

## Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Puskesmas Galur 1 Kulon Progo

Siti Fatimah, Imram Radne Rimba Putri\*, Sumarni

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Alma Ata, Yogyakarta, Indonesia  
\*Email: [imramradne@almaata.ac.id](mailto:imramradne@almaata.ac.id)

---

### Abstrak

Pelayanan bermutu dalam konteks pelayanan di puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan pasien, sehingga dapat diperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap puskesmas. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama, bahkan pasien akan merekomendasikan atau mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Galur 1 Kulon Progo. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian yang bersifat observasional analitik. Rancangan penelitian yang digunakan adalah cross sectional. Populasi penelitian berjumlah 144 orang dan jumlah sampel sebanyak 52 responden. Instrumen yang digunakan, yaitu kuesioner mutu pelayanan kesehatan dan kuesioner minat kunjungan ulang. Uji statistik yang digunakan dengan menggunakan uji kendall's-tau. Hasil penelitian menunjukkan responden yang menyatakan mutu pelayanan kategori baik, yaitu 31 responden (59,6%). Minat Kunjungan ulang mayoritas berminat yaitu 38 responden (73,1%). Hasil uji Kendall's Tau menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Galur 1 Kulon Progo ( $p = 0,000$ ,  $\alpha < 0,005$ ).

**Kata Kunci:** Mutu pelayanan; Minat kunjungan ulang

## ***Relationship Between the Quality of Health Services and Patients Revisit Interest in Puskesmas Galur 1 Kulon Progo***

### Abstract

*Quality service in the context of service at the puskesmas means providing services to patients based on quality standards to meet their needs and desires, so that satisfaction can be obtained which in turn can increase patient confidence and will be loyal to the puskesmas. Loyal patients will reuse the same health services, even patients will recommend or invite others to use the same health facilities. This is to determine the relationship between the quality of health services and the interest in revisiting patients at Galur 1 Public Health Center, Kulon Progo. This type of research is quantitative with the type of research that is analytic observational. The research design used was cross sectional. The study population numbered 144 people and the number of samples was 52 respondents. The instruments used were the health service quality questionnaire and the re-visit interest questionnaire. The statistical test used is using Kendall's Tau test. The results showed the respondents who stated that the service quality was good, namely 31 respondents (59.6%). Interest Revisit majority interested, namely 38 respondents (73.1%). The results of the Kendall's Tau test showed that there was a significant relationship between the quality*

of health services and the interest in revisiting patients at Galur 1 Kulon Progo Public Health Center ( $p = 0.000, \alpha < 0.005$ ).

**Keywords:** Quality of service; Interest In repeat visits

Received: 01/03/2021; Published:01/05/2021

---

## PENDAHULUAN

Pelayanan bermutu dalam konteks pelayanan di puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan mereka, sehingga dapat diperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan akan loyal terhadap puskesmas. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali pelayanan kesehatan yang sama, bahkan pasien akan merekomendasikan atau mengajak orang lain untuk menggunakan fasilitas kesehatan yang sama (1).

Negara Malaysia pada tahun 2018 memiliki jumlah rumah sakit sebanyak 144 rumah sakit pemerintah dan 240 rumah sakit swasta. Sedangkan di Indonesia memiliki jumlah puskesmas di tahun 2018 sebanyak 9.993, yang terdiri dari 3.623 puskesmas rawat inap dan 6.370 puskesmas non rawat inap (2). Tahun 2019 jumlah puskesmas di Indonesia mengalami peningkatan menjadi 10.134, yang terdiri 6.086 puskesmas rawat inap dan 4.048 puskesmas non rawat inap (3). Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki jumlah puskesmas sebanyak 121 dengan puskesmas rawat inap dan 76 puskesmas non rawat inap. Tahun 2018 jumlah kunjungan puskesmas sebanyak 10.087.270 pengunjung (3). Kabupaten Kulon Progo memiliki jumlah puskesmas sebanyak 21 puskesmas dengan 6 puskesmas dengan tempat tidur dan 15 puskesmas non tempat tidur. Terkait angka kunjungan pasien tahun 2018 sebanyak 714.454 pengunjung, yang terdiri 711.705 kunjungan rawat jalan dan 2.749 kunjungan rawat inap. Jumlah kunjungan di puskesmas ini belum mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya (4).

Tahun 2018 jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Galur 1 sebanyak 28.347 pengunjung, sedangkan pada tahun 2019 terdapat penurunan jumlah kunjungan pasien sebanyak 25.286

pengunjung. Hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan, berdasarkan wawancara dari 10 pasien yang melakukan pengobatan di Puskesmas Galur 1 terdapat 6 pasien mengatakan pelayanan di puskesmas tersebut baik, sedangkan 2 diantaranya mengeluhkan terkait sarana prasarana pelayanan yang diberikan oleh puskesmas, seperti ketersediaan kursi tunggu yang masih kurang sehingga masih ada beberapa pasien yang mesti berdiri untuk menunggu giliran dan tidak adanya tempat parkir khusus pasien yang berada dalam lingkungan puskesmas, sedangkan 2 diantaranya mengeluhkan terkait pelayanan yang diberikan, seperti pelayanan perawat yang menurut pasien kurang ramah dan pasien mengatakan tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali. Berdasarkan uraian data-data diatas maka perlu untuk dilakukan penelitian terkait mutu pelayanan kesehatan di puskesmas dengan minat kunjungan ulang pasien.

## BAHAN DAN METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian yang bersifat observasional analitik. Rancangan penelitian yang digunakan adalah cross sectional. Populasi penelitian berjumlah 144 jiwa dan jumlah sampel sebanyak 52 responden yang diambil dengan teknik *accidental sampling* (5). Instrumen yang digunakan, yaitu kuesioner mutu pelayanan kesehatan dan kuesioner minat kunjungan ulang. Uji statistik yang digunakan dengan menggunakan uji Kendall's Tau. Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Galur 1 Kulon Progo pada bulan Juli 2020 selama 5 hari.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden diketahui bahwa presentase pasien terbanyak berjenis kelamin perempuan sebanyak 28 responden (53,8%) dan

24 responden (46,2%) berjenis kelamin laki-laki, dengan presentase usia terbanyak dari usia 44 – 56 tahun sebanyak 19 responden (36,5%) dan presentase usia terendah dari usia 17 – 30 tahun sebanyak 8 responden (15,4%). Tingkat pengguna jaminan berupa BPJS sebanyak 20 responden (38,5%), pengguna jaminan KIS sebanyak 16 responden (30,8%), dan pasien umum sebanyak 16 responden (30,8%). Tingkat presentase pendidikan tertinggi, yaitu Sarjana sebanyak 24 responden (46,2%), sedangkan tingkat pendidikan dengan presentase terendah terdapat 1 responden (1,9%) adalah Sekolah Dasar (SD). Status pekerjaan dengan presentase tertinggi yaitu petani sebanyak 26 responden (50%), sedang jumlah presentase pekerjaan terendah sebanyak 4 responden (7,7%) adalah ibu rumah tangga.

**Tabel 1 Karakteristik Responden di Puskesmas Galur 1 Kulon Progo**

Karakteristik Responden	Kategori	n	%
Usia	17 – 30 tahun	8	15.4
	31 – 43 tahun	15	28.8
	44 – 56 tahun	19	36.5
	57 – 70 tahun	10	19.2
Jenis Kelamin	Laki-laki	24	46.2
	Perempuan	28	53.8
Jaminan	BPJS	20	38.5
	KIS	16	30.8
	Umum	16	30.8
Pendidikan Terakhir	SD	1	1.9
	SMP	6	11.5
	SMA	21	40.4
	Sarjana	24	46.2
Pekerjaan	Ibu Rumah Tangga	4	7.7
	Pelajar	6	11.5
	Buruh	16	30.8
	Petani	26	50.0
	Total	52	100

**Tabel 2 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Galur 1 Kulon Progo**

Mutu Pelayanan Kesehatan	Minat Kunjungan				Total		p value
	Berminat		Tidak Berminat		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	31	59.6	0	0.0	31	100	0.000
Cukup	7	13.5	14	26.9	21	100	
Total	38	71.1	14	29.9	52	100	

Berdasarkan data distribusi dari tabel 4.8 menunjukkan hasil uji statistik *Kendall Tau* bahwa dari 52 responden dapat dinyatakan hipotesis dalam penelitian ini diterima. Sehingga  $H_a$  diterima dengan  $p\text{value}$  0,000 lebih kecil dari 0,005 ( $0,000 < 0,005$ ) yang artinya terdapat hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Galur 1. Mayoritas responden menyatakan mutu pelayanan baik dan berminat melakukan kunjungan ulang, yaitu 59,6%. Apa yang telah diterima responden ketika mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan sudah terpenuhi (6). Teori yang dikemukakan oleh Lovelock, disisi lain dasar dari loyalitas sejati terletak pada kepuasan pelanggan, dimana kualitas layanan menjadi input utamanya. Pelanggan yang sangat puas akan berminat untuk melakukan kunjungan ulang (7,8). Menurut penelitian Maslina, menunjukkan bahwa ada hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pelayanan rawat jalan. Pihak puskesmas harus mempertahankan pasien yang telah ada dengan menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan kepada pasien (9).

Hasil dari penilaian mutu pelayanan cukup baik namun tidak berminat melakukan kunjungan ulang, yaitu 26,9%. Salah satu faktor responden tidak

berminat melakukan kunjungan ulang didasarkan pada sikap petugas pemberi pelayanan yang menurut responden kurang ramah dan lebih memilih melakukan pengobatan di rumah sakit dengan beberapa pendapat bahwa rumah sakit lebih lama waktu buka dibandingkan puskesmas. Responden yang menilai kualitas pelayanan ini baik dikarenakan mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Masdiah Damanik mengatakan adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan (10).

Penilaian mutu pelayanan cukup baik dan berminat melakukan kunjungan ulang, yaitu 13,5%. Kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas membuat responden terkadang segan untuk komplain kepada pihak pemberi layanan, sebab ketika perawat melayani responden dengan wajah yang tidak memperlihatkan senyum responden merasa tidak ada hubungan harmonis antara perawat dengan pasien, namun responden mendapat pelayanan dokter dengan ramah dan cekatan. Hal tersebut dapat melegakan pasien ketika salah satu petugas kesehatan yang melayani dirinya kurang ramah. Sejalan dengan penelitian Rinda Kurniawati yang menyatakan setiap orang tergantung dari latar belakang yang dimiliki, dapat saja memiliki tingkat kepuasan yang berbeda untuk satu mutu pelayanan kesehatan yang sama dengan persepsi pemanfaatan ulang di puskesmas 61,5% (11).

Memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat sebagaimana tertera dalam standar pelayanan, dalam memberikan pelayanan, petugas sebaiknya menggunakan waktu sebaik-baiknya yaitu tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat (12). Pelayanan yang terlalu lama cenderung mengakibatkan pasien bosan atau jenuh dan menganggap bahwa petugas tidak profesional dan akan mengakibatkan antrian yang panjang (13,14). Pasien tetap melakukan kunjungan ulang dipengaruhi oleh faktor-faktor salah satunya dapat dijangkaunya fasilitas kesehatan tersebut dengan transportasi yang tersedia, namun faktor terjangkau dalam hal biaya juga mempengaruhi minat kunjungan ulang meskipun pasien menilai mutu yang diberikan kepada pasien kurang baik, hal ini yang membuat pasien loyal

terhadap suatu fasilitas kesehatan (12,15).

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Bila konsumen puas, maka ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut. Pelayanan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan puskesmas. Oleh karena itu, Puskesmas Galur 1 perlu mempertahankan mutu pelayanan seperti memberikan keramahan kepada pasien tanpa memandang status, dapat memberikan perhatian kepada pasien, serta dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan meminimalisir keluhan-keluhan pasien dengan menyediakan jasa yang seharusnya disediakan puskesmas yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

1. Muninjaya G. Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta; 2014.
2. Muller J. Number of Public and Private Hospitals in Malaysia 2013-2018. Malaysia; 2019.
3. Hardhana S.Si, MM B, Sibuea SKM, MSc.PH F, Widiyanti SKM MW. Data dan Informasi Profil Kesehatan Indonesia 2019. Jakarta: Pusat Data dan Informasi Kemenkes RI; 2019.
4. Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo. Profil Kesehatan Tahun 2019 (Data Tahun 2018). Yogyakarta: Dinas Kesehatan Kabupaten Kulon Progo; 2019.
5. Machfoedz I. Metodologi Penelitian (Kuantitatif dan Kualitatif) Bidang Kesehatan, Keperawatan, Kebidanan, Kedokteran. Yogyakarta: Fitramaya; 2020.
6. Savitri D. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Sukmajaya Oleh Peserta Jamkesmas di Kota Depok Propinsi Jawa Barat Tahun 2011. Universitas Indonesia; 2011.
7. Lovelock, C WJ. Pemasaran Jasa Perspektif. Jakarta: Erlangga; 2011.
8. Istrianingih. Hubungan Mutu Pelayanan

- Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Wonosari Gunung Kidul Yogyakarta. 2010.
9. Maslina VH. Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di RS Zahirah Jakarta. Universitas Indonesia; 2011.
  10. Damanik M. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Sewon 1 Bantul. STIKES Jenderal Achmad Yani; 2014.
  11. Kurniawati R. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Motivasi Kunjungan Pasien Di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2014. STIKES Muhammadiyah Samarinda; 2014.
  12. Rahmayanti SNAT. Karakteristik Responden Dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan Pada Era BPJS Di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari - Agustus 2015. *Medicoeticolegal dan Manaj Rumah Sakit*. 2015;4(3).
  13. Yuliandari Nava, Sarwadhamana RJ. Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional dengan Kualitas Kerja Karyawan di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *Indones J Nurs Heal Sci*. 2021;6(2):97–103.
  14. Sarwadhamana, R. J., & Dwinta E. Analisis Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Karyawan Farmasi PT Aksamala Adi Andana Yogyakarta. *Indones J Hosp Adm [Internet]*. 2020;3(1):7–16. Available from: <https://ejournal.almaata.ac.id/index.php/IJHAA/article/view/1391>
  15. Azwar A. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara Publisher; 2010.