

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG RAWAT JALAN DI PUSKESMAS BAKUNASE KECAMATAN KOTA RAJA

Aloysius S. S. Djuwa^{1*}, Masrida Sinaga², Dominirsep O. Dodo³

¹Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, FKM Universitas Nusa Cendana

^{2,3}Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Nusa Cendana

*Korespondensi: stilsuares@gmail.com

Abstract

Public health center with good services quality will provide satisfaction and perception to customers which can influence the decision to repurchase. Bakunase Primary Health Care data for 2016-2018 showed the decrease of outpatient visits. The highest decline in outpatient visits to the PHC occurred in 2018 for 15,354 visits. The purpose of the study was to analyze the relationship between the perception about the quality of health services with the interest of outpatient visits at Bakunase PHC. The research was quantitative with cross-sectional design. The validity and reliability in this study showed that the questions were valid and reliabel with corrected item total correlation and crombach alpha larger 0,468 which is 0,968. The population consisted of 3,468 patients; this was the average total of monthly outpatient visits at Bakunase PHC in 2018. A sample of 97 people was selected by using purposive sampling techniques. The results showed a relationship between the perception of outpatients on the dimensions of reliability, assurance, empathy and direct evidence with the interest of outpatient visits in Bakunase PHC. The dimension of responsiveness was found unrelated to the interest of outpatient visits. Bakunase PHC is expected to improve the service quality of registration, physicians, and to shorten registration and waiting times when accessing health service.

Keywords: Perception, Quality, Health, Service, Satisfaction, Outpatient Visit

Abstrak

Puskesmas dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan dan persepsi baik pada pelanggan yang dapat mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang. Data Puskesmas Bakunase tahun 2016-2018 menunjukkan bahwa kunjungan rawat jalan Puskesmas Bakunase mengalami penurunan. Penurunan kunjungan rawat jalan Puskesmas Bakunase terbanyak terjadi pada tahun 2018 yaitu sebesar 15.354 kunjungan. Penelitian bertujuan untuk menganalisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bakunase. Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Hasil validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang terdapat pada kuesioner telah valid dan reliabel dengan nilai *corrected item total correlation* dan *Alpha Cronbach* kurang dari 0,468 yaitu 0,968. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah rata-rata kunjungan rawat jalan perbulan di Puskesmas Bakunase tahun 2018 yaitu 3.468 orang dan sampel berjumlah 97 orang yang diambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan 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. Persepsi pasien terhadap dimensi daya tanggap ditemukan tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di Puskesmas Bakunase. Puskesmas Bakunase diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan registrasi, pelayanan dokter, memperpendek waktu pendaftaran dan waktu tunggu mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci: Persepsi, Mutu, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan, Kunjungan Ulang

Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan

preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.¹ Program kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas merupakan program pokok (*public health essential*) yang wajib dilaksanakan oleh pemerintah untuk melindungi penduduknya.² Adapun program tersebut yaitu program kesehatan dasar (*the basic six*) dan program kesehatan pengembangan yang disesuaikan dengan kondisi masalah dan kemampuan Puskesmas setempat.³ 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.⁴ Pasien melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap, dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah perkembangannya atau meluasnya penyakit. Pandangan pasien ini penting, karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali.⁵

Tujuan Puskesmas didirikan adalah untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat guna tercapainya derajat kesehatan bagi seluruh masyarakat. Puskesmas diharapkan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Puskesmas dengan mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya.⁶ Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan dikarenakan berdasarkan data yang didapatkan peneliti, terlihat bahwa dari tujuan puskesmas sangat bertolak belakang dengan hasil lapangan yang didapatkan yaitu: dari sebelas Puskesmas di Kota Kupang, terdapat lima Puskesmas yang mengalami penurunan kunjungan rawat jalan pada tahun 2017 yaitu: Puskesmas Oepoi sebesar 3.216 kunjungan, Puskesmas Bakunase sebesar 2.209 kunjungan, Puskesmas Kupang Kota sebesar 352 kunjungan, Puskesmas Manutapen sebesar 388 kunjungan dan Puskesmas Pasir Panjang sebesar 220 kunjungan. Puskesmas Oepoi dan Puskesmas Bakunase memiliki jumlah penurunan kunjungan rawat jalan terbanyak dibandingkan dengan ketiga Puskesmas yang juga mengalami penurunan kunjungan rawat jalan. Tahun 2018 terlihat bahwa Puskesmas Oepoi dan Puskesmas Bakunase sama-sama mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan, namun di Puskesmas Bakunase mengalami jumlah penurunan kunjungan rawat jalan lebih tinggi dibandingkan dengan penurunan kunjungan rawat jalan di Puskesmas Oepoi. Puskesmas Bakunase pada tahun 2018 mengalami peningkatan yang sangat tinggi yaitu sebesar 15.354 kunjungan, dibandingkan dengan Puskesmas Oepoi yang memiliki jumlah penurunan kunjungan rawat jalan sebesar 2.405 kunjungan. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bakunase.

Metode

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*.⁷ Tujuannya adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di Puskesmas Bakunase, Kecamatan Kota Raja tahun 2019. Lokasi dalam penelitian ini adalah di wilayah kerja Puskesmas Bakunase, Kecamatan Kota Raja Kota Kupang, dan dilaksanakan pada bulan Januari-Februari 2020.

Penelitian ini menggunakan *accidental sampling* dengan kriteria inklusif dalam penelitian ini meliputi: pasien wilayah kerja Puskesmas Bakunase yang telah memanfaatkan pelayanan unit rawat jalan, berusia lebih dari sama dengan 17 tahun, bersedia menjadi responden penelitian. pasien dalam kondisi sadar dan dapat melakukan komunikasi dengan

baik. Kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah pasien yang merupakan pegawai Puskesmas dan atau keluarganya.

Hasil

1. Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 18-40 tahun (58,8%), dan yang paling sedikit berumur >65 tahun (1,0%). Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (58,8%). Sebagian besar responden dengan pendidikan terakhir SLTA (50,5%), dan yang paling sedikit tidak tamat SD/tidak sekolah (2,1%). Mayoritas responden bekerja sebagai PNS/ABRI (30,9%), dan yang paling sedikit bekerja sebagai wiraswasta (18,6%). Paling banyak responden memiliki pendapatan kurang dari Rp. 2.200.000 (50,5%) per bulan.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	n	%
Umur		
18-40 tahun	57	58,8
41-65 tahun	39	40,2
>65 tahun	1	1
Jenis Kelamin		
Laki-laki	40	41,2
Perempuan	57	58,8
Pendidikan terakhir		
Tidak tamat SD/tidak sekolah	2	2,1
Tamat SD	4	4,1
Tamat SLTP	12	12,4
Tamat SLTA	49	50,5
Tamat perguruan tinggi	30	30,9
Pekerjaan		
Wiraswasta	18	18,6
Pegawai swasta	25	25,8
Pegawai Negeri Sipil (PNS)/ABRI	30	30,9
Lainnya (ibu rumah tangga, mahasiswa, pedagang, tukang bangunan)	24	24,7
Pendapatan dalam sebulan (Rp)		
< Rp.2.200.000	49	50,5
≥ Rp.2.200.000	48	49,5

2. Analisis Univariat

Tabel 2 menunjukkan bahwa responden berminat melakukan kunjungan ulang rawat jalan di Puskesmas Bakunase yaitu sebanyak 78,4%. Sebagian besar responden memiliki persepsi baik terhadap dimensi kehandalan (≥ nilai mean 20,96) (75,3%), dimensi jaminan (≥ nilai mean 18,68) (74,2%), dimensi empati (≥ nilai mean 21,69) (63,9%), dan dimensi bukti langsung (≥ nilai mean 43,63) (67,0%). Persepsi tidak baik dimiliki oleh sebagian besar responden terhadap dimensi daya tanggap (< nilai mean 21,40) (52,6%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Minat Kunjungan Ulang, Dimensi Kehandalan, Dimensi Daya Tanggap, Dimensi Jaminan, Dimensi Empati Dan Dimensi Bukti Langsung di Puskesmas Bakunase Tahun 2019

Variabel	Kategori	Frekuensi (n)	Proporsi (%)
Minat Kunjungan Ulang	Berminat	76	78,4
	Tidak Berminat	21	21,6
Kehandalan	Baik	73	75,3
	Tidak Baik	24	24,7
Daya Tanggap	Baik	46	47,4
	Tidak Baik	51	52,6
Jaminan	Baik	72	74,2
	Tidak Baik	25	25,8
Empati	Baik	62	63,9
	Tidak Baik	35	36,1
Bukti Langsung	Baik	65	67
	Tidak Baik	32	33

3. Analisis Bivariat

Tabel 3 menunjukkan bahwa dimensi kehandalan (p -value= 0,014), dimensi jaminan (p -value = 0,000), dimensi empati (p -value = 0,012), dimensi bukti langsung (p -value = 0,000) ($p \leq 0,05$) berhubungan dengan minat kunjungan ulang. Dimensi daya tanggap menunjukkan nilai (p -value = 0,821) ($p \geq 0,05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi daya tanggap pelayanan dengan minat kunjungan ulang.

Tabel 3. Hubungan Persepsi terhadap Dimensi Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Tahun 2019

Persepsi Pasien Terhadap Mutu Layanan	Minat Kunjungan Ulang				Jumlah		ρ -value	
	Sering		Jarang					
	n	%	n	%	n	%		
Kehandalan	Baik	64	84,9	11	15,1	73	100	0,014
	Tidak Baik	14	58,3	10	41,7	24	100	
Daya Tanggap	Baik	37	80,4	9	19,6	46	100	0,821
	Tidak Baik	39	76,5	12	23,5	51	100	
Jaminan	Baik	67	93,1	5	6,9	72	100	0,000
	Tidak Baik	9	36	16	64	25	100	
Empati	Baik	54	87,1	8	12,9	62	100	0,012
	Tidak Baik	22	62,9	13	37,1	35	100	
Bukti Langsung	Baik	62	95,4	3	4,6	65	100	0,000
	Tidak Baik	14	43,8	18	56,2	32	100	

Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan 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. Persepsi pasien terhadap dimensi daya tanggap, tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di Puskesmas Bakunase.

1. Hubungan Persepsi terhadap Dimensi Kehandalan dengan Minat Kunjungan Ulang

Kehandalan dalam pelayanan kesehatan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan dengan tepat dan sesuai agar dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat dengan cara yang sama sesuai dengan aturan yang telah ada dan tanpa melakukan kesalahan.⁸ Dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa. Terdapat dua aspek dari dimensi ini yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan seberapa jauh mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*.⁹ Kehandalan pelayanan Puskesmas Bakunase dalam penelitian ini ditunjukkan petugas registrasi yang selalu berada di tempat, dokter yang hadir sesuai jadwal, pemeriksaan dokter secara teliti, petugas kasir yang juga melayani dengan teliti serta petugas apotek yang menyampaikan aturan minum obat kepada pasien. Persentase persepsi pasien terhadap dimensi kehandalan menunjukkan bahwa, sebagian besar responden memiliki persepsi baik (75,3%), yang memiliki persepsi tidak baik hanya 24,7%. Berdasarkan hasil uji hubungan diketahui bahwa, ada hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi kehandalan pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kehandalan dengan minat kunjungan ulang.¹⁰

Hasil survei kepuasan yang pernah dilakukan oleh Puskesmas Bakunase pada bulan Februari – Juli 2018 menunjukkan bahwa dimensi kehandalan yang ada di Puskesmas Bakunase sudah baik, dimana tidak ditemukan adanya keluhan pasien terhadap dimensi kehandalan yang ada di Puskesmas Bakunase.¹¹ Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Bakunase, peneliti berpendapat bahwa dimensi kehandalan berperan penting dalam kepuasan pasien yang pada akhirnya akan berdampak pada minat kunjung ulang pasien ke fasilitas kesehatan yang dikunjunginya. Peningkatan dimensi kehandalan pelayanan di Puskesmas Bakunase yang perlu terus ditingkatkan yaitu kehandalan pelayanan petugas registrasi dan pelayan dokter. Hal ini disebabkan karena masih adanya persepsi pasien yang tidak baik tentang kehandalan pelayanan registrasi dan pelayanan dokter. Dari 97 responden, masih ditemukan adanya persepsi pasien yang tidak baik tentang petugas registrasi selalu di tempat yaitu 18 responden dan mengenai kehadiran dokter sesuai jadwal yaitu 25 responden.

2. Hubungan Persepsi terhadap Dimensi Daya Tanggap dengan Minat Kunjungan Ulang

Daya tanggap yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap.¹² *Responsiveness* yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani transaksi, serta penanganan keluhan pelanggan.¹³ Daya tanggap pelayanan Puskesmas Bakunase dalam penelitian ini mencakup: 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. Persentase persepsi pasien terhadap dimensi daya tanggap menunjukkan bahwa sebagian besar responden (52,6%) memiliki persepsi tidak

baik. Berdasarkan hasil uji hubungan, persepsi pasien dalam hal dimensi daya tanggap pelayanan ditemukan tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi daya tanggap dengan minat kunjungan ulang.⁶

Hasil survei kepuasan yang pernah dilakukan oleh Puskesmas Bakunase pada bulan Februari – Juli 2018, menunjukkan bahwa, dimensi daya tanggap yang ada di Puskesmas Bakunase masih kurang baik, dimana masih adanya pengeluhan pasien terhadap lamanya waktu pelayanan puskesmas.¹¹ Peneliti juga berpendapat bahwa dimensi daya tanggap di Puskesmas Bakunase masih kurang baik. Hal ini didapatkan dari jawaban para pengunjung yang menunjukkan adanya ketidakpuasan terutama pada lamanya waktu pelayanan untuk mendaftar. Dari 97 responden, terdapat 40 responden yang menjawab tidak puas. Sebagian besar pasien menyatakan ketidaksetujuannya terhadap pernyataan bahwa pelayanan dokter dan pengambilan obat tidak membutuhkan waktu yang lama. Puskesmas Bakunase diharapkan mulai berbenah agar mampu bersaing dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan tepat sehingga dapat meningkatkan nilai kepuasan dan meningkatkan minat kunjung ulang pasien yang berkunjung di Puskesmas Bakunase. Dengan demikian, pasien akan tetap betah dan tidak berpindah untuk berkunjung ke fasilitas kesehatan lainnya.

3. Hubungan Persepsi terhadap Dimensi Jaminan dengan Minat Kunjungan Ulang

Jaminan merupakan karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya, serta bebas dari resiko dan keragu-raguan.¹² Pasien membutuhkan kepastian, diagnosis dan prediksi kesembuhan yang tepat dan hal-hal yang berkaitan dengan keadaan penyakitnya atau rasa aman.¹⁴ Jaminan pelayanan Puskesmas Bakunase dalam penelitian ini mencakup: pasien yang datang dilayani dengan baik, perawat berhati-hari dalam melaksanakan pekerjaannya, dokter melakukan pemeriksaan dengan ramah, pasien merasa terjamin keamanannya (percaya) pada pelayanan yang diberikan, perawat memberikan pelayanan dengan sopan. Persentase persepsi pasien tentang dimensi jaminan menunjukkan bahwa, sebagian besar responden (74,2%) memiliki persepsi baik, sedangkan yang memiliki persepsi tidak baik hanya 25,8%. Berdasarkan hasil uji hubungan diketahui bahwa ada hubungan antara persepsi pasien tentang dimensi jaminan pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang.¹⁵

Hasil survei kepuasan yang pernah dilakukan oleh Puskesmas Bakunase pada bulan Februari – Juli 2018 menunjukkan bahwa dimensi jaminan yang ada di Puskesmas Bakunase sudah baik. Hal ini tampak karena tidak adanya pengeluhan pasien terhadap dimensi jaminan di Puskesmas Bakunase.¹¹ Peneliti juga berpendapat bahwa dimensi jaminan di Puskesmas Bakunase sudah baik. Hal ini terbukti dari jawaban sebagian besar responden yang melaporkan puas terhadap dimensi mutu jaminan yang ada. Puskesmas Bakunase harus terus mempertahankan kinerja baik ini dan harus selalu memperbaharui kualitas pelayanannya dengan cara memberikan pelayanan yang ramah, menambah ide-ide terbaru dalam melakukan pelayanan, selalu teliti dalam melakukan pemeriksaan dan pengobatan. Hal ini diharapkan mampu memberikan kepercayaan bagi Puskesmas sekaligus menjadi daya dorong untuk bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya.

4. Hubungan Persepsi terhadap Dimensi Empati dengan Minat Kunjungan Ulang

Dimensi empati dalam penelitian ini merujuk pada keadaan dimana karyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat menjalin komunikasi dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.¹² Puskesmas dikatakan memiliki dimensi empati apabila peduli terhadap keluhan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien dan kesimpatikan dokter dan

petugas terhadap pasien.¹⁶ Empati pelayanan Puskesmas Bakunase dalam penelitian ini mencakup: petugas registrasi memberikan pelayanan dengan ramah, perawat memberikan pelayanan dengan ramah, perawat melayani pasien dengan penuh perhatian, petugas apotek melayani dengan ramah, petugas kasir melayani dengan ramah, dokter selalu memberikan penjelasan mengenai penyakit. Persentase persepsi pasien empati menunjukkan bahwa, sebagian besar responden (63,9%) memiliki persepsi baik, sedangkan yang memiliki persepsi tidak baik sebanyak 36,1%. Berdasarkan hasil uji hubungan diketahui bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi empati pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menemukan hubungan antara empati dengan minat kunjungan ulang.¹⁷

Hasil survei kepuasan yang pernah dilakukan oleh Puskesmas Bakunase pada bulan Februari – Juli 2018 menemukan bahwa dimensi empati yang ada di Puskesmas Bakunase masih kurang baik. Pasien menyatakan keluhannya terhadap sikap kurang ramah petugas pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Bakunase.¹¹ Peneliti berpendapat bahwa dimensi empati di Puskesmas Bakunase sudah baik. Hal ini terlihat dari jawaban sebagian besar responden yang menyatakan kepuasan terhadap dimensi mutu empati yang ada. Keadaan ini merupakan hasil kinerja optimal yang ditunjukkan oleh Puskesmas Bakunase. Oleh karena itu, Puskesmas Bakunase harus terus mempertahankan kinerja baik ini dengan cara selalu menjunjung tinggi dan menerapkan moto Puskesmas yaitu: melayani dengan BAIK: Berkualitas, Andal, Intens, Kasih. Hal ini diharapkan dapat memberikan kepercayaan bagi Puskesmas untuk meningkatkan kualitas dan mampu bersaing dengan fasilitas kesehatan lainnya.

5. Hubungan Persepsi terhadap Dimensi Bukti Langsung dengan Minat Kunjungan Ulang

Dimensi bukti langsung dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan.¹² Suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, dicium, diraba maka bukti fisik menjadi penting sebagai ukuran dari suatu pelayanan.¹⁸ Bukti langsung pelayanan Puskesmas Bakunase dalam penelitian ini mencakup: Puskesmas yang terlihat bersih, ruang tunggu tampak bersih, ruang tunggu nyaman, ruang periksa bersih, ruang periksa rapi, ruang apotek bersih, ruang apotek rapi, klinik umum memiliki papan informasi dan petunjuk arah yang jelas, tersedia tempat parkir yang memadai, kebersihan alat-alat yang dipakai petugas, peralatan lengkap, dan penampilan petugas yang rapi. Persentase persepsi pasien tentang bukti langsung menunjukkan bahwa sebagian besar responden (67,0%) memiliki persepsi baik, sedangkan yang memiliki persepsi tidak baik sebanyak 33,0%. Berdasarkan hasil uji hubungan diketahui bahwa terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap dimensi bukti langsung pelayanan dengan minat kunjungan ulang. Penelitian sebelumnya juga menemukan hubungan antara bukti langsung dengan minat kunjungan ulang.¹⁹

Hasil survei kepuasan yang pernah dilakukan oleh Puskesmas Bakunase pada bulan Februari – Juli 2018 menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik yang ada di Puskesmas Bakunase masih kurang baik. Penelitian menemukan masih adanya keluhan pasien terhadap ruangan yang kurang bersih, penampilan petugas, dan peralatan kurang lengkap.¹¹ Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Puskesmas Bakunase, peneliti berpendapat bahwa dimensi bukti fisik yang ditampilkan sudah baik. Responden merasa nyaman ketika pergi berkunjung di Puskesmas Bakunase. Puskesmas Bakunase tetap perlu mempertahankan persepsi responden yang ada dan selalu menunjukkan pelayanan yang baik berkaitan dimensi mutu bukti langsung dengan cara harus selalu menjaga kebersihan, melengkapi peralatan medis yang ada dan selalu memberikan informasi-informasi penting berkaitan kesehatan agar mampu meningkatkan minat kunjung ulang pasien ke Puskesmas Bakunase.

Kesimpulan

Persepsi pasien rawat jalan terhadap dimensi kehandalan, dimensi jaminan, dimensi perhatian/empati, dimensi bukti fisik berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bakunase. Sementara itu, tidak ada hubungan persepsi pasien rawat jalan terhadap dimensi ketanggapan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bakunase. Waktu yang dibutuhkan untuk registrasi, mendapatkan pelayanan dokter dan pengambilan obat perlu diperpendek. Hal ini diperlukan untuk meningkatkan minat pasien dalam melakukan kunjungan ulang di Puskesmas.

Daftar Pustaka

1. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Profil Kesehatan Indonesia 2014 [Internet]. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2014. Available from: <https://www.kemkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/profil-kesehatan-indonesia-2014.pdf>
2. Alamsyah D. Manajemen Pelayanan Kesehatan. Yogyakarta: Nuha Medika; 2012.
3. Istiqomah NF. Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas 2015 [Internet]. Universitas Negeri Semarang; 2016. Available from: <http://lib.unnes.ac.id/28039/>
4. Mudlikah S, Indrawati LY, Mulyani E, Handajani DO. Hubungan Antara Kepuasan Pasien Dengan Minat Penggunaan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pegantenan Pamekasan. *J Kebidanan Midwiferia* [Internet]. 2020;6(1):1–6. Available from: <https://journal.umsida.ac.id/index.php/midwiferia/article/view/242>
5. Pua Upa EE. Bahan Ajar Mandiri Mata Kuliah Manajemen Mutu. Kupang: FKM, Universitas Nusa Cendana; 2010.
6. Halimatusa'diah. Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Ciputat Timur Tahun 2015 [Internet]. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta; 2015. Available from: <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/37809>
7. Notoatmodjo S. Metodologi Penelitian Kesehatan. Rineka Cipta. Jakarta: Rineka Cipta; 2012.
8. Lestari HS. Pengaruh Intellectual Capital Terhadap Kinerja Perusahaan Asuransi di Indonesia. *J Manaj* [Internet]. 2017;XXI(03):491–509. Available from: <https://ecojoin.org/index.php/EJM/article/view/264/253>
9. Rahayu MR, Siswani S. Hubungan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Pasien Medichal Check Up di Klinik Medika Plaza Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2019. *J Untuk Masy Sehat* [Internet]. 2020;4(1):47–57. Available from: <http://ejournal.urindo.ac.id/index.php/jukmas/article/view/792/621>
10. Hamidiyah A. Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang. *J Penelit Kesehat Suara Forikes* [Internet]. 2016;VII(3):121–30. Available from: <http://www.forikes-ejournal.com/ojs-2.4.6/index.php/SF/article/view/27/121-130>
11. Puskesmas Bakunase. Hasil Analisis Survey Kepuasan Unit Pelayanan UPT Puskesmas Bakunase Bulan Februari-Juli 2018. Kota Kupang; 2018.
12. Bustami. Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya. Erlangga; 2011.
13. Soraya E. Analisis Kualitas Pelayanan Provider Jasa Seluler Indosat IM3 terhadap Kepuasan Konsumen. Universitas Muhammadiyah Semarang. Universitas Muhammadiyah Semarang; 2011.
14. Sondari A. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kabupaten Brebes Tahun 2015 [Internet].

- Universitas Negeri Semarang; 2015. Available from: <http://lib.unnes.ac.id/22964/>
15. Datuan N, Darmawansyah, Daud A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *J Kesehat Masy Marit* [Internet]. 2018;3(1):291–300. Available from: <https://journal.unhas.ac.id/index.php/jkmmunhas/article/view/8820>
 16. Khotimah RN, Purwanti S. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan Pelayanan di Mr. Teto Yogyakarta. *E-Journal Student Pend Tek Tata Boga* [Internet]. 2018;7(3):1–8. Available from: <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/boga/article/view/11579>
 17. Andriane M, Susmaneli H. Correlation Between Patient Service Quality and Re-Visit Interest of Outpatient Ward at Regional Hospital, Mandau Sub-District, Bengkalis Regency, 2017. *J Community Health* [Internet]. 2018;4(3):95–101. Available from: <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/boga/article/view/11579>
 18. Ruditya AN, Chalidyanto D. Hubungan Karakteristik Individu terhadap Penilaian Kualitas Produk Apotek Rawat Jalan. *J Adm dan Kebijak Kesehat Indones* [Internet]. 2015;3(2):108–17. Available from: <https://e-journal.unair.ac.id/JAKI/article/view/1864/1371>
 19. Marmeam, Utami TN, Simanjorang A. Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. *J Ilm Penelit Kesehat (Jurnal JUMANTIK)* [Internet]. 2018;3(2). Available from: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/kesmas/article/view/1684/1347>