

Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Lowu-Lowu *The Influence of Patient Perceptions on Service Quality on Interest in Revisiting Lowu-Lowu Health Center*

Eky Endriana Amiruddin^{1*}, Nima Meilani², Muhamad Subhan³, Rahmat⁴
^{1,2,3,4} Kesehatan Masyarakat, Universitas Dayanu Ikhsanuddin

Abstract

In the last three years, there has been a decrease in patient return visits at the Lowu-Lowu Health Center, visit data in 2018 showed a decrease of 35%. The purpose of the study was to determine the effect of patient perceptions of service quality on interest in revisiting at the Lowu-Lowu Public Health Center in 2020. The materials and methods used in this study were analytical research with a cross sectional study approach. The population in this study were patients who made repeat visits to the Lowu-Lowu Health Center in 2019 were 768 patients. The sample in this study were 263 patients. The result of this research is that there is an influence between the patient's perception of the quality of health services based on the reliability of the interest in using it again ($\rho = 0.000 < \alpha = 0.05$). There is an influence between the patient's perception of the quality of health services based on responsiveness to the interest in reusing the Lowu-Lowu Health Center ($\rho = 0.039 < \alpha = 0.05$). There is an influence between the patient's perception of the quality of health services based on health insurance on the interest in reusing the Lowu-Lowu Health Center ($\rho = 0.04 < \alpha = 0.05$). There is an influence between the patient's perception of the quality of health services based on physical evidence on the interest in reusing the Lowu-Lowu Health Center ($\rho = 0.004 < \alpha = 0.05$).

Keywords: *revisit, perception, quality, service*

Abstrak

Dalam tiga tahun terakhir, terjadi penurunan kunjungan ulang pasien di Puskesmas Lowu-Lowu, data kunjungan pada tahun 2018 bahwa penurunan terjadi sebesar 35%. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Lowu-lowu tahun 2020. Bahan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional study. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Lowu-Lowu tahun 2019 adalah 768 pasien. Sampel dalam penelitian ini yaitu 263 pasien. Hasil penelitian yaitu ada pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan terhadap minat memanfaatkan kembali ($\rho = 0,000 < \alpha = 0,05$). Ada pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan berdasarkan daya tanggap terhadap minat memanfaatkan kembali Puskesmas Lowu-Lowu ($\rho = 0,039 < \alpha = 0,05$). Ada pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan berdasarkan jaminan kesehatan terhadap minat memanfaatkan kembali Puskesmas Lowu-Lowu ($\rho = 0,04 < \alpha = 0,05$). Ada pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan berdasarkan bukti fisik terhadap minat memanfaatkan kembali Puskesmas Lowu-Lowu ($\rho = 0,004 < \alpha = 0,05$).

Kata Kunci: kunjungan ulang, persepsi, mutu, pelayanan

*Penulis Korespondensi:

Eky Endriana Amiruddin, email: ekyendrianafaris@yahoo.com



This is an open access article under the CC-BY license

PENDAHULUAN

Puskesmas bertanggung jawab menyelenggarakan upaya kesehatan perorangan dan upaya kesehatan masyarakat, yang keduanya jika ditinjau dari sistem kesehatan nasional merupakan pelayanan kesehatan tingkat pertama. Upaya kesehatan wajib puskesmas, meliputi: Upaya Promosi Kesehatan, Upaya Kesehatan Lingkungan, Upaya Kesehatan Ibu dan Anak serta Keluarga Berencana, Upaya Perbaikan Gizi Masyarakat, Upaya Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit Menular, serta Upaya Pengobatan (Widyastika, 2016).

Menurut Azwar (1996) dalam Sanah (2017) pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri-sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan memulihkan kesehatan persorangan, kelompok atau masyarakat. Karena pelayanan kesehatan merupakan kepentingan masyarakat banyak, maka peranan pemerintah dalam peningkatan pelayanan kesehatan sangat besar pengaruhnya terutama dalam penyelenggaraa upaya pelayanan kesehatan di masyarakat yang meliputi pelayanan kesehatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif yang diselenggarakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan. Penelitian yang dilakukan oleh Djuwa *et al.* (2020) menyebutkan bahwa adanya hubungan antara persepsi pasien rawat jalan terhadap dimensi kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bakunase.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan (Kemenkes RI, 2004). Menurut Ridho (2008) dalam Sanah (2017), Puskesmas adalah suatu unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan.

Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap Puskesmas tersebut. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai image negatif terhadap Puskesmas tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien.

Data rekam medik di Puskesmas Lowu-Lowu didapatkan bahwa didapatkan jumlah kunjungan pasien di puskesmas pada tahun 2017 4 adalah 810 pasien, pada tahun 2018 adalah 799 pasien dan pada tahun 2019 adalah 768 pasien. Sejalan dengan itu, jumlah kunjungan ulang pasien di Puskesmas Lowu-Lowu pada tahun 2017 adalah 777 pasien, pada tahun 2018 adalah 730 orang dan pada tahun 2019 adalah 696 pasien (Laporan Puskesmas Lowu-Lowu, 2019).

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa dalam tiga tahun terakhir telah terjadi penurunan kunjungan ulang pasien di Puskesmas Lowu-Lowu, serta dari data kunjungan pada tahun 2018 dapat dipersentasikan bahwa penurunan terjadi sebesar 35 %. Beberapa observasi kepada pasien ditemukan ketidakpuasan terhadap pelayanan dengan keluhan petugas yang datang terlambat, waktu konsultasi terhadap dokter yang kurang,

obat-obatan yang masih kurang atau terbatas. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan petugas di Puskesmas Lowu-Lowu akan memberikan dampak negatif terhadap minat pasien untuk kembali memanfaatkan layanan kesehatan di waktu-waktu selanjutnya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Lowu-Lowu Tahun 2020.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian analitik dengan pendekatan cross sectional study yang bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel bebas (variabel independet) dan variabel terikat (dependent) melalui pendekatan point time, dimana variabel bebas dan variabel terikat diobservasi sekaligus pada saat yang sama. Lokasi penelitian yaitu bertempat di Puskesmas Lowu-Lowu Kecamatan Lea-Lea Kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara. Waktu penelitian yaitu Maret-Juli tahun 2020. Populasi dalam penelitian ini yaitu 768 pasien dan Jumlah sampel yaitu 263 pasien. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik random sampling acak sederhana. Metode pengumpulan data yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis univariat, analisis bivariat. Penyajian Data Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer program Statistical Program For Social SPSS versi 18,00 for windows, dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi serta dilengkapi dengan penjelasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Lowu-Lowu Kota Baubau dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 263 subjek. Adapun data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan *crosstab* (tabulasi silang). Adapun hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Distribusi frekuensi berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pemanfaatan puskesmas, daya tanggap pelayanan subjek di Puskesmas Lowu-Lowu Kota Baubau Tahun 2020

Karakteristik Subjek	n	%
Kelompok Umur (Tahun)		
25-29 Tahun	50	19.0
30-39 Tahun	100	38.0
40-49 Tahun	73	27.8
50-59 Tahun	24	9.1
60-69 Tahun	16	6.1
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	146	55.5
Perempuan	117	44.5
Pemanfaatan Puskesmas		
Berminat	120	45.5
Kurang Berminat	143	54.4

Daya Tanggap

Karakteristik Subjek	n	%
Baik	108	41.1
Kurang Baik	155	58.9

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa yang kelompok umur subjek yang terbanyak adalah 30-39 tahun sejumlah 100 orang dengan persentase 38,0 %. Untuk jenis kelamin subjek yang terbanyak adalah laki-laki sejumlah 146 orang dengan persentase 55,5 %. Untuk pemanfaatan puskesmas kembali oleh subjek yang terbanyak adalah kurang berminat untuk kembali berobat ke puskesmas sejumlah 143 orang dengan persentase 54,4%. Untuk daya tanggap pelayanan kesehatan yang terbanyak adalah kurang baik sejumlah 155 orang dengan persentase 58,9%.

Tabel 2. Distribusi frekuensi berdasarkan mutu pelayanan kesehatan dari segi jaminan, bukti fisik, perhatian, kehandalan di Puskesmas Lowu-Lowu Kota Baubau Tahun 2020

Mutu Pelayanan	n	%
Jaminan		
Baik	120	45.6
Kurang Baik	143	54.4
Bukti Fisik		
Baik	116	44.1
Kurang Baik	147	55.9
Perhatian		
Baik	103	39.2
Kurang Baik	160	60.8
Kehandalan		
Baik	116	44.1
Kurang Baik	143	55.9

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa mutu pelayanan kesehatan dari segi jaminan yang terbanyak adalah subjek yang mengatakan kurang baik sejumlah 143 orang dengan persentase 54,4%. Untuk mutu pelayanan kesehatan dari segi bukti fisik yang terbanyak adalah kurang baik sejumlah 147 orang dengan persentase 55,9%. Untuk mutu pelayanan kesehatan dari segi perhatian yang terbanyak adalah kurang baik sejumlah 160 orang dan persentase 60,8%. Untuk mutu pelayanan kesehatan dari segi kehandalan yang terbanyak adalah kurang baik sejumlah 143 orang dan persentase 55,9%.

Pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan kehandalan terhadap minat kunjungan ulang Puskesmas Lowu-Lowu

Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh bahwa pada subjek yang berpersepsi mutu pelayanan kesehatan pada segi kehandalan baik, lebih banyak berminat untuk melakukan kunjungan ulang ke puskesmas Lowu-Lowu daripada yang tidak melakukan kunjungan ulang. Hal ini disebabkan karena berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada sebagian besar subjek mengatakan bahwa petugas kesehatan Puskesmas Lowu-Lowu banyak memberikan informasi yang jelas mengenai kondisi kesehatan pasien pada saat sakit maupun setelah sembuh, secepatnya mengambil tindakan yang akan dilakukan, disamping itu juga subjek mengatakan bahwa petugas kesehatan sangat ramah dan sopan

sehingga berkeinginan untuk kembali berkunjung ke puskesmas apabila sakit, walaupun demikian tetap masih banyak juga pasien yang berpersepsi belum puas dengan pelayanan kesehatan dari segi kehandalan.

Tabel 3. Pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan berdasarkan kehandalan terhadap minat memanfaatkan kembali di Puskesmas Lowu-Lowu Tahun 2020

Kehandalan (Reliability)	Pemanfaatan Puskesmas				Jumlah		X2 Hit., df, p
	Berminat		Kurang Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	58	54.7	48	45.3	106	100	X2 hit: 5,914 df = 1 p = 0.021
Kurang baik	62	39.5	95	60.5	157	100	
Total	120	45.6	143	54.4	263	100	

Sumber : Data primer, 2020

Berdasarkan hasil penelitian pula didapatkan pula tentang segi kehandalan kurang tetapi masyarakat masih berminat untuk melakukan kunjungan ulang, hal ini disebabkan karena biasanya masyarakat yg tidak mampu dalam hal faktor ekonomi atau penghasilan yang sedikit sehingga tetap melakukan kunjungan ke puskesmas walaupun merasa dalam segi kehandalan petugas kesehatannya kurang, disamping itu juga alasan lain adalah karena jarak antara tempat tinggal atau rumah dengan rumah sakit jauh sehingga tetap saja melakukan kunjungan dipuskesmas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Veronica (2021) yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh persepsi pasien rawat jalan terhadap dimensi kehandalan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Dr.R.M Djoelham Binjai. Di dukung juga oleh penelitian yang dilakukan oleh Fatimah (2020) bahwa Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai signifikansi variabel kehandalan dengan variabel minat kunjungan ulang sebesar 0,023 yang nilai tersebut lebih kecil dari alpha (0,05) maka H0 ditolak, hal ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi pasien tentang kehandalan terhadap minat kunjungan ulang.

Pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan daya tanggap terhadap minat kunjungan ulang Puskesmas Lowu-Lowu

Berdasarkan hasil penelitian dapat diperoleh bahwa subjek berpersepsi mutu pelayanan kesehatan dari segi daya tanggap baik, lebih banyak berminat untuk kunjungan ulang puskesmas daripada yang tidak berminat kunjungan ulang. Hal ini dapat terjadi karena berdasarkan tanggapan pasien saat penelitian berlangsung di Puskesmas Lowu-Lowu mengatakan biasanya petugas kesehatan baik perawat maupun bidan dan tenaga medis lainnya ada yang bertindak cepat dan tepat saat menolong pasien dalam keadaan gawat maupun berobat, namun ada juga tidak cepat menolong pasien.

Tabel 4. Pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat inap berdasarkan daya tanggap terhadap minat memanfaatkan kembali Puskesmas Lowu-Lowu Kota Baubau Tahun 2020

Daya Tanggap	Pemanfaatan Puskesmas				Jumlah		X2 Hit., df, p
	Berminat		Kurang Berminat				
	n	%	n	%	n	%	

	n	%	n	%	n	%	X2 hit: 4,818 df = 1 p = 0.039
Baik	58	53.7	50	46.3	108	100	
Kurang Baik	62	40.0	93	60.0	155	100	
Total	120	45.6	143	54.4	263	100	

Sumber: Data primer, 2020

Berdasarkan wawancara kepada subjek juga mengatakan masih ada petugas kesehatan yang lambat dalam menolong pasien atau kurang tanggap. Didapatkan pula bahwa dari segi daya tanggap kurang namun masyarakat masih berminat untuk melakukan kunjungan ulang, hal ini disebabkan karena masyarakat merasa walaupun petugas kesehatannya masih kurang tanggap terhadap pasien yang sedang berobat namun tidak semua petugasnya tidak tanggap, masih ada juga petugas yang tanggap terhadap keluhan-keluhan pasien yang sedang berobat, sehingga masyarakat masih mengfungsikan puskesmas untuk berobat kembali.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azizatul (2016) di Puskesmas Karimun, yang menunjukkan bahwa hasil uji statistik diperoleh nilai Pvalue = 0,000 ($P \leq 0,05$), dengan derajat kemaknaan α (5%), maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima atau hipotesis null (H_0) ditolak yang menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan dengan minat kunjungan ulang, hal ini diperoleh karena pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendaftar, perawat melaksanakan tugas dengan cepat, petugas parkir memberikan pelayanan dengan tanggap, pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter, dokter menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien, dokter menanyakan keluhan pasien, waktu pengambilan obat tidak terlalu lama dan pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk membayar di kasir.

Pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan jaminan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang Puskesmas Lowu-Lowu

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diperoleh bahwa subjek berpersepsi mutu pelayanan kesehatan dari segi daya jaminan kesehatan baik lebih banyak berminat untuk kunjungan ulang puskesmas daripada yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Hal ini dapat terjadi karena berdasarkan tanggapan subjek saat diwawancarai dengan kuesioner mengatakan bahwa biasanya petugas kesehatan (bidan atau perawat selalu memeriksa keadaan umum pasien sebelum melakukan tindakan seperti mengukur tekanan darah, pernafasan dan mengukur suhu tubuh sebelum melakukan tindakan, menangani pasien dengan ramah dan sopan. Oleh sebab itu ada subjek merasa puas dengan jaminan yang diberikan oleh petugas kesehatan dalam hal ini bidan, perawat dan dokter di Puskesmas Lowu-Lowu. Namun demikian masih ada juga beberapa pasien yang berpersepsi kurang baik mutu pelayanan kesehatan dari segi jaminan kesehatan karena ada juga petugas kesehatan yg tidak ramah dan cuek terhadap pasien, memberikan keterangan yang jelas risiko dan keuntungan sebelum dilakukan tindakan. Keadaan tersebut adalah merupakan evaluasi mutu pelayanan kesehatan demi tercapainya kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Lowu-Lowu yang lebih maksimal lagi.

Tabel 5. Pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan berdasarkan jaminan terhadap minat memanfaatkan kembali di Puskesmas Lowu-Lowu Tahun 2020

Jaminan (Assurance)	Pemanfaatan Puskesmas		Jumlah	X2 Hit., df,
	Berminat	Kurang		

	Berminat				p		
	n	%	n	%	n	%	
Baik	63	52.5	57	47.5	120	100	X2 hit: 4,202 df = 1 p = 0.04
Kurang Baik	57	39.9	86	60.1	143	100	
Total	120	45.6	143	54.4	263	100	

Sumber : Data primer, 2020

Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Sari *et al.* (2020) yang menjelaskan ada pengaruh jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien tuberculosis. Hasil penelitian ini juga di dukung oleh Herwanda *et al.* (2017) yang menjelaskan bahwa variable jaminan memiliki pengaruh dengan minat kunjungan ulang ($p < 0,05$).

Pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan perhatian terhadap minat kunjungan ulang Puskesmas Lowu-Lowu

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa subjek yang berpersepsi mutu pelayanan kesehatan dari segi perhatian petugas kesehatan kepada pasien baik, lebih banyak berminat untuk memanfaatkan kembali puskesmas daripada yang tidak berminat memanfaatkan. Hal ini dapat terjadi karena subjek mengatakan biasanya perawat selalu menjelaskan, mengarahkan pasien untuk selalu berobat secara teratur, memperhatikan pasien untuk minum obat secara teratur. Namun ada juga subjek yang mengatakan bahwa petugas kurang perhatian saat melayani pasien.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa dari segi perhatian kurang namun masyarakat masih berminat untuk melakukan kunjungan ulang, hal ini disebabkan karena masyarakat merasa walaupun petugas kesehatannya perhatian atau cuek terhadap keluhan-keluhan pasien yang sedang berobat, tetapi sebaliknya masih ada satu atau dua petugas kesehatan yang masih memperhatikan pasien yang berkunjung ke puskesmas, hal tersebut yang membuat masyarakat tetap memfungsikan puskesmas untuk berobat kembali.

Tabel 6. Pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan berdasarkan perhatian terhadap minat memanfaatkan kembali di Puskesmas Lowu-Lowu Tahun 2020

Perhatian (emphaty)	Pemanfaatan Puskesmas				Jumlah		X2 Hit., df, p
	Berminat		Kurang Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	59	53.7	44	42.7	103	100	X2 hit: 9,269 df = 1 p = 0.004
Kurang baik	61	38.1	99	61.9	160	100	
Total	120	45.6	143	54.4	263	100	

Sumber : Data primer, 2020

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmiati and Temesvari (2020) yang menunjukkan bahwa dari hasil penelitian diketahui bahwa variabel empati tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang. Penelitian yang dilakukan oleh Reskyanti *et al.* (2020), menyebutkan bahwa empati memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang, Empati dalam penelitian ini adalah hasil feedback subjek/pasien terhadap layanan yang meliputi: dokter memeriksa pasien dengan penuh perhatian; perawat melayani pasien dengan ramah; petugas apotek melayani pasien dengan ramah; petugas administrasi melayani pasien dengan ramah; petugas kasir melayani dengan ramah. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebagian besar

kelompok persepsi baik tentang empati yaitu 51,5%.

Pengaruh Antara Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Berdasarkan Bukti Fisik Terhadap Minat Kunjungan Ulang Puskesmas Lowu-Lowu

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa subjek yang berpersepsi mutu pelayanan kesehatan dari segi bukti fisik kepada pasien baik, lebih banyak berminat untuk memanfaatkan kembali puskesmas dari pada yang tidak berminat memanfaatkan. Hal ini dapat terjadi karena berdasarkan tanggapan pasien mengatakan merasa nyaman dengan ruang rawat inap karena tersedia AC dan kipas angin, tempat tidur juga tersedia dan nyaman digunakan, walaupun ruangnya agak kecil. Tersedia pula kamar mandi disamping ruangan rawat inap. Hal ini berarti dalam pemberian pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan bagi pasien. Oleh sebab itu pentingnya perhatian besar oleh petugas kesehatan terhadap sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan pula bahwa dari segi bukti fisik kurang namun masyarakat masih berminat untuk melakukan kunjungan ulang, hal ini disebabkan karena masyarakat atau subjek mengatakan bahwa sudah pada biasanya puskesmas tidak selengkap rumah sakit dalam segi bukti fisik, tetapi yang terpenting adalah dapat mendengarkan keluhan-keluhan pasien yang datang berobat, dapat memberikan perhatian saat datang berkunjung misalnya terutama obat-obat dalam puskesmas lengkap jika ada yang membutuhkan, dan petugas kesehatan masih ada juga sehingga masyarakat masih berminat untuk berobat.

Tabel 7. Pengaruh Antara Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Bukti Fisik Terhadap Minat Memanfaatkan Kembali Puskesmas Lowu-Lowu Tahun 2020

Bukti Fisik	Pemanfaatan Puskesmas				Jumlah		X2 Hit., df, p
	Berminat		Kurang Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Baik	59	53.7	44	42.7	103	100	X2 hit: 9,269 df = 1 p = 0.004
Kurang baik	61	38.1	99	61.9	160	100	
Total	120	45.6	143	54.4	263	100	

Sumber : Data primer, 2020

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukiswo (2018) yang menunjukkan bahwa bukti fisik mempunyai hubungan bermakna dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Sangkalan. Hasil Penelitian juga ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardianingsih and Tamri (2018) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Pratama Ananda.

KESIMPULAN

Ada pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan daya tanggap terhadap minat kunjungan ulang puskesmas Lowu-Lowu tahun 2020. Ketanggapan merupakan kemauan para petugas kesehatan untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan dengan cepat, serta mendengarkan dan mengatasi keluhan yang

diajukan tentang kondisi kesehatannya. Ada pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan jaminan terhadap minat kunjungan ulang Puskesmas Lowu-Lowu tahun 2020. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan sangat ditentukan oleh *performance* atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Ada pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan bukti fisik terhadap minat kunjungan ulang Puskesmas Lowu-Lowu tahun 2020.

Dalam pemberian pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan kesehatan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan bagi pasien. Oleh sebab itu pentingnya perhatian besar oleh petugas kesehatan terhadap sarana dan prasarana. Ada pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan perhatian terhadap minat kunjungan ulang Puskesmas Lowu-Lowu tahun 2020. Pelayanan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati atau perhatian dalam menyelesaikan, memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Ada pengaruh antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan kehandalan Terhadap Minat kunjungan ulang puskesmas Lowu-Lowu tahun 2020.

DAFTAR PUSTAKA

- Djuwa ASS, Sinaga M, Dodo DO. 2020. Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), pp. 24–32. doi: 10.35508/mkm.v2i2.2850.
- Fatimah SA. 2020. Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Rawat Inap di RS Islam Malayahati Medan Tahun 2019. Universitas Sumatera Utara. Available at: <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/28668>.
- Herwanda, Putra ED, Putri LY. 2017. Pengaruh Perceived Quality Pasien terhadap Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut di RSGM Unsyiah. *Cakradonya Dental Journal*, 9(1), pp. 16–25. doi: 10.24815/cdj.v9i1.9873.
- Kemendes RI. 2004. Kepmenkes No 128 Tahun 2004, Dirjen Bina Kesmas. Indonesia. Laporan Puskesmas Lowu-Lowu. 2019. Laporan Rekam Medik PKM Lowu-Lowu.
- Mardianingsih D, Tamri. 2018. Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Pratama Ananda Kota Jakarta Timur Tahun 2017. *JUKMAS: Jurnal Untuk Masyarakat Sehat*, 2(2), pp. 134–149.
- Rahmiati, Temesvari NA. 2020. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), pp. 13–21. doi: 10.23917/jk.v13i1.11097.
- Reskyanti S, Suhadi, Zainuddin A. 2020. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Abeli Kota Kendari Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan (JAKK-UHO)*, 1(1), pp. 35–45.
- Sanah N. 2017. Pelaksanaan Fungsi Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Long Kali Kabupaten Paser. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 5(1), pp. 305–314. Available at:

- [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/Nor Sanah \(03-01-17-09-15-45\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2017/03/Nor_Sanah_(03-01-17-09-15-45).pdf).
- Sari YM, Harahap J, Lubis M. (2020). Faktor Penentu Minat Berkunjung Ulang Pasien Tuberkulosis di Poliklinik Paru di Rumah Sakit Pirngadi di Medan. *MPPKI (Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia): The Indonesian Journal of Health Promotion*, 3(1), pp. 67–73. doi: <https://doi.org/10.31934/mppki.v3i1.1030>.
- Sukiswo SS. 2018. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. *J-Kesmas: Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat (The Indonesian Journal of Public Health)*, 5(1), p. 12. doi: [10.35308/j-kesmas.v5i1.1144](https://doi.org/10.35308/j-kesmas.v5i1.1144).
- Veronica S. 2021. Persepsi tentang Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai. 5(1), pp. 147–154. doi: <http://dx.doi.org/10.33757/jik.v5i1.392>.
- Widyastika W. 2016. Hubungan antara Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Mijen Kota Semarang. Universitas Negeri Semarang.