggunakan pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Professional Health Journal*, 2(2), 101-111.
- Baharza, S. N., & Putri, D. U. P. (2020). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara. *Malahayati Nursing Journal*, 2(2), 366-375.
- Molenaar, E. R., Karamoy, H., Wagey, F., & Surya, W. S. (2023). Studi Korelasional antara Minat Pasien dan Sarana Prasarana Terkait Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit TNI AU Sam Ratulangi Manado. *e- CliniC*, 11(1), 117-123.
- Mudlikah, S., Indrawati, L. Y., Mulyani, E., & Handajani, D. O. (2020). Hubungan antara Kepuasan Pasien dengan Minat Penggunaan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pegantenan Pamekasan. *Jurnal Kebidanan Midwiferia*, 6(1), 1-6.
- Sangkot, H. S., Latifah, U., Suryandari, E. S. D. H., & Wijaya, A. (2022). Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Rs X Kota Madiun. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 10(2), 141-147.