

---

***THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENTS' PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY AND PATIENT'S INTEREST OF RE-VISIT TO AIR HITAM LAUT PUBLIC HEALTH CENTER***

***HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN KE PUSKESMAS AIR HITAM LAUT***

Armada<sup>1</sup>, Renny Listiawaty<sup>2</sup>, Novi Berliana<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Harapan Ibu Jambi

Korespondensi (e-mail): madagedon@gmail.com<sup>1</sup>

---

**ABSTRACT**

**Background & Objective:** The quality of outpatient services needs to be considered in order to provide satisfaction to patients which has an impact on patient loyalty to reuse public health center. The behavior of the community to use services at Air Hitam Laut public health center is only 60-70%. This is because the quality of service provided by Air Hitam Laut Health Center in 2019 is still not good because there are still no doctors at the public health center who provide services. **Method:** This study is a quantitative study with an analytic approach using a cross sectional design. The research sample was 96 patients who visited Air Hitam Laut Public Health Center. The sampling technique used was purposive sampling technique. The research was conducted in May 2020 at Air Hitam Laut Public Health Center. The data collection method was by interview using a questionnaire. **Results:** The results showed that as many as 61.5% of respondents had a perception of good service quality and as many as 69.8% of respondents were interested in making repeat visits to Air Hitam Laut Public Health Center. There is a significant relationship between perceptions of service quality and interest in revisiting Air Hitam Laut Public Health Center in 2020 ( $p=0.004$ ). **Conclusion:** Public Health Center have to supervise each officer's performance so that the officers can provide good service to patients

**Keywords:** Perceptions, Service Quality, Interest of Revisits

**ABSTRAK**

**Latar Belakang & Tujuan:** Kualitas pelayanan rawat jalan perlu diperhatikan guna memberikan kepuasan pada pasien yang berdampak pada loyalitas pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan puskesmas. Perilaku masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan di Puskesmas Air Hitam Laut hanya 60-70%. Hal tersebut dikarenakan mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas Air Hitam Laut pada tahun 2019 masih kurang baik dikarenakan di Puskesmas masih belum ada dokter yang memberikan pelayanan. **Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan analitik menggunakan desain *cross sectional*. Sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Air Hitam Laut sebanyak 96 orang. Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Penelitian dilakukan di pada bulan Mei 2020 di Puskesmas Air Hitam Laut. Metode pengumpulan data adalah dengan wawancara menggunakan kuesioner. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 61,5% responden memiliki persepsi kualitas pelayanan baik dan sebanyak 69,8% responden berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut Tahun 2020 ( $p=0,004$ ). **Kesimpulan:** Puskesmas diharapkan dapat melakukan kajian rutin setiap bulan melalui lokakarya mini tentang mutu pelayanan serta membahas seluruh keluhan baik yang didapat dari kotak saran atau yang disampaikan langsung pada petugas.

**Kata Kunci:** Persepsi, Kualitas Pelayanan, Minat Kunjungan Ulang

## 1. PENDAHULUAN

Sejalan dengan perkembangan pradigma pembangunan kesehatan maka arah kebijakan pembangunan kesehatan mengutamakan pada upaya preventif dan promotif serta pemberdayaan keluarga dan masyarakat dibidang kesehatan tersebut, yang diantaranya adalah penggerakan dan

nemberdayakan masyarakat untuk hidup sehat. Salah satu bentuk upaya pemberdayaan masyarakat dibidang kesehatan adalah meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Helmyati, 2019). Untuk itu kualitas pelayanan kesehatan masyarakat melalui puskesmas baik *quality of care* (pelayanan profesi) dan *quality of service* (pelayanan manajemen) perlu terus diupayakan dengan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas kerjanya sehingga kebutuhan dan kepuasan pengguna jasa pelayanan Puskesmas dapat dipenuhi (Depkes RI, 2008).

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang disediakan maka pelayanan tersebut bisa dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Harapan pasien merupakan tolak ukur dalam penentuan kualitas pelayanan, apabila harapan pasien terpenuhi maka pasien akan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Pihak puskesmas yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan seharusnya menjaga agar harapan pasien terpenuhi. Jika harapan pasien tidak terpenuhi maka akan menimbulkan citra yang buruk tentang mutu pelayanan sehingga akan mempengaruhi jumlah kunjungan di Puskesmas yang bersangkutan (Kemenkes RI, 2010).

Mutu pelayanan di Puskesmas dapat dilihat dari beberapa indikator pelayanan berdasarkan pemanfaatan puskesmas melalui ketersediaan fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan terhadap waktu tunggu serta sikap petugas (keramah tamahan) dalam memberikan pelayanan (Depkes RI, 2008). Setiap kecamatan di Provinsi Jambi sudah memiliki paling sedikit 1 (satu) Puskesmas. Bila dibandingkan dengan jumlah penduduk Jambi (3.570.272 jiwa), maka 1 puskesmas melayani 18.216 jiwa, bila dibandingkan dengan standar nasional, dimana 1 (satu) puskesmas melayani 25.000 jiwa, berarti Pemerintah Provinsi Jambi telah mampu menyediakan sarana kesehatan khususnya Puskesmas mencapai standar nasional tersebut (Kemenkes RI, 2019).

Data Riskesdas yang ada di Provinsi Jambi Tahun 2018 menunjukkan bahwa dari 300.000 Rumah Tangga yang disurvei sebesar 45,07% menyatakan akses ke Puskesmas/Pustu/Pusling/Bidan Desa Mudah, 27,70% akses sulit dan sebesar 27,23% akses sangat sulit. Jika dilihat akses ke Klinik/Praktek Dokter/Praktek Dokter Gigi/Praktek Bidan Mandiri menunjukkan sebesar 39,85% akses mudah, 34,13% akses sulit dan 26,02% akses sangat sulit. Jika dilihat dari pemanfaatan pelayanan kesehatan tradisional diperoleh hasil sebesar 24,22% memanfaatkan pelayanan kesehatan tradisional dan 10,5% melakukan upaya sendiri. Sedangkan proporsi tenaga kesehatan yang dimanfaatkan mengenai kesehatan tradisional sebesar 6,92% dokter/nakes dan 97,94% penyehat tradisional (Riskesdas, 2018). Data Dinas Kesehatan Provinsi Jambi menunjukkan bahwa presentase pemanfaatan pelayanan tahun 2018 antara lain praktek dokter 28,20%, praktek tenaga kesehatan 22,15%, puskesmas/Pustu 20,58%, rumah sakit swasta 7,71%, rumah sakit pemerintah 6,86%, praktek pengobatan tradisional 4,91% dan dukun 0,35% lainnya 9,24% (Dinkes Provinsi Jambi, 2018). Pelayanan rawat jalan, terbanyak masyarakat menggunakan tenaga kesehatan yaitu sekitar 18,2% disusul dengan RS Bersalin yaitu 6,6%. Penggunaan fasilitas pelayanan pemerintah untuk rawat jalan yaitu RS hanya 1,1% dan Puskesmas yaitu 3,3%. Untuk mendapatkan pelayanan rawat inap, masyarakat Jambi lebih memilih menggunakan RS Swasta (50,4%), RS Pemerintah (37,6%), Puskesmas (12,1%) dan klinik (0,9%) (Dinkes Provinsi Jambi, 2018).

Puskesmas Air Hitam Laut merupakan Puskesmas yang ada di Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Berdasarkan data Puskesmas Air Hitam Laut pada tahun 2018 terdapat 4492 kunjungan awal dan pada tahun 2019 terdapat 3374 kunjungan awal pasien ke Puskesmas. Sedangkan data kunjungan ulang pada tahun 2018 terdapat 850 kunjungan ulang dan tahun 2019 terdapat 862 kunjungan ulang. Hasil penelitian Sareong (2015) di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara menunjukkan bahwa terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien disebabkan oleh beberapa faktor yaitu semakin meningkatnya derajat kesehatan masyarakat, kurang puasnya jaminan kesehatan yang diterima oleh masyarakat di puskesmas tersebut, sehingga masyarakat enggan untuk

kembali melakukan kunjungan dalam memperoleh pengobatan. Selain itu masih banyaknya keluhan pasien yang datang berobat berkaitan dengan waktu tunggu kehadiran dokter untuk memperoleh pelayanan kesehatan (Sareong, 2015). Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut tahun 2020.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Air Hitam Laut pada tanggal 12 Mei s/d 12 Juni 2020.

### 2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Air Hitam Laut pada tahun 2019. Sampel penelitian adalah pasien yang berkunjung ke Puskesmas Air Hitam Laut sebanyak 96 orang.

### 2.3 Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara analitik dengan *cross sectional study* dimana pengumpulan data variabel dependen dan independen dilakukan penelitian pada saat yang bersamaan. Penelitian ini ingin melihat hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Air Hitam Laut.

### 2.4 Pengumpulan dan Analisis Data

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner harapan dan kuesioner kenyataan. Kuesioner harapan diberikan kepada responden sebelum mendapatkan pelayanan kesehatan. Kuesioner kenyataan diberikan kepada responden setelah mendapatkan pelayanan kesehatan. Data dianalisis secara univariat dan bivariat, analisis bivariat menggunakan uji statistik yaitu uji *chi-square*.

## 3. HASIL PENELITIAN

### 3.1 Karakteristik Responden

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yaitu 53 (55,2%) responden, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 (44,8%) responden. Sebagian besar responden berusia 21-30 tahun yakni sebanyak 33,3% responden (Tabel 1).

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin dan Usia Responden di Puskesmas Air Hitam Laut Tahun 2020

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	43	44,8
Perempuan	53	55,2
<b>Usia</b>		
> 20 Tahun	5	5,2
20-30 tahun	21	21,9
21-30 tahun	32	33,3
31-40 tahun	28	29,2
41-50 tahun	10	10,4

Sumber: Data Primer, 2020

### 3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Pasien di Puskesmas Air Hitam Laut

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut Tahun 2020 ( $p=0,004$ )(Tabel 2).

Tabel 2 Hubungan Persepsi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Air Hitam Laut

No	Persepsi Kualitas Pelayanan	Minat Kunjungan Ulang				Total		p-value
		Tidak Berminat		Berminat		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Kurang Baik	18	48,6	19	51,4	37	100	0,004
2.	Baik	11	18,6	48	81,4	59	100	
	Total	29	30,2	67	69,8	96	100	

## 4. PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut sebesar 69,8% dan yang tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebesar 30,2%. Hal tersebut memperlihatkan bahwa sebagian besar responden berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut. Keputusan kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang (Philip Kotler, 2009). Setiap pasien memiliki alasan atau persepsi yang berbeda dalam memutuskan untuk memilih memanfaatkan kembali atau tidak suatu pelayanan kesehatan apabila suatu saat membutuhkan pelayanan kesehatan tersebut (Philip Kotler, 2009).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Eka Dewi Lestari, Samsualam, Reza Aril Ahri (2017) di Puskesmas Mandai menunjukkan bahwa sebanyak 73,4% responden memiliki minat kunjungan ulang baik (Lestari, Samsualam, & Ahri, 2017). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Azizatul Hamidiyah (2016) menunjukkan hal yang sama yakni sebanyak 78,9% berminat melakukan kunjungan ulang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden yang berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut disebabkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Air Hitam Laut sudah baik. Dalam memberikan pelayanan kepada pasien, Puskesmas melaksanakan sesuai dengan SOP yang ada. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian dimana 61,5% responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan di Puskesmas Air Hitam Laut sudah baik. Selain dari kualitas pelayanan, kebutuhan pasien untuk mendapatkan pengobatan segera juga menjadi faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan ulang pasien ke Puskesmas Air Hitam Laut. Hasil penelitian Trimurthy (2008) menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan puskesmas (Trimurthy, 2008).

Alasan lain yang membuat responden memiliki minat berkunjung kembali ke Puskesmas Air Hitam Laut karena lokasi puskesmas yang dekat dari rumah dan mudah untuk dijangkau. Keadaan pasien yang lemah karena sakitnya membuat pasien lebih memilih untuk mencari tempat pengobatan yang lebih dekat. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai  $p=0,004$  ( $p<0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara persepsi kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas. Dengan kata lain semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas maka responden semakin berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas. Menurut (Philip Kotler, 2009), menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah membeli produk, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen

selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut.

Mutu layanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan layanan kesehatan tersebut pada orang disekitarnya, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang nantinya akan mempengaruhi ucapan konsumen tentang layanan yang diberikan. Layanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan puskesmas (Philip Kotler, 2009). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fiil Hendra Hasbi (2012) di Puskesmas Poncol menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan puskesmas poncol (Hasbi, 2012). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Azizatul Hamidiyah (2016) menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang (Hamidiyah, 2016). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rafsanjanie (2014) di RSUD Kota Bekasi menunjukkan hal yang sama bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang (Rafsanjanie, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden berminat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Air Hitam Laut baik. Puskesmas Air Hitam Laut telah memberikan pelayanan dengan tepat waktu, petugas farmasi memberikan penjelasan resep obat dengan jelas, hasil laboratorium diberikan tepat waktu, perawat cekatan dalam memberikan pelayanan, dalam memberikan pelayanan petugas memberikan dengan senyum, salam dan sapa, petugas medis memberikan perhatian kepada pasien, puskesmas melengkapi sarana prasarana. Pengalaman yang baik yang diterima oleh pasien membuat pasien berniat untuk berkunjung ke Puskesmas Air Hitam Laut. Hasil penelitian Misngadi, Sugiarto dan Ratna Sari Dewi (2019) menunjukkan bahwa aspek dimensi mutu yang menjadiprioritas utama untuk diperbaiki dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien antara lain petugas puskesmas selalu sabar menghadapi keluhan pasien, puskesmas telah memiliki gedung yang bersih dan terawat serta petugas yang rapi, puskesmas telah memiliki ruang tunggu yang memadai untuk menunjang pasien yang datang, puskesmas telah memiliki apotek dengan jumlah obat yang lengkap, ruang pemeriksaan pasien memadai dan terjaga privasinya (Misngadi, Sugiarto, & Dewi, 2020). Agar masyarakat mau tetap berkunjung/memanfaatkan pelayanan Puskesmas Air Hitam Laut sebaiknya Puskesmas melakukan evaluasi dengan cara mengoptimalkan kotak saran yang ada untuk dibahas setiap minggu. Puskesmas juga harus membuat alur atau SOP pelayanan di setiap ruangan.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar responden memanfaatkan pelayanan di puskesmas Air Hitam Laut, selain itu ada hubungan antara persepsi mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang ke Puskesmas Air Hitam Laut.

### 5.2 Saran

Disarankan kepada puskesmas untuk membuat komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pasien yang datang ke Puskesmas merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya. Membuat alur pelayanan (SOP) di setiap ruangan yang ada di Puskesmas. Mengoptimalkan kotak saran untuk dibahas setiap minggu oleh pihak puskesmas.

## 6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Kepala Puskesmas Air Hitam Laut yang telah memberikan izin kepada peneliti melakukan penelitian di Puskesmas Air Hitam Laut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Depkes RI. (2008). *Upaya Pemantauan Berkala Kepuasan Pengguna Jasa Puskesmas*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dinkes Provinsi Jambi. (2018). *Profil Kesehatan Provinsi Jambi tahun 2018*. Jambi: Dinas Kesehatan Provinsi Jambi.
- Hamidiyah, A. (2016). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, VII(3).
- Hasbi, F. H. (2012). Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1(2), 37–44.
- Helmyati, S. (2019). *Stunting Permasalahan Dan Penanganannya*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kemenkes RI. (2010). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta: Kemenkes RI.
- Kemenkes RI. (2019). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2018*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lestari, E. D., Samsualam, & Ahri, R. A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*, 11(4), 423–428.
- Misngadi, Sugiarto, & Dewi, R. S. (2020). Analisis Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Payo Selincih. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(1), 345–352. Retrieved from <http://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/700/315>
- Philip Kotler. (2009). *Manajemen Pemasaran Edisi 4*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Rafsanjanie, E. (2016). Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan terhadap Kepatuhan Berkunjung Kembali Klinik Anak RSUD Kota Bekasi Tahun 2013. *Makara UI*, 2(2), 1–19.
- Riskesdas. (2018). *Laporan Riset Kesehatan Dasar Tahun 2018*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Sareong. (2015). Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2015.
- Trimurthy, I. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Universitas Diponegoro.