

Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan Di Puskesmas Mayang

Mochammad Wafi Rizqulloh¹, Asmuji, SKM., M.Kep² dan Ns. Dwi Yunita Haryanti, S.Kep., M.Kes^{3*}

¹Universitas Muhammadiyah Jember 1; mohwafie890@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.xxxxx/xxxxx>

*Correspondensi: Nama Lengkap

Email: Email Corespondensi

Published: September, 2023



Copyright: © 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY NC) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

rawat jalan di Puskesmas Mayang. **Analisis:** Tingkat mutu pelayanan pada pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang berada pada tingkat cukup bermutu sebanyak 45 responden (60%) dan minat kunjungan ulang berada pada kategori berminat sebanyak 38 responden (50,7%). **Diskusi:** Penelitian ini diharapkan sebagai cara alternatif tenaga kesehatan disuatu layanan kesehatan untuk meningkatkan upaya promotif dan preventif pada permasalahan yang berhubungan dengan mutu pelayanan dan akan berpengaruh pada minat kunjungan ulang pasien.

Keywords: Mutu Pelayanan 1; Minat Kunjungan Ulang 2; *Tuberculosis* 3

PENDAHULUAN

Puskesmas adalah salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat, maka pada tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan di masyarakat. Jasa pelayanan yang dapat diberikan adalah pelayanan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif. Aspek kehidupan yang sangat penting pada manusia antara lain adalah kesehatan yang dimana semua orang ingin selalu sehat jasmani dan rohani, sehingga pemerintah menciptakan sebuah layanan kesehatan yang bertujuan untuk mensejahterahkan kehidupan masyarakat dengan memperhatikan kesehatannya Aini et al., (2021). Setiap manusia pastinya melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima, oleh sebab itu pada layanan kesehatan salah satunya puskesmas harus memperhatikan kualitas pelayanan yang ada didalamnya. Kemajuan dan perkembangan puskesmas akan tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, maka dari itu pihak dari puskesmas harus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada seperti memberikan sistem caring yang bagus, meminimalisir waktu pasien untuk menunggu antrian, memberikan pelayanan yang intensif dan cepat tanggap dan pelayanan – pelayanan yang lain secara bagus sehingga akan berdampak pada minat kunjungan ulang pasien.

Menurut temuan dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada 23 Desember 2022 di Puskesmas Mayang Kabupaten Jember pada pasien *tuberculosis* rawat jalan di tahun 2021 dengan jumlah total sebanyak 801 orang, dari total pasien yang mulai melakukan pengobatan sebanyak 75 orang, terdapat 74 orang pasien

yang berhasil melakukan pengobatan lengkap sehingga dapat dikatakan sembuh sebanyak 0,74 %. Hasil survey pada tahun 2021 didapatkan angka pasien *tuberculosis* sebanyak 8,01% dan Tahun 2022 didapatkan angka pasien *tuberculosis* sebanyak 6,93% berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan pasien *tuberculosis* sebanyak 1,08%. Hal ini dibuktikan dari total pasien sembuh dengan pengobatan lengkap sebanyak 0,76%.

Mutu pelayanan adalah keseluruhan gabungan karakteristik suatu produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi dan pemeliharaan yang membuat produk atau jasa dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan Akbar et al., (2020). Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dimana faktor tersebut dapat membentuk kepercayaan pasien terhadap puskesmas sehingga terciptanya loyalitas pasien sebagai seorang konsumen jasa pelayanan kesehatan. Menurut Perceka, (2020) mutu pelayanan meliputi 2 faktor yang mempengaruhi yaitu : 1. *Expected service* (Pelayanan yang diharapkan). 2. *Perceived service* (Pelayanan yang diterima atau dirasakan).

Minat kunjungan ulang adalah perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pasien atau pelanggan untuk mendapatkan pelayanan ulang terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan sebelumnya Rahmiati, (2020). Pasien secara sadar atau tidak mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pemberi pelayanan yang telah dilakukan. Minat kunjungan ulang adalah gambaran mutu yang dirasakan pasien dalam hasil pelayanan. Penyebab suatu produk atau pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu jika konsumen melakukan pembelian secara berulang. Meningkatnya jumlah kunjungan lama dapat menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Menurut Waty et al., (2022) dimensi minat kunjungan ulang terdapat 2 diantaranya : 1. *Intention To Recommended* (Berniat untuk merekomendasikan). 2. *Intention To Revisit* (Keinginan untuk kembali berkunjung).

Mutu pelayanan yang baik merupakan suatu pondasi yang akan dipertimbangkan oleh para pasien dalam meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang secara rutin terutama pada pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan korelasional dengan pendekatan *cross-sectional*. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang sebanyak 92 orang, Sampel yang digunakan sebanyak 75 responden yang dihitung menggunakan rumus slovin. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan metode *quota sampling*. Instrument yang digunakan adalah kuesioner mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang. Analisis data menggunakan uji *Spearman rho*.

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dari beberapa penelitian terkait yang tercantum pada bab 2. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian lain adalah pada penelitian ini mengaitkan variabel dependen yakni mutu pelayanan dengan *Theory Of Servqual*, selain itu kuesioner pada penelitian ini adalah hasil modifikasi dari riset sebelumnya. Kuesioner mutu pelayanan berupa 15 butir pernyataan yang didasarkan oleh 5 dimensi mutu pelayanan, dan kuesioner minat kunjungan ulang sebanyak 10 butir pernyataan yang telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada kedua kuesioner.

Penelitian ini juga telah melakukan proses persetujuan Etik yang telah dilakukan oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember dengan keterangan "Lolos Kaji Etik" dengan nomor surat 0217/KEPK/FIKES/VI/2023, dengan judul penelitian

“Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan Di Puskesmas Mayang” yang dilaksanakan pada tanggal 26 Juni 2023 dengan jumlah 10 halaman A4.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa Univariat

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden pada Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada Bulan Juli 2023 (n=75).

| Pendidikan Terakhir | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|---------------------|-------------------|----------------|
| Tidak Sekolah | 0 | 0 |
| SD | 25 | 33,3 |
| SMP | 9 | 12 |
| SMA | 40 | 53,3 |
| Sarjana | 1 | 1,3 |
| Jumlah | 75 | 100 |

Tabel 5.1 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan terakhir responden yaitu SMA 53,3% sebanyak 40 orang.

Pendidikan terakhir merupakan faktor yang berperan terhadap minat kunjungan ulang, semakin tinggi pendidikan terakhir responden maka akan semakin tinggi pula cara berfikir responden untuk memilih instansi yang memberikan mutu pelayanan yang bagus.

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden pada Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada Bulan Juli 2023 (n=75).

| Pekerjaan | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|---------------|-------------------|----------------|
| Petani | 20 | 26,7 |
| Pedagang | 6 | 8 |
| Supir | 1 | 1,3 |
| Peternak | 5 | 6,7 |
| IRT | 4 | 5,3 |
| Pensiunan | 1 | 1,3 |
| Guru | 1 | 1,3 |
| Tidak Bekerja | 1 | 1,3 |
| Belum Bekerja | 6 | 8 |
| Wiraswasta | 30 | 40 |
| Jumlah | 75 | 100 |

Tabel 5.2 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan responden adalah wiraswasta dengan persentase 40% sebanyak 30 orang.

Pekerjaan merupakan faktor yang berperan terhadap individu untuk penunjang melakukan kunjungan ulang, terutama pada pasien *tuberculosis* yang dimana membutuhkan waktu kurang lebih 6 bulan untuk melakukan pengobatan secara rutin demi kesehatannya. Oleh karena itu para pasien *tuberculosis* pastinya juga memperhatikan biaya dalam melakukan kunjungan ulang yang dapat dikatakan lama.

Analisa Bivariat

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan pada Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada bulan Juli 2023 (n=75).

| Mutu Pelayanan | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----------------|-------------------|----------------|
| Bermutu | 30 | 40 |
| Cukup Bermutu | 45 | 60 |
| Kurang Bermutu | 0 | 0 |
| Jumlah | 75 | 100 |

Tabel 5.3 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar 60% responden menyatakan mutu pelayanan di Puskesmas Mayang dalam kategori cukup bermutu.

Sejalan dengan prinsip dasar mutu pelayanan *Theory Of Servqual* yaitu terdapat 2 dimensi mutu pelayanan yang diantaranya Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati. Artinya bila kelima dimensi mutu pelayanan diberikan dengan baik oleh pemberi pelayanan maka akan berdampak baik kepada pasien terutama pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang.

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang pada Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada bulan Juli 2023 (n=75).

| Minat Kunjungan Ulang | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----------------------|-------------------|----------------|
| Sangat Berminat | 20 | 26,7 |
| Berminat | 38 | 50,7 |
| Cukup Berminat | 17 | 22,7 |
| Kurang Berminat | 0 | 0 |
| Jumlah | 75 | 100 |

Tabel 5.4 diatas menunjukkan hasil bahwa sebagian besar 50,7% responden menyatakan minat kunjungan ulang dalam kategori berminat.

keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang pada dasarnya dipengaruhi oleh banyak faktor yang dimana faktor tersebut akan mempengaruhi penilaian pasien untuk berminat melakukan kunjungan ulang.

Tabel 5.5 Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada bulan Juli 2023 (n=75).

| Mutu Pelayanan | Minat Kunjungan Ulang | | | Total | P value | r |
|----------------|-----------------------|----------|-----------------|--------|---------|-------|
| | Cukup Berminat | Berminat | Sangat Berminat | | | |
| Cukup | 15 | 22 | 8 | 45 | 0,003 | 0,340 |
| Bermutu | 33,3% | 48,9% | 17,8% | 100.0% | | |
| Bermutu | 2 | 16 | 12 | 30 | 0,003 | 0,340 |
| | 6,7% | 53,3% | 40,0% | 100.0% | | |
| Total | 17 | 38 | 20 | 75 | | |
| | 22,7% | 50,7% | 26,7% | 100.0% | | |

Tabel 5.5 menunjukkan hasil bahwa Berdasarkan uji statistik didapatkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang. Hal ini dipertegas dengan uji statistik menggunakan uji Spearman Rho diperoleh p value $0,003 < \alpha (0,05)$; $r = 0,340$ yang berarti termasuk hubungan moderat. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,340 yang berarti masuk dalam hubungan cukup kuat. Sehingga dapat dinyatakan H_1 diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang.

Mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang memperoleh hasil mutu pelayanan cukup bermutu dengan minat kunjungan ulang cukup berminat sebanyak 33,3% dengan jumlah 15 orang, mutu pelayanan cukup bermutu dengan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 48% dengan jumlah 22 orang, mutu pelayanan cukup berminat dengan minat kunjungan ulang sangat berminat sebanyak 17,8% dengan jumlah 8 orang dengan total 100% sebanyak 45 orang. Mutu pelayanan bermutu dengan minat kunjungan ulang cukup berminat sebanyak 6,7% dengan jumlah 2 orang, mutu pelayanan bermutu dengan minat kunjungan ulang berminat 53,3% dengan jumlah 16 orang, mutu pelayanan bermutu dengan minat kunjungan ulang sangat berminat sebanyak 40% dengan jumlah 12 orang dengan total 100% sebanyak 30 orang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu pelayanan pada penelitian ini berada pada kategori cukup bermutu sebanyak 45 responden (60%), minat kunjungan ulang pada pasien *tuberculosis* rawat jalan berada pada kategori berminat sebanyak 38 responden (50,7%). Merujuk pada hasil uji statistik *Spearman Rho*, mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pada pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang didapatkan hasil bahwa adanya hubungan dengan nilai koefisien r 0,340 dan p value 0,003 yang artinya kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang moderat / cukup kuat.

Saran bagi pembaca diharapkan dapat menjadi gambaran dan informasi dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan mutu pelayanan guna meningkatkan minat kunjungan ulang pada pasien *tuberculosis* rawat jalan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, R., Semiarty, R., Gusta Anggraini Nursal, D., Andalas, U., Perintis Kemerdekaan, J., Timur, P., & Padang, K. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 139–145. <https://ojs.fdk.ac.id/index.php/humancare/article/view/1090>
- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S. R., & Astuti, W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X. *Pena Medika Jurnal Kesehatan*, 10(2), 8. <https://doi.org/10.31941/pmjk.v10i2.1247>
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277.

<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>

Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (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), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>

Waty, R., Prapanca Satar, Y., & Galih Prihantono, A. (2022). Analisis Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan RS Helsa Jatirahayu Tahun 2021. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 6(1), 15–22. <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i2.1510>

