



Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X

Hairil Akbar¹⁾, Heriyana Amir²⁾, Suci Rahayu Ningsih³⁾, Widya Astuti⁴⁾

¹⁾Program Studi Kesehatan Masyarakat STIKES Graha Medika

²⁾³⁾⁴⁾Program Studi Keperawatan STIKES Graha Medika

✉hairilakbar@stikesgrahamedika.ac.id

ARTICLE INFO :

Accepted : 2020-11-08
Approve : 2020-12-22
Publish : 2020-12-27

ABSTRACT

The number of outpatient visits in the Xcommunity health center in 2016 was 32633 patients, and in 2017 the number of visits increased by 38374 patients, while in 2018 the number of visits decreased by 36604 patients. Based on data from outpatient visits at X health center that the number of patient visits decreased, where in 2017 increased and in 2018 decreased the number of patient visits.The purpose of the study was to determine the relationship between the quality of health care services and the interest of outpatient visits to the X community health center.The type of research conducted was observational analytic research using a cross sectional study approach. This research was carried out in the technical service unit of the X community health center in 2019. The population was all patients using outpatient care facilities at Cipancuh Health Center in 2019, with 36604 outpatients. The sample size is 100 people. Sampling is done by simple random sampling.Statistical test results, namely the quality of health services (ρ value = 0,000) are related to the interest of outpatient visits in the Technical Implementation Unit of the X community Health Center in 2019.It is expected that the staff will further improve the quality of their services in the hope that patients who use outpatient facilities.

Keywords : *Quality of health service,Interest in repeat visits*

ABSTRAK

Jumlah kunjungan rawat jalan di Puskesmas X pada tahun 2016 yaitu sebanyak 32633 pasien, dan pada tahun 2017 mengalami peningkatan jumlah kunjungan sebanyak 38374 pasien, sedangkan pada tahun 2018 jumlah kunjungan mengalami penurunan sebanyak 36604 pasien.Berdasarkan dari data kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas X bahwa jumlah kunjungan pasien menurun, dimana pada tahun 2017 meningkat dan di tahun 2018 mengalami penurunan jumlah kunjungan pasien.Tujuan penelitian mengetahui hubungan mutu pelayanan petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di puskesmas X tahun 2019.Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian observasional analitik dengan menggunakan pendekatan

cross sectional study. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas X tahun 2019. Populasi adalah seluruh pasien pengguna fasilitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas X tahun 2019 yaitu sebanyak 36604 pasien rawat jalan. Besar sampel sebesar 100 orang dilakukan secara *simple random sampling*. Hasil uji statistik yaitu mutu pelayanan petugas kesehatan ($pvalue = 0,000$) berhubungan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas X. Diharapkan kepada petugas puskesmas lebih meningkatkan lagi mutu pelayanannya dengan harapan pasien yang menggunakan fasilitas rawat jalan.

Kata Kunci : Mutu pelayanan kesehatan, Minat kunjungan ulang

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Adapun Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Budiarto, 2015).

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (*Consumer satisfaction*) melalui

pelayanan yang efektif oleh pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*Provider satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*Institutional satisfaction*) (Dewi dkk, 2018).

Pemanfaatan pelayanan puskesmas adalah penggunaan pelayanan yang telah diterima pada tempat atau pemberi pelayanan kesehatan. Sedangkan pelayanan kesehatan sendiri adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga, dan maupun masyarakat (Citra dkk, 2016). Tercatat pada tahun 2017 jumlah puskesmas di seluruh Indonesia adalah 7.277 unit, puskesmas pembantu 21.587 unit, puskesmas keliling 5.084 unit

(perahu 716 unit, ambulans 1.302 unit) (Dewi dkk, 2018).

Suatu pelayanan kesehatan dinilai baik apabila pelayanan petugas kesehatan yang diselenggarakan tersebut dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk yang menjadi sasaran utama pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien akan tercapai bila diperoleh hasil yang maksimal bagi setiap pasien, dengan memperhatikan kondisi fisik dan kemampuan pasien serta tanggap pada kebutuhan pasien. Untuk lebih meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah Puskesmas diharapkan agar petugas kesehatan di Puskesmas dalam melaksanakan tugasnya memiliki emosi yang stabil, tidak mudah dipengaruhi keadaan, dapat mengendalikan perasaan sehingga dapat menghindari perasaan cepat tersinggung dan marah (Tjiptoherijanto, 2012).

Berdasarkan dari data dan Informasi Kemenkes RI bahwa jumlah puskesmas yang tersebar di seluruh Indonesia pada tahun 2013 yaitu sebanyak 9.655 puskesmas, kemudian pada tahun 2014 mengalami peningkatan jumlah puskesmas yaitu sebanyak 9.731 puskesmas, pada tahun

2015 mengalami peningkatan yaitu sebanyak 9.754 puskesmas, dan pada tahun 2016 yaitu sebanyak 9.767 puskesmas serta pada tahun 2017 yaitu sebanyak 9.825 puskesmas (Kemenkes RI, 2018).

Jumlah puskesmas di daerah Provinsi Jawa Barat pada tahun 2013 sampai tahun 2016 sebanyak 1.050 puskesmas, dan pada tahun 2016 mengalami peningkatan jumlah puskesmas yaitu sebanyak 1.056 puskesmas. Data jumlah puskesmas yang non rawat inap pada tahun 2013 sebanyak 6.338 puskesmas, pada tahun 2014 mengalami peningkatan sebanyak 6.353 puskesmas, pada tahun 2015 sebanyak 6.358 puskesmas, pada tahun 2016 sebanyak 6.356 puskesmas, dan pada tahun 2017 sebanyak 6.371 puskesmas (Kemenkes RI, 2018).

Adapun jumlah kunjungan rawat jalan di Puskesmas X pada tahun 2016 yaitu sebanyak 32633 pasien, dan pada tahun 2017 mengalami peningkatan jumlah kunjungan sebanyak 38374 pasien, sedangkan pada tahun 2018 jumlah kunjungan mengalami penurunan sebanyak 36604 pasien. Dengan begitu kompleksnya masalah kehidupan sekarang ini, menyebabkan masalah kesehatan benar-benar

merupakan kebutuhan penting. Oleh karena itu perusahaan jasa kesehatan diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada perannya, terutama kuantitas dan kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen (Lestari, 2008).

Penelitian Eka dkk (2017) menyatakan bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang pasien dengan nilai $0,000 < 0,05$. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan mempengaruhi minat kunjungan ulang.

Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis hubungan mutu pelayanan petugas kesehatan terhadap minat

kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas X.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian observasional analitik dengan menggunakan metode penelitian *cross-sectional*. Lokasi penelitian di Puskesmas X bulan agustus 2019. Populasi adalah pasien pengguna fasilitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas X tahun 2019 yaitu sebanyak 36604 pasien rawat jalan menggunakan rumus slovin sehingga didapatkansampel sebanyak 100 pasien dan teknik pengambilan sampel dengan cara *simple random sampling*. Uji statistik menggunakan *Chi-square*.

HASIL

Tabel 1 Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X

Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan	Minat Kunjungan Ulang						P-Value
	Minat		Tidak Minat				
	N	%	n	%	N	%	
Baik	31	72,1	12	27,9	43	100	0,000
Kurang baik	16	28,1	41	71,9	57	100	
Total	47	47,0	53	53,0	100	100	

Berdasarkan dari hasil uji *Chi-square* dengan $pvalue = 0,000$ ($p value < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutupelayanan petugas

kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas X.

PEMBAHASAN

Berdasarkan dari hasil uji *Chi-square* dengan $p\text{-value} = 0,000$ ($p\text{-value} < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas X. Dimensi mutu yang dimaksud meliputi reabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Adapun yang diperoleh dari hasil wawancara pada penelitian ini bahwa mutu pelayanan petugas kesehatan cukup baik dimana masyarakat yang berkunjung melakukan pemeriksaan kesehatan di Puskesmas X dilayani dengan baik mulai dari proses pendaftaran sampai dengan melakukan tindakan pemeriksaan dan proses pengobatan. Adanya pelayanan yang baik yang diberikan oleh petugas kesehatan yang ada di Puskesmas X dapat membuat masyarakat untuk melakukan kunjungan ulang di Puskesmas X.

Penelitian ini sejalan yang dilakukan Nur (2015) di Puskesmas II Tambak menyatakan ada hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang bermutu tidak

hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kebutuhan dan kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan masyarakat. Dengan semakin meningkatnya kualitas atau mutu pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat (Vincent, 2018).

. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Permana dan Adi (2018), hasil tersebut menunjukkan $p\text{-value}$ $0,000 < 0,05$ sehingga mutu pelayanan kesehatan signifikan mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien ke puskesmas, dengan nilai *Exp (B)* menunjukkan angka 1.237 yang artinya jika nilai mutu pelayanan meningkat sebanyak 1 point maka rasio minat kunjungan ulang meningkat sebesar 1.237 kali.

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang

ditetapkan, sehingga menimbulkan kepuasan bagi setiap pasien (Muninjaya, 2014). Menurut pendapat Sarwono (2007), pelayanan yang unggul adalah suatu sikap atau cara petugas dalam melayani pelanggan secara memuaskan dengan cara memperhatikan kecepatan pelayanan, ketepatan diagnosa, keramahan, dan kenyamanan, sehingga pasien merasa ingin melakukan pemeriksaan. Pendapat ini juga sejalan oleh Lumenta yang dikutip oleh Kurniasari (2008), menyebutkan keinginan pasien melakukan pemeriksaan kembali pada dasarnya dipengaruhi oleh banyak faktor, di mana faktor kepuasan pada akhirnya akan memengaruhi penilaian pasien untuk mau kembali memanfaatkan sebuah pelayanan kesehatan (Kurniasari, 2008).

SIMPULAN DAN SARAN

Ada hubungan yang bermakna antara mutu pelayanan petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas X dengan nilai $pvalue = 0,000$. Perlunya setiap Puskesmas untuk selalu mempertahankan mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto. 2015. Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang. *Skripsi*. Program Studi Administrasi Negara Universitas Hasanuddin Makassar.
- Citra, W., Ali, L.O., Syawal, K.S. 2016. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan Tahun 2016. *JIMKESMAS Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, Vol 1, No 2.
- Dewi, Y.M., Asminah, R. 2018. Pengaruh Citra Puskesmas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Dongko Trenggalek. *JAB Jurnal Aplikasi Bisnis*, Vol.4, No 1.
- Eka, D.L., Samsualam., Reza, A.A. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Mandai Kabupaten Maros Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Diagnosis*. Vo.11, No.4.
- Kemenkes RI. 2018. *Profil Kesehatan Indonesia 2017*. Jakarta.
- Kurniasari. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Keputusan Pasien Berobat Rawat Inap di RSUD Moewardi Jebres. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Lestari, T. 2008. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan

Dengan Minat Pasien Untuk Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan Di Bangsal Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Kesehatan UMP*, Vol.3. No.2.

Muninjaya. 2014. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC: Jakarta.

Nur, F.I. 2015. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas. *Skripsi*. Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan. Universitas Negeri Semarang.

Permana., Ari, M. 2018. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Kota Medan. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara.

Vincent, G. 2014. *Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Salemba Medika: Jakarta.