

HUBUNGAN ANTARA FASILITAS DAN PELAYANAN DENGAN KUNJUNGAN ULANG PADA PASIEN RAWAT JALAN DI KLINIK PRATAMA DARUSALAM JEPARA

Elangga Kukuh Prasetya¹, Muhammad Purnomo², Yulisetyaningrum³
elanggakukuhprasetya@gmail.com¹, mukh.purnomo@umkudus.ac.id²,
yulisetyaningrum@umkudus.ac.id³
Universitas Muhammadiyah Kudus

ABSTRAK

Kunjungan ulang pasien merupakan indikator keberhasilan sebuah klinik pratama di tengah persaingan yang ketat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas fasilitas dan pelayanan dengan kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darussalam Jepara, yang mengalami fluktuasi jumlah pasien akibat munculnya kompetitor baru. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain korelasional dan pendekatan cross-sectional. Sampel penelitian terdiri dari 87 responden pasien rawat jalan yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner, dan analisis data menggunakan uji Spearman Rho. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara fasilitas dengan kunjungan ulang ($r=0,395$; $p=0,000$) serta antara pelayanan dengan kunjungan ulang ($r=0,383$; $p=0,000$). Mayoritas pasien memberikan penilaian baik untuk fasilitas (58,6%) dan pelayanan (71,3%) , yang selaras dengan tingginya minat untuk melakukan kunjungan ulang (71,3%). Dapat disimpulkan bahwa fasilitas yang memadai dan pelayanan yang prima menjadi faktor kunci yang mendorong loyalitas dan minat kunjungan ulang pasien. Implikasinya, Klinik Pratama Darussalam Jepara perlu terus menjaga serta meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanannya sebagai strategi esensial untuk mempertahankan pasien di tengah persaingan saat ini.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Kunjungan Ulang Pasien, Rawat Jalan.

ABSTRACT

Patient return visits are an indicator of the success of a primary clinic amidst tight competition. This study aimed to analyze the relationship between the quality of facilities and services with outpatient return visits at the Pratama Darussalam Clinic in Jepara , which has experienced fluctuations in patient numbers due to the emergence of new competitors. This study employed a quantitative method with a correlational design and a cross-sectional approach. The sample consisted of 87 outpatient respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a questionnaire and analyzed with the Spearman Rho test. The results showed a significant positive relationship between facilities and return visits ($r=0.395$; $p=0.000$) and between services and return visits ($r=0.383$; $p=0.000$). The majority of patients rated the facilities (58.6%) and services (71.3%) as good, which was consistent with the high interest in return visits (71.3%). It was concluded that adequate facilities and excellent service are key factors that encourage patient loyalty and interest in returning. The implication is that the Pratama Darussalam Clinic needs to continuously maintain and improve the quality of its facilities and services as an essential strategy to retain patients

Keywords: Facilities, Outpatient, Patient Revisit, Patient Satisfaction, Service Quality.

PENDAHULUAN

Klinik pratama, sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer, memegang peran krusial dalam menyediakan layanan kesehatan yang terjangkau dan mudah diakses oleh masyarakat (Naryati & Ramdhaniyah, 2021). Keberhasilan layanan klinik pratama salah satunya diindikasikan oleh minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang (Putri & Agustina, 2024). Minat kunjungan ulang pasien ini esensial bagi klinik pratama untuk membangun loyalitas dan memastikan keberlanjutan operasional, sebab tingginya angka kunjungan ulang mencerminkan kualitas pelayanan yang memuaskan (Hasanah dkk., 2023).

Rendahnya minat kunjungan ulang pasien pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) dapat berdampak pada rendahnya angka kontak, yang merupakan indikator penting aksesibilitas FKTP dan kepedulian terhadap pasien, khususnya peserta BPJS (Puteri dkk., 2024). Data dari Dewan Jaminan Sosial Nasional (2024) menunjukkan peningkatan signifikan jumlah peserta BPJS di Indonesia, mencapai 273,5 juta pada tahun 2024. Peningkatan ini berbanding lurus dengan jumlah kontak pasien BPJS di FKTP, di mana pemanfaatan layanan kesehatan per Juni 2024 meningkat 12,3% dibandingkan Juni 2023, dengan Rawat Jalan Tingkat Pertama (RJTP) mencatat 242,74 juta kunjungan. Meskipun terjadi peningkatan pemanfaatan secara nasional, fenomena ketidakberminatan kunjungan ulang masih ditemukan. Penelitian oleh Puteri dkk. (2024) di Klinik Kirana Medika Bandung menemukan 24,7% pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang, serupa dengan temuan Lestari dkk. (2019) di Klinik Asy-Syifa Sragen yang mencatat 39,5% pasien tidak berminat kembali, mayoritas disebabkan ketidakpuasan terhadap fasilitas dan pelayanan.

Fasilitas dan pelayanan merupakan dua faktor fundamental yang memengaruhi minat kunjungan ulang pasien. Klinik dengan fasilitas lengkap, modern, dan nyaman, termasuk ruang tunggu yang memadai, peralatan medis yang memadai, aksesibilitas, dan dukungan teknologi seperti pendaftaran daring, dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan (Novitasari dkk., 2022). Keberadaan fasilitas tambahan seperti apotek terintegrasi juga meningkatkan daya tarik klinik, mendukung loyalitas pasien, dan keberlanjutan layanan (Kalijogo dkk., t.t.). Penelitian Lestari dkk. (2019) serta Alim dkk. (2023) menunjukkan hubungan signifikan antara fasilitas dan kunjungan ulang/pemanfaatan berulang fasilitas kesehatan ($p < 0,05$).

Selain fasilitas, kualitas pelayanan kesehatan juga memegang peran krusial. Pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif, didukung oleh interaksi yang baik antara tenaga kesehatan dan pasien (meliputi komunikasi, empati, dan kejelasan informasi), menciptakan pengalaman positif dan rasa percaya (Tarigan & Fitria, 2021). Efisiensi waktu tunggu, proses administrasi yang cepat, dan kemudahan akses layanan juga memengaruhi keputusan pasien untuk kembali. Ketika pelayanan melampaui harapan, pasien cenderung loyal dan termotivasi untuk kunjungan ulang, sehingga peningkatan kualitas pelayanan menjadi strategi penting untuk mempertahankan kepercayaan pasien (Lelyana, 2023). Studi Mendrofa dkk. (2022) serta Fatimah dkk. (2021) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien ($p < 0,05$).

Klinik Pratama Darussalam Jepara, sebagai salah satu klinik swasta di Kabupaten Jepara dengan layanan unggulan seperti pemeriksaan umum, radiologi, khitan modern, dan penanganan TB, menunjukkan fenomena menarik. Studi pendahuluan di klinik ini mengungkapkan tren fluktuatif jumlah pasien pada tahun 2024. Data kunjungan pasien Juni-Agustus 2024 menunjukkan total 597 pasien dengan nomor rekam medis (RM) dan 1397 pasien tanpa nomor RM (Non-RM). Wawancara lebih lanjut mengindikasikan bahwa

penurunan jumlah pasien dipicu oleh kemunculan klinik-klinik baru yang lebih berkembang dengan fasilitas dan pelayanan lebih baik, serta pembangunan rumah sakit modern di dekat klinik tersebut, menyebabkan banyak pasien beralih. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ekspektasi pasien terhadap fasilitas dan pelayanan dengan kondisi aktual di Klinik Pratama Darussalam Jepara, yang berpotensi menyebabkan rendahnya minat kunjungan ulang.

Meskipun telah banyak penelitian mengenai hubungan fasilitas dan pelayanan dengan kunjungan ulang secara umum, penelitian yang berfokus secara spesifik pada konteks perubahan dinamika kompetitif fasilitas kesehatan primer di wilayah Kabupaten Jepara, khususnya dengan adanya klinik dan rumah sakit baru, masih terbatas. Penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan menganalisis secara mendalam bagaimana persepsi pasien terhadap fasilitas dan pelayanan di Klinik Pratama Darussalam Jepara memengaruhi keputusan kunjungan ulang mereka di tengah lanskap kompetitif yang semakin ketat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi signifikan bagi manajemen Klinik Pratama Darussalam Jepara dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas fasilitas dan pelayanan, demi mempertahankan loyalitas pasien dan keberlanjutan operasional klinik. Lebih luas, temuan ini juga dapat berkontribusi pada pengembangan kerangka kerja dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan primer di Indonesia, khususnya dalam konteks persaingan layanan kesehatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara fasilitas dan pelayanan dengan kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darussalam Jepara.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain korelasional dan pendekatan *cross-sectional*. Populasinya mencakup seluruh pasien Klinik Pratama Darussalam, dengan rata-rata 665 kunjungan bulanan (Juni-Agustus 2024). Sampel sejumlah 87 responden diambil menggunakan rumus Slovin dan ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Penelitian ini mengkaji fasilitas dan pelayanan sebagai variabel bebas, serta kunjungan ulang pasien rawat jalan sebagai variabel terikat.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diadopsi dari penelitian Lestari dkk. (2019). Kuesioner tersebut terdiri atas tiga bagian: fasilitas, pelayanan, dan kunjungan ulang. Seluruh instrumen menggunakan skala Likert empat poin dengan pertanyaan bersifat positif (*favorable*). Setelah dilakukan uji validitas, dari 5 item kuesioner fasilitas, seluruhnya dinyatakan valid. Pada kuesioner pelayanan, dari 17 item awal, 2 item (nomor 7 dan 12) tidak valid, sehingga 15 item yang valid digunakan. Sementara itu, untuk kuesioner kunjungan ulang, dari 20 item awal, 4 item (nomor 6, 9, 12, dan 17) tidak valid, sehingga 16 item yang valid digunakan. Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa ketiga variabel fasilitas (Cronbach's Alpha 0,918), pelayanan (Cronbach's Alpha 0,954), dan kunjungan ulang (Cronbach's Alpha 0,937)—memiliki nilai di atas 0,70, menandakan bahwa instrumen ini reliabel dan konsisten untuk digunakan dalam penelitian.

Analisis data meliputi analisis *univariate* untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel penelitian, sedangkan analisis *bivariate* menggunakan Uji Spearman Rho untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel, terutama pada data yang digunakan berskala ordinal.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Menjelaskan bahwa mayoritas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darusalam Jepara berjenis kelamin perempuan, yaitu sebanyak 51 orang (58,6%). Sementara itu, pasien laki-laki berjumlah 36 orang (41,4%) daritotal 87 responden.

Tabel 1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	36	41,4%
Perempuan	51	58,6%
Total	87	100%

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 2. menjelaskan bahwa jumlah pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darusalam Jepara sebanyak 87 orang, dengan rata-rata umur 35,76 tahun. Umur pasien termuda adalah 17 tahun dan tertua 67 tahun, serta median umur 32 tahun. Standar deviasi umur pasien sebesar 13,184, dan interval kepercayaan 95% berada pada rentang 32,95 hingga 38,57 tahun.

Tabel 2. Umur Responden (n=87)

Mean	Min	Max	Median	Std. Dev	95% CI
35,76	17	67	32	13,19	32,95-38,57

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 3. diketahui bahwa sebagian besar pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darusalam Jepara memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA, yaitu sebanyak 37 orang (42,5%). Selanjutnya, pasien dengan pendidikan terakhir SMP berjumlah 23 orang (26,4%), disusul oleh pasien berpendidikan sarjana sebanyak 18 orang (20,7%), dan pendidikan terakhir SD sebanyak 9 orang (10,3%).

Tabel 3. Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	9	10,3 %
SMP	23	26,4 %
SMA	37	42,5 %
Sarjana	18	20,7 %
Total	87	100 %

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 4. menjelaskan bahwa mayoritas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darusalam Jepara bekerja sebagai wiraswasta atau wirausaha, yaitu sebanyak 31 orang (35,6%). Selanjutnya, pekerjaan terbanyak berikutnya adalah buruh dan pelajar/mahasiswa, masing-masing sebanyak 12 orang (13,8%), diikuti oleh ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 10 orang (11,5%) dan guru sebanyak 9 orang (10,3%). Sementara itu, pasien dengan pekerjaan sebagai pengangguran berjumlah 4 orang (4,6%), pedagang sebanyak 3 orang (3,4%), serta karyawan, penjahit, dan petani masing-masing sebanyak 2 orang (2,3%).

Tabel 4. Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pengangguran	4	4,6 %
Ibu Rumah Tangga	10	11,5 %
Buruh	12	13,8 %
Wiraswasta/	31	35,6 %

Wirausaha		
Karyawan	2	2,3 %
Guru	9	10,3 %
Pelajar/ Mahasiswa	12	13,8 %
Pedagang	3	3,4 %
Penjahit	2	2,3 %
Petani	2	2,3 %
Total	87	100 %

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 5. menjelaskan bahwa sebagian besar pasien menilai fasilitas di Klinik Pratama Darusalam Jepara dalam kategori baik, yaitu sebanyak 51 orang (58,6%). Sementara itu, sebanyak 36 orang (41,4%) menilai fasilitas klinik kurang baik.

Tabel 5. Fasilitas di Klinik Pratama Darusalam Jepara

Fasilitas	Frekuensi	Persentase
Baik	51	58,6 %
Kurang Baik	36	41,4 %
Total	87	100 %

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 6. menjelaskan bahwa sebagian besar pasien menilai pelayanan di Klinik Pratama Darusalam Jepara dalam kategori baik, yaitu sebanyak 62 orang (71,3%). Sementara itu, sebanyak 25 orang (28,7%) memberikan penilaian cukup baik terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel 6. Pelayanan di Klinik Pratama Darusalam Jepara

Pelayanan	Frekuensi	Persentase
Baik	62	71,3 %
Cukup Baik	25	28,7 %
Total	87	100 %

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 7. menjelaskan bahwa sebagian besar pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darusalam Jepara memiliki minat untuk melakukan kunjungan ulang, yaitu sebanyak 62 orang (71,3%). Sementara itu, sebanyak 25 orang (28,7%) menunjukkan cukup minat untuk kembali berobat ke klinik.

Tabel 7. Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Darusalam Jepara

Kunjungan Ulang	Frekuensi	Persentase
Minat	62	71,3 %
Cukup Minat	25	28,7 %
Total	87	100 %

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 8. menunjukkan hasil uji statistik menggunakan Spearman Rho menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas dengan kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darusalam Jepara, dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,395 dan nilai signifikansi (p value) sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan adanya korelasi positif yang bermakna, di mana semakin baik fasilitas yang dirasakan pasien, maka semakin tinggi pula minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang.

Tabel 8. Hubungan Fasilitas Dengan Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Jalandi Klinik Pratama Darusalam Jepara

Fasilitas	Kunjungan Ulang				Total		r	p value
	Minat		Cukup Minat		f	%		
	f	%	f	%				
Baik	44	50,6	7	8	51	58,6	0,395	0,000
Kurang Baik	18	20,7	18	20,7	36	41,4		
Total	62	71,3	25	28,7	87	100		

Sumber : Data Primer, 2024

Tabel 9. Menunjukkan hasil uji statistik dengan Spearman Rho menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan dengan kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darusalam Jepara, dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,383 dan nilai signifikansi (p value) sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan adanya korelasi positif yang bermakna, yaitu semakin baik pelayanan yang diterima pasien, maka semakin tinggi pula minat mereka untuk melakukan kunjungan ulang.

Tabel 9. Hubungan Pelayanan Dengan Kunjungan Ulang Pada Pasien Rawat Jalandi Klinik Pratama Darusalam Jepara

Pelayanan	Kunjungan Ulang				Total		r	p value
	Minat		Cukup Minat		f	%		
	f	%	f	%				
Baik	52	58,6	11	12,6	62	71,3	0,383	0,000
Cukup Baik	11	12,6	14	16,1	25	28,7		
Total	62	71,3	25	28,7	87	100		

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil penelitian di Klinik Pratama Darussalam Jepara menunjukkan bahwa fasilitas dan pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan.

Sebagian besar pasien (58,6%) menilai fasilitas di Klinik Pratama Darussalam Jepara dalam kategori baik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sinay dkk. (2024) dan Ramadani dkk. (2023) yang juga melaporkan fasilitas klinik pratama berada dalam kategori baik. Nilai rata-rata skor kuesioner fasilitas sebesar 32,21 (nilai minimum 24, maksimum 39, standar deviasi 3,219) mendukung persepsi positif ini. Ketersediaan fasilitas memadai, seperti ruang tunggu nyaman, peralatan medis lengkap, dan toilet bersih, sangat memengaruhi mutu pelayanan yang diterima pasien (Fadlilah dkk., 2022; Hegiarto & Karima, 2024). Peningkatan kelengkapan dan kebersihan fasilitas fisik secara signifikan meningkatkan kepuasan pasien (Maharani & Diatri, 2024). Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai sering menjadi keluhan dan menurunkan jumlah kunjungan ulang (Nuraini & Wijayanti, 2018). Pemenuhan fasilitas dasar seperti alat pemeriksaan, sistem antrean, dan ventilasi ruangan berkontribusi langsung pada mutu pelayanan Ramadani dkk. (2023) sehingga manajemen fasilitas harus menjadi prioritas strategis Fauziyyah dkk. (2023). Lebih lanjut, pengelolaan fasilitas yang baik dan disesuaikan kebutuhan pengguna, termasuk sarana pendukung seperti fasilitas ibadah dan area informasi, cenderung meningkatkan penilaian mutu layanan (Mujiarti dkk., 2024; Ulhaq & Ningtiyas, 2022). Dengan demikian, investasi pada perbaikan fasilitas tidak hanya meningkatkan kenyamanan fisik, tetapi juga citra dan kepercayaan pasien terhadap institusi (Rahayu dkk., 2024). Peneliti berpendapat bahwa penilaian positif terhadap fasilitas mencerminkan langsung kualitas layanan dan berperan penting dalam membentuk pengalaman serta kepuasan pasien, menjadikannya aspek utama

dalam peningkatan mutu layanan.

Demikian pula, sebagian besar pasien (71,3%) menilai pelayanan di Klinik Pratama Darussalam Jepara dalam kategori baik, sementara 28,7% menilai cukup baik. Hasil ini konsisten dengan penelitian lain yang menunjukkan mayoritas responden merasakan kualitas pelayanan yang baik, seperti temuan Sinurat dkk. (2024) yang melaporkan 62,2% responden sangat puas dengan pelayanan. Kualitas interaksi antara petugas dan pasien, terutama komunikasi yang jelas dan empatik, sangat memengaruhi mutu pelayanan (Nurwati & Rohminatin, 2024). Kenyamanan fisik, fasilitas ibadah, aksesibilitas, serta efisiensi administrasi dan kecepatan pelayanan juga merupakan faktor dominan dalam persepsi mutu pelayanan. Ketika pelayanan memenuhi atau melebihi harapan pasien, loyalitas dan komitmen kunjungan ulang akan terbentuk (Agustina & Septiawan, 2024). Peneliti berpendapat bahwa penilaian positif terhadap pelayanan menunjukkan perannya yang signifikan dalam membentuk persepsi kualitas klinik, berkontribusi pada kepuasan dan potensi kunjungan ulang pasien.

Minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darussalam Jepara juga tinggi, dengan 71,3% pasien menunjukkan minat untuk kembali, dan 28,7% menunjukkan cukup minat. Angka ini lebih tinggi dibandingkan beberapa penelitian lain, seperti Negsih dkk. (2024) yang mencatat 53,3% responden berminat kunjungan ulang, dan Yasni dkk. (2020) dengan 56,7% responden berminat kembali. Tingginya minat kunjungan ulang mencerminkan adanya kepercayaan berkelanjutan terhadap layanan Puteri dkk. (2024) dan menunjukkan preferensi pasien terhadap klinik tersebut dibandingkan fasilitas lain (Aprilia dkk., 2022). Jumlah kunjungan ulang yang tinggi juga menjadi tolok ukur keberhasilan klinik dalam mempertahankan hubungan dengan pasien (Rahayu dkk., 2024). Kecenderungan pasien untuk menjadikan satu fasilitas kesehatan sebagai rujukan tetap menunjukkan bahwa minat kunjungan ulang tidak hanya spontan tetapi juga terencana (Dwiyatnaningrum dkk., 2024). Peneliti menyimpulkan bahwa minat kunjungan ulang mencerminkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien, menjadikannya indikator penting keberhasilan pelayanan dan aspek strategis dalam pengelolaan mutu layanan kesehatan.

Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara fasilitas dengan kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darussalam Jepara ($r = 0,395$, $p\text{-value} = 0,000$; $p < 0,05$). Artinya, semakin baik fasilitas yang dirasakan, semakin tinggi minat kunjungan ulang pasien. Temuan ini didukung oleh penelitian Bregida dkk. (2021) dan Lestari dkk. (2019) yang juga menemukan hubungan signifikan antara ketersediaan fasilitas/alat dengan minat kunjungan ulang. Ketersediaan dan kualitas fasilitas pelayanan, seperti ruang tunggu nyaman dan alat medis yang memadai, sangat berkaitan dengan tingginya angka kunjungan ulang (Rahayu dkk., 2024). Pasien cenderung menjadikan fasilitas yang memenuhi standar kenyamanan dan kemudahan sebagai rujukan utama (Aprilia dkk., 2022). Oleh karena itu, peneliti berpendapat bahwa fasilitas yang memadai berperan krusial dalam membentuk persepsi positif, membangun kepercayaan, loyalitas, dan investasi jangka panjang dalam mempertahankan minat kunjungan ulang.

Lebih lanjut, terdapat pula hubungan positif yang signifikan antara pelayanan dengan kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darussalam Jepara ($r = 0,383$, $p\text{-value} = 0,000$; $p < 0,05$). Ini berarti, semakin baik pelayanan yang diterima, semakin tinggi minat pasien untuk kembali. Hasil ini konsisten dengan penelitian H. M. Putri & Dian Afriyani, (2025) dan Fatimah dkk. (2021) yang menunjukkan korelasi signifikan antara mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang. Purnomo dkk. (2023) juga mendukung bahwa kepuasan pasien, terutama pada aspek tangible, reliability, responsiveness, dan empathy,

memengaruhi kunjungan ulang. Tingginya kunjungan ulang erat kaitannya dengan persepsi mutu pelayanan yang konsisten (Puteri dkk., 2024). Pelayanan yang profesional, ramah, responsif, cepat, jelas, dan humanis membentuk persepsi positif, menumbuhkan rasa percaya, dan keterikatan emosional (Aziz, 2024). Peneliti menyimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah faktor kunci dalam membentuk loyalitas pasien, pelayanan berkualitas tidak hanya menciptakan kesan pertama yang baik, tetapi juga membangun kepercayaan dan keberlanjutan kunjungan pasien.

Meskipun hasil penelitian ini memberikan wawasan berharga mengenai hubungan antara fasilitas, pelayanan, dan kunjungan ulang di Klinik Pratama Darussalam Jepara, perlu diakui adanya beberapa keterbatasan. Pertama, jumlah responden yang hanya 87 orang relatif kecil. Angka ini belum mampu merepresentasikan kondisi populasi pasien rawat jalan secara menyeluruh, sehingga generalisasi temuan mungkin terbatas. Kedua, dalam proses pengumpulan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak sepenuhnya mencerminkan pendapat mereka yang sebenarnya. Hal ini bisa timbul dari perbedaan pemahaman, persepsi, dan cara berpikir individu, serta potensi faktor kejujuran dalam pengisian kuesioner. Terakhir, keberadaan responden lansia dalam penelitian ini menuntut bimbingan dan arahan ekstra selama pengisian kuesioner, yang secara tidak langsung dapat memengaruhi kecepatan dan akurasi data yang terkumpul. Keterbatasan-keterbatasan ini penting untuk dipertimbangkan saat menginterpretasikan hasil dan merancang studi lanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa fasilitas dan pelayanan memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kunjungan ulang pada pasien rawat jalan di Klinik Pratama Darussalam Jepara. Mayoritas pasien menilai fasilitas dan pelayanan klinik berada dalam kategori baik, dan persepsi positif ini berkorelasi kuat dengan minat mereka untuk kembali. Ini mengindikasikan bahwa kualitas fasilitas yang memadai dan pelayanan yang prima menjadi faktor kunci yang mendorong loyalitas dan keberlanjutan kunjungan pasien. Oleh karena itu, bagi Klinik Pratama Darussalam Jepara, menjaga dan terus meningkatkan kualitas fasilitas serta pelayanan bukan hanya penting untuk kepuasan sesaat, tetapi juga merupakan strategi esensial untuk mempertahankan jumlah kunjungan pasien di tengah dinamika kompetitif fasilitas kesehatan saat ini.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan sampel agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang populasi pasien rawat jalan. Selain itu, penelitian di masa mendatang dapat mempertimbangkan metode pengumpulan data campuran (kualitatif dan kuantitatif) untuk menggali lebih dalam persepsi pasien serta faktor-faktor non-fasilitas dan non-pelayanan yang mungkin memengaruhi keputusan kunjungan ulang, seperti promosi atau word-of-mouth.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E., & Septiawan, C. (2024). Analisa Kesiapan Klinik Pratama Gloskin Aesthetic Clinic Tahun 2024. *Jurnal Kesehatan Tambusai*.
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jkt/article/view/28637>
- Alim, Muh. C., Indar, I., & Harniati, H. (2023). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar. *Jurnal Ners*, 7(2), 829–836.
<https://doi.org/10.31004/JN.V7I2.15096>

- Aprilia, A. R., Arman, A., & Samsualam, S. (2022). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di Klinik Gigi Dan Mulut Swasta Kota Makassar. *Journal of Muslim Community Health*, 3(2), 102–115. <https://doi.org/10.52103/JMCH.V3I2.772>
- Bregida, N., Anwary, A. Z., & Anggraeni, S. (2021). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara: Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI), 4(4), 456–463. <https://doi.org/10.56338/MPPKI.V4I4.1864>
- Dewan Jaminan Sosial Nasional. (2024). Monthly Report Monitoring. https://kesehatan.djsn.go.id/kesehatan/doc/laporan-bulanan/Monthly_Report_JKN_0102_2024.pdf
- Dwiyatnaningrum, F., Ridwan, S., & Priatna, D. K. (2024). Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Pasien Usg 4d Kehamilan di Klinik Hegar Rancamanyar Kabupaten Bandung. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan Nusantara*, 2(4), 193–202. <https://doi.org/10.38035/JPKN.V2I4.975>
- Fadlilah, I. N., Listyorini, S., & Hadi, S. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Klinik Pratama “Al-Fatah” Kabupaten Kudus). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 23–32. <https://doi.org/10.14710/JIAB.2022.33542>
- Fatimah, S., Putri, I. R. R., & Sumarni, S. (2021). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Galur 1 Kulon Progo. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 4(1), 25–29. [https://doi.org/10.21927/IJHAA.2021.4\(1\).25-29](https://doi.org/10.21927/IJHAA.2021.4(1).25-29)
- Fauziyyah, F. F., Ristianindi, A. M., & Gunawan, E. (2023). Analisis Kelengkapan Resume Medis Rawat Jalan Guna Meningkatkan Mutu Rekam Medis Di Klinik Pratama Bhakti Kencana. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 4893–4901. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/2218>
- Hasanah, D. F., Syaodih, E., & Handayani, N. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Pratama Manshurin Bandung. http://digilib.ars.ac.id/index.php?p=show_detail&id=8144&keywords=
- Hegiarto, A. S., & Karima, Q. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Kualitas Pelayanan Klinik Pratama Fatimah Di Daerah Ujungberung Kota Bandung. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 1(7), 983–989. <https://doi.org/10.55916/FRIMA.V1I7.621>
- Kalijogo, F. M. R., Rabiatal Adawiyah, W., & Purnomo, R. (t.t.). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis.
- Lelyana, N. (2023). Manajemen Strategis dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat - Dr. drg. Nora Lelyana, M.H.Kes., FICD. - Google Buku (S. P. Djati, Ed.). Indonesia Emas Group. <https://books.google.co.id/books?id=xQHWEAAAQBAJ>
- Lestari, I. S., Widiyono, & Herawati, V. D. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Layanan di Klinik Pratama Asy-Syifa Sragen. *Jurnal Ilmu Keperawatan Indonesia (JIKI)*, 12(2). <https://www.jurnal.usahidsolo.ac.id/index.php/JIKI/article/view/366>
- Maharani, C., & Diatri, D. (2024). Persiapan Dan Pelaksanaan Akreditasi Di Klinik Pratama Sebagai Fasilitas Kesehatan Tingkat Pratama: Sebuah Studi Kasus. *Journal Health & Science: Gorontalo Journal Health and Science Community*, 8(3), 140–158. <https://doi.org/10.35971/GOJHES.V8I3.26302>
- Mendrofa, K., Mendrofa, Y., & Gulo, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 1(2), 268–274. <https://doi.org/10.56248/JAMANE.V1I2.40>
- Mujiarti, M., Narmi, N., & Jasmin, M. (2024). Hubungan Fasilitas Kesehatan dan Kualitas

- Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Klinik Pratama SPN Polda. *Jurnal Ilmiah Karya Kesehatan*, 4(02), 28–32. <https://doi.org/10.46233/JIKK.V4I02.1186>
- Naryati, N., & Ramdhaniyah, R. (2021). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Tidur Mahasiswa Progam Studi Sarjana Keperawatan di Fakultas Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jakarta Tahun 2021. *Jurnal Mitra Kesehatan*, 4(1), 5–13. <https://doi.org/10.47522/JMK.V4I1.97>
- Negsih, S. B., Rahutami, S., & Priyatno, A. D. (2024). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Saraf. *Babul Ilmi Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 16(2), 126. <https://jurnal.stikes-aisyiyah-palembang.ac.id/index.php/Kep/article/view/1274>
- Novitasari, M., Budiyantri, R. T., & Sriatmi, A. (2022). Kesiapan Akreditasi Klinik Pratama Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Kesehatan. *LINK*, 18(1), 1–9. <https://doi.org/10.31983/LINK.V18I1.7685>
- Nuraini, N., & Wijayanti, R. A. (2018). Optimalisasi Waktu Tunggu Rawat Jalan Dengan Metode Lean Healthcare Di Klinik Pratama. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 6(1), 31. <https://doi.org/10.33560/.V6I1.182>
- Nurwati, N., & Rohminatin, R. (2024). Penggunaan Metode Servqual Untuk Menilai Mutu Pelayanan Di Klinik Pratama Babun Rizki. *J-Com (Journal of Computer)*, 4(3), 352–359. <https://doi.org/10.33330/J-COM.V4I3.3516>
- Purnomo, M., Hartinah, D., & Suwanto, T. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Pecangaan Jepara. *(IJP) Indonesia Jurnal Perawat*, 8(1), 33–48. <https://doi.org/10.26751/IJP.V8I1.2025>
- Puteri, D. A., Syaodih, E., Agung, I. W. P., & Andikarya, O. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS Klinik Kirana Medika Bandung. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit*, 2(1), 13–23. <https://ejurnal.ars.ac.id/index.php/mmars/article/view/1601>
- Putri, A., & Agustina, F. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Dan Minat Kembali Di Klinik Pratama Promedika. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi)*, 10(3), 1985–1990. <https://doi.org/10.35870/JEMSI.V10I3.2497>
- Putri, H. M., & Dian Afriyani, L. (2025). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Wahyu Medika. *Indonesian Journal of Midwifery*, 8(1). <http://jurnal.unw.ac.id/index.php/ijm>
- Rahayu, D. S., Dwi, N. S. M., & Arumsari, W. (2024). Hubungan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Syafana Medika. *Indonesian Journal of Health Community*, 5(2), 65–73. <https://doi.org/10.31331/IJHECO.V5I2.3554>
- Ramadani, D., Hardilawati, W. L., & Kusumah, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Servicescape, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Pratama Sari Husada Di Pekanbaru. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi, Bisnis & Akuntansi*, 3, 847–858. <https://ejurnal.umri.ac.id/index.php/sneba/article/view/5725>
- Sinay, H., Lapodi, R. A., Cahyawati, S., & Puluhatumena, D. P. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Klinik Sikes Lanud Pattimura Ambon. *USADA NUSANTARA: Jurnal Kesehatan Tradisional*, 2(1), 162–175. <https://doi.org/10.47861/USD.V2I1.648>
- Sinurat, S., Pane, jagentar P., & Siahaan, J. B. (2024). Gambaran Tingkat Kepuasan Layanan Pasien BPJS Di Klinik Pratama Santa Elisabeth Medan Tahun 2023. *Jurnal Riset Ilmu Kesehatan Umum dan Farmasi (JRIKUF)*, 2(2), 11–19. <https://doi.org/10.57213/JRIKUF.V2I2.187>
- Tarigan, A. M., & Fitria, D. (2021). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Klinik Pratama Kelambir Medan. *Indonesian Trust Health Journal*, 4(2), 477–486. <https://doi.org/10.37104/ITHJ.V4I2.81>
- Ulhaq, M., & Ningtiyas, F. A. (2022). Hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien

- di Klinik Pratama. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 5(1), 45–52. [https://doi.org/10.21927/IJHAA.2022.5\(1\).45-52](https://doi.org/10.21927/IJHAA.2022.5(1).45-52)
- Yasni, Y., Narmi, N., & Putri, L. A. R. (2020). Hubungan Marketing Mix Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Keperawatan*, 4(02), 22–35. <https://doi.org/10.46233/JK.V4I02.438>