

**NASKAH PUBLIKASI**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT  
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS KAREKA NDUKU  
KABUPATEN SUMBA BARAT, NTT**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Disusun Oleh:

Dodi Doris Bayo

KM.17.00574

**PEMINATAN ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN  
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT (S1)  
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN  
WIRA HUSADA  
YOGYAKARTA**

**2021**



**NASKAH PUBLIKASI**

**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT  
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS KAREKA NDUKU  
KABUPATEN SUMBA BARAT, NTT**

Disusun Oleh:

Dodi Doris Bayo

KM.17.00574

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Ronald, S.K.M., M.Kes

Pembimbing II

Sugiman, S.E., M.P.H

Naskah publikasi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat

Yogyakarta, 1 Juli 2021

Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat (S1)

Dewi Ariyani Wulandari, S.K.M., M.P.H.



**PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP MINAT  
KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS KAREKA NDUKU  
KABUPATEN SUMBA BARAT, NTT**

Dodi Doris Bayo<sup>1</sup> Ronald<sup>2</sup> Sugiman<sup>3</sup>

Prodi Kesehatan Masyarakat (S1) Stikes Wira Husada Yogyakarta

EstherLewii7@gmail.com

081334159562

**INTISARI**

**Latar Belakang:** Data Puskesmas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien terjadi penurunan selama 5 bulan berturut-turut. Penurunan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kareka Nduku, disebabkan karena rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kareka Nduku dalam beberapa bulan terakhir ini. Dari hasil studi pendahuluan 20 pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas Kareka Nduku, sebanyak 12 pasien tidak berminat melakukan kunjungan ulang di Puskesmas.

**Tujuan:** Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT.

**Metode:** Penelitian ini kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian ini 347 responden, teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* sebanyak 78 responden. Uji analisis yang digunakan adalah uji statistik Regresi Logistik.

**Hasil:** Berdasarkan hasil uji statistik Regresi Logistik terdapat pengaruh antara mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT dengan nilai  $P\text{-value} = 0,001$  ( $P < 0,05$ ) dan nilai  $Exp(B)$  yang artinya apabila mutu pelayanan yang baik meningkat sebanyak 22,857 maka pasien akan melakukan kunjungan ulang.

**Kesimpulan:** Ada pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT.

Kata Kunci: mutu pelayanan, minat kunjungan ulang

<sup>1</sup> Mahasiswa Prodi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup> Dosen Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup> Dosen Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Stikes Wira Husada Yogyakarta

**THE EFFECT OF QUALITY OF HEALTH SERVICES ON THE  
INTEREST OF PATIENT REVISITS AT KAREKA NDUKU HEALTH  
CENTER, WEST SUMBA DISTRICT**

Dodi Doris Bayo<sup>1</sup> Ronald<sup>2</sup> Sugiman<sup>3</sup>

Student at Stikes Wirahusada Yogyakarta

EstherLewii7@gmail.com

081334159562

**Abstract**

**Background:** Health center data shows that the number of patient visits has decreased for 5 consecutive months. The decrease in the number of patient visits at the Kareka Nduku Health Center was due to the low level of patient satisfaction with the quality of services provided by the Kareka Nduku Health Center in recent months. From the results of the preliminary study of 20 patients who received treatment at the Kareka Nduku Health Center, 12 patients were not interested in making repeat visits at the Puskesmas.

**Objective:** This study aims to determine the effect of the quality of health services on the interest in repeat visits of patients at the Kareka Nduku Health Center, West Sumba Regency, NTT.

**Method:** This research is quantitative with a cross sectional design. The population of this study was 347 respondents, the sampling technique was purposive sampling as many as 78 respondents. The analytical test used is the statistical test of Logistic Regression.

**Result:** Based on the results of the Logistics Regression statistical test, there is an influence between the quality of service on the patient's interest in repeat visits at the Kareka Nduku Health Center, West Sumba Regency, NTT with a P-value = 0.001 ( $P < 0.05$ ) and an Exp (B) value, which means that if the service quality is in the good condition increases by 22,857, the patient will make a repeat visit.

**Conclusion:** There is an effect of the quality of health services on the interest in repeat visits of patients at the Kareka Nduku Health Center, West Sumba Regency, NTT.

Keywords: quality of service, interest in repeat visits

<sup>1</sup> Student of Public Health Study Program Stikes Wira Husada Yogyakarta

<sup>2</sup> Lecturer of the Public Health Science Study Program Stikes Wira Husada Yogyakarta

<sup>3</sup> Lecturer of the Public Health Science Study Program Stikes Wira Husada Yogyakarta

## 1. Latar Belakang

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 tahun 2019 menyatakan bahwa Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota wajib menerapkan standar pelayanan minimal bidang kesehatan, standar pelayanan kesehatan minimal bidang kesehatan yang selanjutnya disebut SPM Kesehatan merupakan ketentuan mengenai Jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintah wajib yang berhak diproses setiap warga Negara secara minimal. Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang merupakan pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang juga membina peran serta masyarakat di samping memberikan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu kepada masyarakat di wilayah kerjanya dalam bentuk kegiatan pokok. Total Puskesmas tahun 2016 menjadi 384 dengan jumlah Puskesmas Rawat Inap 194 unit dan Puskesmas Non Rawat Inap 190 unit<sup>(1)</sup>. Pada tahun 2017 jumlah Puskesmas sebanyak 394 unit, dengan rincian Puskesmas Rawat Inap sebanyak 195 unit dan Puskesmas Non Rawat Inap sebanyak 199 unit dan Tahun 2018 sebanyak dan pada tahun 2018 jumlah Puskesmas sebanyak 404 unit yang terdiri dari Puskesmas Rawat Inap sebanyak 189 unit dan Puskesmas Non Rawat Inap 215 unit.

Pelayanan yang bermutu di Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien dan loyal terhadap Puskesmas<sup>(2)</sup>. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau perlu diselenggarakannya upaya pelayanan yang sesuai dengan standar profesi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Minat kunjungan ulang pasien sangat dipengaruhi oleh kepuasan dan mutu pelayanan kesehatan yang diberikan sebelumnya<sup>(3)</sup>. Setelah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan. Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali

pelayanan puskesmas juga menurun. Pelayanan tenaga medis, paramedis, sarana dan prasarana juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan jika penggunaanya dapat merasakan dan berminat ulang menggunakan kembali pelayanan tersebut<sup>(4)</sup>.

Pasien di Puskesmas dapat disebut juga sebagai pelanggan. Untuk mempertahankan pelanggan, pihak puskesmas dituntut selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan harapan atas pelayanan yang diberikan. Konsumen puskesmas dalam hal ini pasien yang mengharapkan pelayanan kesehatan di puskesmas, bukan saja mengharapkan pelayanan medik dan keperawatan tetapi juga mengharapkan kenyamanan, akomodasi yang baik dan harmonisasi antara pegawai puskesmas dan pasien, dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di puskesmas<sup>(5)</sup>.

Berdasarkan data dasar Puskesmas Provinsi Nusa Tenggara Timur tahun 2017, Kabupaten Sumba Barat memiliki 7 Puskesmas yakni Puskesmas rawat Inap sebanyak 1 unit dan Puskesmas non Rawat Inap sebanyak 6 unit. Puskesmas Kareka Nduku merupakan salah satu puskesmas di Kecamatan Tana Righu Kabupaten Sumba Barat, Nusa Tenggara Timur. Puskesmas Kareka Nduku merupakan pemekaran dan membuka pelayanan pada tahun 2014. Puskesmas Kareka Nduku dipimpin oleh Yaheskiel N.U Dasa.S.KM. Fasilitas yang terdapat di Puskesmas Kareka Nduku merupakan fasilitas rumah dinas Dokter 1 buah dan rumah dinas paramedis 2 unit (kopel) di Puskesmas Kareka Nduku dengan kondisi baik. Adapun beberapa program pelayanan kesehatan di Puskesmas Kareka Nduku yaitu: Program Malaria, Program TB, Program ISPA dan Pnemonia, Program Kusta, Program Frambusia, Program Filariasis, Program Surveilens, Program KIA, Program UKS/Kespro, Program Imunisasi, Program Promkes, Program Kesehatan Lingkungan, Program Gizi, dan Program PTM.

Berdasarkan data di atas, ditunjukkan bahwa jumlah kunjungan pasien terjadi penurunan selama 5 bulan berturut-turut. Menurut data yang diperoleh di Puskesmas Kareka Nduku, penyakit yang ada di Puskesmas yaitu *spa*, *op*, *cephalgia*, *common cold*, batuk, diare, *myalgia*, *influenza*, hipertensi, gastritis,

obs. Febris. Penurunan jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Kareka Nduku, disebabkan karena rendahnya tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Kareka Nduku dalam beberapa bulan terakhir ini.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan peneliti, dari 20 pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas Kareka Nduku, sebanyak 12 pasien yang melakukan pengobatan tidak berminat melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Kareka Nduku ini, sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT.

### **Tujuan**

Untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Populasi penelitian ini 347 responden, teknik pengambilan sampel adalah *purposive sampling* sebanyak 78 responden. Uji analisis yang digunakan adalah uji statistik Regresi Logistik.

## **2. Hasil**

### **1. Karakteristik responden**

**Tabel 1 Karakteristik Responden**

| <b>Karakteristik Responden</b> | <b>N</b> | <b>%</b> |
|--------------------------------|----------|----------|
| <b>Usia</b>                    |          |          |
| Remaja Akhir (17-25 Tahun)     | 16       | 20.5%    |
| Dewasa Awal (26-35 Tahun)      | 24       | 30.7%    |
| Dewasa Akhir (36-45 Tahun)     | 16       | 20.5%    |
| Lansia Awal (46-55 Tahun)      | 16       | 20.5%    |
| Lansia Akhir ( 56-65 tahun)    | 3        | 3.9%     |
| Manula ( $\geq$ 66 tahun)      | 3        | 3.9%     |

| <b>Jenis Kelamin</b>           |    |     |
|--------------------------------|----|-----|
| Perempuan                      | 45 | 58% |
| Laki-Laki                      | 33 | 42% |
| <b>Pendidikan</b>              |    |     |
| Sekolah Dasar (SD)             | 13 | 17% |
| Sekolah Menengah Pertama (SMP) | 23 | 29% |
| Sekolah Menengah Atas (SMA)    | 28 | 36% |
| DIII                           | 9  | 12% |
| S1                             | 5  | 6%  |
| <b>Pekerjaan</b>               |    |     |
| Petani                         | 39 | 50% |
| Pedagang                       | 8  | 10% |
| Pegawai Negeri                 | 14 | 18% |
| Lainnya                        | 17 | 22% |

*Sumber Data Primer, 2021*

Berdasarkan tabel 1, ditunjukkan usia yang tertinggi adalah Dewasa Awal (26-35 Tahun) berjumlah 24 responden (30.7%). Jenis kelamin dari responden terbanyak perempuan yaitu 45 responden (58%). Tingkat pendidikan yang tertinggi adalah Sekolah Menengah Atas (SMA) berjumlah 28 orang (36%). Jika dilihat dari pekerjaan responden yang tertinggi adalah yang bekerja sebagai petani berjumlah 39 orang (50%).

## 2. Analisis

### a. Mutu Pelayanan Kesehatan

**Tabel 2 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan Kesehatan**

| <b>Variabel</b>       | <b>Frekuensi (n)</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| <b>Mutu Pelayanan</b> |                      |                       |
| Baik                  | 66                   | 84.6%                 |
| Tidak Baik            | 12                   | 15.4%                 |

*Sumber Data Primer, 2021*

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa kategori baik mutu pelayanan kesehatan sebanyak 66 (84,6%) dan kategori tidak baik sebanyak 12 (15,4%).

**Tabel 3 Distribusi Frekuensi Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan**

| <b>Variabel</b>       | <b>Frekuensi (n)</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|-----------------------|----------------------|-----------------------|
| <b>Daya Tanggap</b>   |                      |                       |
| Baik                  | 73                   | 93,6                  |
| Tidak Baik            | 5                    | 6,4                   |
| <b>Kehandalan</b>     |                      |                       |
| Baik                  | 73                   | 93,6                  |
| Tidak Baik            | 5                    | 6,4                   |
| <b>Jaminan</b>        |                      |                       |
| Baik                  | 71                   | 91                    |
| Tidak Baik            | 7                    | 9                     |
| <b>Empati</b>         |                      |                       |
| Baik                  | 73                   | 93,6                  |
| Tidak Baik            | 5                    | 6,4                   |
| <b>Bukti langsung</b> |                      |                       |
| Baik                  | 60                   | 76,9                  |
| Tidak Baik            | 18                   | 23,1                  |

*Sumber Data Primer, 2021*

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa kategori baik mutu pelayanan kesehatan dimensi daya tanggap sebanyak 93,6%. Kategori baik mutu pelayanan kesehatan dimensi kehandalan sebanyak 93,6%. Kategori baik mutu pelayanan kesehatan dimensi jaminan sebanyak 91%. Kategori baik mutu pelayanan kesehatan dimensi empati sebanyak 93,6%. Kategori baik mutu pelayanan kesehatan dimensi bukti langsung sebanyak 76,9%.

**b. Minat Kunjungan Ulang**

**Tabel 4 Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang**

| <b>Variabel</b>              | <b>Frekuensi (n)</b> | <b>Persentase (%)</b> |
|------------------------------|----------------------|-----------------------|
| <b>Minat Kunjungan Ulang</b> |                      |                       |
| Berminat                     | 71                   | 91%                   |
| Tidak Berminat               | 7                    | 9 %                   |

*Sumber Data Primer, 2021*

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa kategori pasien yang berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 91% dan kategori pasien yang tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 9%.

**c. Pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang**

**Tabel 5 Hasil Analisis Regresi Logistik**

|                | <b>B</b> | <b>S.E</b> | <b>Wald</b> | <b>P-value</b> | <b>Exp(B)</b> |
|----------------|----------|------------|-------------|----------------|---------------|
| Constant       | -6,595   |            |             |                |               |
| Mutu Pelayanan | 3,129    | 0,927      | 11,407      | 0,001          | 22,857        |

*Sumber Data Primer, 2021*

Berdasarkan hasil analisis uji regresi logistik diperoleh bahwa hasil *P-value* = 0,001 ( $P < 0,05$ ) yang artinya mutu pelayanan kesehatan mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT dengan nilai *Exp(B)* yang artinya mutu pelayanan yang baik akan meningkat sebanyak 22,857 kali maka pasien akan melakukan kunjungan ulang.

### **3. Pembahasan**

Hasil penelitian karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Sebagian besar responden yang berkunjung ke Puskesmas Kareka Nduku berusia antara 26-35 tahun yang termasuk dalam kategori dewasa awal sebanyak 24 orang dengan persentase sebesar 30.7%. Usia seseorang dapat menjadi dasar dalam menentukan pelayanan kesehatan yang diberikan baik atau tidaknya, seseorang dengan umur yang lebih tua akan lebih bijak dalam memilih dan menilai pelayanan kesehatan dibandingkan dengan umur yang lebih muda.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Kareka Nduku adalah perempuan sebesar 58% sedangkan laki-laki sebesar 42%. Dalam menentukan pelayanan kesehatan perempuan cenderung lebih teliti dalam menilai pelayanan kesehatan yang diberikan dan pandai dalam membandingkan pelayanan kesehatan yang diperoleh di Puskesmas atau klinik tempat berobat lainnya.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Kareka Nduku adalah lulusan SMA. Seseorang dengan pendidikan yang lebih tinggi cenderung mempunyai

pengetahuan yang lebih besar tentang kesehatan dibandingkan dengan pendidikan yang lebih rendah.

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan menunjukkan bahwa mayoritas pasien di Puskesmas Kareka Nduku adalah petani. Pekerjaan mempengaruhi seseorang dalam memilih pelayanan kesehatan, pekerjaan dapat mempengaruhi pendapatan seseorang. Seseorang dengan pendapatan yang lebih tinggi akan memilih pelayanan kesehatan yang terbaik sedangkan seseorang dengan pendapatannya lebih rendah atau cukup cenderung menerima pelayanan kesehatan yang murah tanpa menilai bagaimana pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel mutu pelayanan pada dimensi daya tanggap yang berkategori baik dengan persentase sebesar 93,6% sedangkan yang berkategori tidak baik dengan persentase sebesar 6,4%. Dimensi kehandalan yang berkategori baik dengan persentase sebesar 93,6% sedangkan yang berkategori tidak baik dengan persentase sebesar 6,4%. Dimensi jaminan yang berkategori baik dengan persentase sebesar 91% sedangkan yang berkategori tidak baik dengan persentase sebesar 9%. Dimensi empati yang berkategori baik dengan persentase sebesar 93,6% sedangkan yang berkategori tidak baik dengan persentase sebesar 6,4%. Dimensi bukti langsung yang berkategori baik dengan persentase sebesar 76,9% sedangkan yang berkategori tidak baik dengan persentase sebesar 23,1%. Dari kelima dimensi pada variabel mutu pelayanan, dimensi bukti langsung yang memiliki kategori tidak baik paling tinggi persentase 23,1%. Dimensi bukti langsung yang meliputi penyediaan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, misalnya kebersihan ruangan tunggu, kamar periksa, kamar mandi, peralatan medis dan non medis, dan kerapian petugas kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel minat kunjungan ulang yang berkategori baik dengan persentase 91% sedangkan yang berkategori tidak baik dengan persentase 9%. Dari persentase kategori tidak baik sebesar 9% menunjukkan bahwa masih ada pasien yang tidak ingin

melakukan kunjungan ulang, beberapa faktor yang dapat mempengaruhi minat kunjungan ulang, yaitu kualitas pelayanan petugas kesehatan, biaya, dan kemudahan akses. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seorang penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Biaya adalah persepsi pasien terhadap total biaya (harga) yang harus dibayar pasien untuk memperoleh pelayanan di Puskesmas. Akses menuju Puskesmas tentu akan mempengaruhi minat kunjungan ulang seseorang ke Puskesmas tersebut. Hal ini dikarenakan apabila akses menuju Puskesmas jauh dan sulit, orang-orang tentu akan berpikir ulang untuk mengunjungi Puskesmas tersebut<sup>(6)</sup>.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $P\text{-value} = 0,001$  ( $P < 0,05$ ) yang artinya pengaruh antara mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT dengan nilai  $Exp(B)$  yang artinya mutu pelayanan yang baik akan meningkat sebanyak 22,857 maka pasien akan melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan tabel tabulasi silang antara mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang, diperoleh hasil penelitian bahwa sebanyak 64 (82,1%) pasien menilai mutu pelayanan dan berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Sedangkan pasien yang menilai mutu pelayanan tidak baik 7 (9%) dan berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Mutu pelayanan kesehatan yang meliputi lima dimensi yakni daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati, dan bukti langsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $P\text{-value} = 0,391$  ( $P > 0,05$ ) yang artinya tidak ada pengaruh antara mutu pelayanan dimensi daya tanggap terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $P\text{-value} = 0,391$  ( $P > 0,05$ ) yang artinya tidak ada pengaruh antara mutu pelayanan dimensi kehandalan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $P\text{-value} = 0,006$  ( $P < 0,05$ ) yang artinya ada pengaruh antara mutu pelayanan dimensi jaminan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT. Item kuesioner yang berkaitan dengan mutu pelayanan dimensi jaminan meliputi pasien dilayani dengan baik, dokter dan petugas lain ragu-ragu dalam melayani pasien, dokter dan perawat berhati-hati dalam melakukan tugasnya, petugas kesehatan tidak mempunyai catatan medis pasien, dan pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $P\text{-value} = 0,002$  ( $P < 0,05$ ) yang artinya ada pengaruh antara mutu pelayanan dimensi empati terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT. Item kuesioner yang berkaitan dengan mutu pelayanan dimensi empati meliputi dokter menunjukkan sikap tidak peduli terhadap keluhan pasien, petugas registrasi melakukan pelayanan dengan ramah, pasien kesusahan untuk menjalin komunikasi dengan petugas kesehatan, dokter memberikan pelayanan dengan baik dan sopan, dan dokter melayani pasien dengan penuh perhatian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $P\text{-value} = 0,208$  ( $P > 0,05$ ) yang artinya ada pengaruh antara mutu pelayanan dimensi bukti langsung terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT. Menurut Zeithaml (1985) dalam Tjiptono (2000) menganalisis dimensi kualitas jasa berdasarkan dimensi bukti langsung. Bukti langsung merupakan mutu jasa pelayanan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai<sup>(9)</sup>.

Karakteristik responden yakni pendidikan dan pekerjaan saling mempengaruhi seseorang dalam menentukan pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan standar mutu pelayanan yang telah ditetapkan. Hal ini juga yang dapat mempertimbangkan seseorang akan melakukan kunjungan ulang atau tidak. Seseorang dengan pendidikan yang

lebih tinggi cenderung mempunyai pengetahuan yang lebih besar tentang kesehatan dibandingkan dengan pendidikan yang lebih rendah. Begitu pun dengan pekerjaan yang mempengaruhi seseorang dalam memilih pelayanan kesehatan, pekerjaan dapat mempengaruhi pendapatan seseorang. Seseorang dengan pendapatan yang lebih tinggi akan memilih pelayanan kesehatan yang terbaik sedangkan seseorang dengan pendapatannya lebih rendah atau cukup cenderung menerima pelayanan kesehatan yang murah tanpa menilai bagaimana pelayanan kesehatan yang diterimanya.

Hasil observasi di lapangan, terkait mutu pelayanan kesehatan yang mencakup 5 dimensi yakni daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung. Puskesmas Kareka Nduku masih kekurangan tenaga kesehatan yakni tenaga farmasi pada bagian apotik karena di Puskesmas tersebut yang bekerja pada bagian apotik adalah perawat. Tenaga kesehatan lainnya seperti dokter umum perlu untuk ditambahkan karena ketika dokter umum di Puskesmas tersebut berhalangan untuk bekerja maka pemeriksaan kesehatan pasien terpaksa diambil alih oleh tenaga kesehatan yang lain seperti perawat. Atau ketika pasien di Puskesmas banyak yang datang berobat, pelayanan pemeriksaan dibagi menjadi 2 yakni pelayanan yang dilakukan oleh dokter dan perawat. Puskesmas Kareka Nduku juga belum memiliki perawat gigi sehingga jika ada pasien yang memeriksa yang berkaitan dengan gigi makanya diambil alih oleh tenaga kesehatan seperti dokter umum, bidan maupun perawat. Pada bagian sarana prasarana khususnya kamar mandi tidak bisa difungsikan karena tidak ada air.

Berdasarkan teori mutu pelayanan yang disampaikan oleh Kemenkes menyatakan bahwa mutu pelayanan merupakan kesehatan kinerja yang menunjukkan tingkat pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien. Pelayanan yang terdapat pada Puskesmas Kareka Nduku belum sepenuhnya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang ditetapkan. Jika pelayanan yang diberikan sudah

sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan maka pasien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan, terkait minat kunjungan ulang pasien yang dilihat dari jumlah pasien yang datang berobat selama pengambilan data penelitian, pasien yang datang berobat setiap hari relatif. Terkadang pasien yang datang cukup banyak, kadang pula pasien yang dapat berobat hanya beberapa pasien saja.

#### **4. Kesimpulan**

Hasil penelitian didapatkan:

- a. Gambaran mutu pelayanan kesehatan dari 5 dimensi di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT yang diperoleh dari jawaban kuesioner responden yang dikategorikan menunjukkan bahwa kategori baik mutu pelayanan kesehatan sebanyak 84,6% dan kategori tidak baik sebanyak 15,4%.
- b. Gambaran minat kunjungan ulang di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT yang diperoleh dari jawaban kuesioner responden yang dikategorikan menunjukkan bahwa kategori baik minat kunjungan ulang kesehatan sebanyak 91% dan kategori tidak baik sebanyak 9%.
- c. Terdapat pengaruh antara mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kareka Nduku Kabupaten Sumba Barat, NTT dengan nilai  $P\text{-value} = 0,001$  ( $P < 0,05$ ) dan nilai  $Exp(B)$  yang artinya apabila mutu pelayanan yang baik meningkat sebanyak 22,857 maka pasien akan melakukan kunjungan ulang.

## 5. Saran

### 1. Bagi Puskesmas

Diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan pada dimensi jaminan meliputi kemampuan, keterampilan, kesopanan, dan sifat yang dipercaya (kejujuran) yang dimiliki oleh tenaga kesehatan di Puskesmas Kareka Nduku, dan dimensi empati meliputi kemudahan dalam menjalin komunikasi, perhatian, keramahan, dan memahami kebutuhan pasien.

### 2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai data dasar untuk acuan dan pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya, misalnya menambah variabel atau dimensi lain yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan dan minat kunjungan ulang pasien.

### 3. Bagi Sekolah Tinggi Kesehatan Wira Husada

Dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi penelitian terkait penelitian yang berkaitan dengan mutu pelayanan kesehatan dan minat kunjungan ulang sehingga dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

## 6. Daftar Pustaka

1. Dinkes Nusa Tenggara Timur. 2018. *Profil Kesehatan Provinsi Nusa Tenggara Timur Tahun 2018*. Kupang: Dinkes Nusa Tenggara Timur.
2. Mabow. 2009. *Minat Pembeli dalam Psikologi*. Jakarta: EGC.
3. Rustiyanto, E. 2010. *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Graha Ilmu.
4. Anggraini, M. 2012. *Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga*. Tesis. Sistem Informasi Manajemen Kesehatan. UNIMUS.
5. Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rinneka Cipta.

6. Permana, M. 2018. *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Ke Puskesmas Kota Medan*. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
7. Samsualam. 2017. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis Volume 11 Nomor 4.
8. Setyawati, A. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit TK. IV Madiun*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Keperawatan. Volume 14 Nomor 2.
9. Departemen Kesehatan RI, 2004. Keputusan Menteri Kesehatan RI No.128/MENKES/PER/II/2004 tentang Puskesmas. Jakarta.
10. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2019.