

**Pengaruh Dimensi Mutu Pelayanan dan Indikator Perilaku Pasien
terhadap Minat Kunjungan Ulang Rawat Inap
di Puskesmas Kusuma Bangsa**

Nia Dewi Amina, Suwondo, Teguh Irawan*

Email: trikuris@gmail.com

Kesehatan Masyarakat, Universitas Pekalongan, Indonesia

Jl. Sriwijaya No.3, Bendan, Pekalongan

No.HP: 085640868784

DOI:

[10.37402/jurbidhip.vol12.iss1.392](https://doi.org/10.37402/jurbidhip.vol12.iss1.392)

Riwayat artikel:

Diterima

2025-02-20

Direvisi

2025-02-20

Diterbitkan

2025-02-24

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya penurunan nilai IKM pada tahun 2022 yang berdampak pada penurunan minat kunjungan ulang pada tahun 2023 yang berkaitan dengan dimensi mutu pelayanan dan indikator perilaku pasien. Terlihat adanya keluhan pasien seperti dokter tidak ada ditempat saat pasien membutuhkan dan sulit mendapatkan rujukan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh dimensi mutu pelayanan dan indikator perilaku pasien terhadap minat kunjungan ulang rawat inap di puskesmas Kusuma Bangsa. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pengumpulan data dengan cara wawancara menggunakan kuesioner. Responden pada penelitian ini berjumlah 103 pasien. Analisis data menggunakan uji regresi logistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien yang berminat melakukan kunjungan ulang (55,3%), pasien mengategorikan baik pada dimensi mutu (68%) dan indikator perilaku pasien (53%). Terdapat pengaruh yang signifikan antara minat kunjungan ulang dengan indikator perilaku pasien dengan *p value* 0,010. Puskesmas Kusuma Bangsa diharapkan memprioritaskan perbaikan akses pelayanan dan menyertakan dokter untuk berjaga 24 jam.

Kata kunci: dimensi mutu; perilaku pasien; minat kunjungan ulang.

Nia Dewi Amina
Suwondo
Teguh Irawan*

Abstract

This research is motivated by a decrease in the value of IKM in 2022 which has an impact on decreasing interest in repeat visits in 2023 related to the dimensions of service quality and patient behavior indicators. There are patient complaints such as doctors not being there when patients need and difficulty getting referrals. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality dimensions and patient behavior indicators on interest in inpatient re-visits at Kusuma Bangsa Health Center. This study uses quantitative methods. Data collection by interview using a questionnaire. Respondents in this study totaled 103 patients. Data analysis using logistic regression test. The results showed that patients who were interested in making a repeat visit (55.3%), patients categorized both the quality dimension (68%) and the patient behavior indikator (53%). There is a significant influence between interest in repeat visits with patient behavior indicators with a p value of 0.010. Kusuma Bangsa Health Center is expected to prioritize improving access to services and including doctors to be on duty 24 hours.

Keywords: *quality dimensions; patient behavior; interest in repeat visits.*

1. Pendahuluan

Layanan kesehatan adalah bentuk layanan yang diterapkan bersama dengan lembaga dan organisasi yang bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan kesehatan, mencegah penyakit, penyembuhan, dan memulihkan kesehatan baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Layanan Kesehatan dapat digambarkan sempurna ketika standar hidup di masyarakat meningkatkan kebutuhan masyarakat dalam hal kualitas layanan, dan ketika kualitas layanan tersedia di lokasi layanan perawatan Kesehatan.⁽¹⁾

Mutu pelayanan dikaitkan sebagai proses perbaikan yang bertahap dan terus menerus.⁽²⁾ Mutu pelayanan dapat berpengaruh pada minat kunjungan ulang pasien yang berawal dari adanya rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas.⁽³⁾

Pada teori I.d brown (Sudirman et al, 2023) menjelaskan bahwa adanya pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang yang didasari pada 9 dimensi. Dimensi ini bisa dipakai pada minat kunjungan ulang rawat inap maupun rawat jalan di semua fasilitas kesehatan.⁽⁴⁾ Mutu layanan baik pada puskesmas maupun fasilitas kesehatan lain sangat berkaitan dengan minat kunjungan ulang baik rawat jalan maupun rawat inap.⁽⁵⁾ Jika mutu pelayanan baik maka pasien akan melakukan kunjungan ulang untuk berobat serta pasien akan memercayai pelayanan yang diberikan oleh petugas.⁽⁶⁾ Puskesmas kusuma bangsa sendiri mempunyai unit rawat inap yang sering dituju oleh semua kalangan masyarakat dan melayani semua pelayanan baik sakit, kecelakaan, ibu melahirkan, dll.⁽⁷⁾ Berdasarkan data IKM yang didapatkan dan survei pendahuluan

dengan melakukan wawancara dengan 10 pasien rawat inap. Didapatkan nilai IKM survei dari Dinas kesehatan dilakukan pada Puskesmas Kusuma Bangsa mengalami penurunan tepatnya pada tahun 2022 nilai IKM Puskesmas Kusuma Bangsa 80,44 sedangkan pada tahun 2021 nilai IKM di puskesmas Kusuma bangsa 82,04, dan pada tahun 2023 nilai IKM di puskesmas Kusuma bangsa sebesar 82,76 hanya mengalami kenaikan 2% dari tahun sebelumnya yang dapat dikatakan sangat sedikit, hal ini dapat diartikan bahwa Puskesmas Kusuma Bangsa belum sepenuhnya memperbaiki keluhan yang ada. Berdasarkan wawancara dengan 10 orang didapatkan informasi dokter tidak ada ditempat saat pasien membutuhkan dan kurangnya petugas kesehatan membuat pasien harus menunggu terlebih dahulu, ruangan yang kurang nyaman, sedikit pengap, kurang bersih, serta pencahayaan yang kurang sehingga pasien kurang nyaman saat perawatan, diagnosis dokter yang kurang tepat dengan alasan adanya kesalahan dari pasien, rujukan dipersulit oleh pihak puskesmas dengan alasan diharuskan mencabut perawatan di puskesmas terlebih dahulu, kurangnya peralatan medis yang dimiliki Puskesmas Kusuma Bangsa pasien diharuskan dirujuk ke faskes lain, dan tidak adanya perubahan kondisi pasien setelah 5 hari perawatan. Keluhan-keluhan tersebut masih sering terabaikan dan belum ditanggapi secara benar oleh pihak Puskesmas Kusuma Bangsa.

Dari data IKM dan keluhan pasien tersebut dapat dilihat tidak ada tindakan untuk diperbaiki secara cepat, keluhan tersebut berasal dari mutu pelayanan yang berdampak pada minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kusuma Bangsa.

Berdasarkan data dari survei pendahuluan dengan 10 pasien rawat inap dan data IKM maka penulis tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Kusuma Bangsa dengan menjabarkan didalam 9 variabel dimensi pelayanan kesehatan serta 3 variabel indikator perilaku pasien.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menguji hipotesis dan mengukur variabel dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di daerah kerja puskesmas Kusuma Bangsa pada bulan Juli-Agustus tahun 2024 dan populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat inap di Puskesmas Kusuma Bangsa dengan jumlah pasien rawat inap 103 pasien pada tahun 2023.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara menggunakan kuesioner. Selain itu, penelitian ini juga mencakup berbagai literatur seperti artikel, buku, jurnal, dan tulisan-tulisan lain yang berkaitan dengan topik yang diteliti.

Dalam pengolahan data peneliti menggunakan *coding*, tabulasi data, dan pemberian skor. Analisis data menggunakan uji regresi dan uji regresi logistik.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini diawali dengan analisis karakteristik responden yang terlibat sebagai sampel penelitian. penelitian ini melibatkan 103 responden pasien rawat inap dengan komposisi jenis kelamin 67,4% perempuan dan 4,2% laki-laki. Sebagian besar responden berumur 18-33 tahun, menunjukkan

bahwa sebagian besar berusia produktif. Dari segi pekerjaan mayoritas responden bekerja sebagai IRT (79,6%), dan mayoritas pendidikan responden adalah SMP (35%).

Selain melakukan analisis karakteristik responden, hasil yang diperoleh dari wawancara menggunakan kuesioner akan diuji hubungan antara 2 variabel, yaitu variabel minat kunjungan ulang dengan dimensi mutu pelayanan dan indikator perilaku pasien. Selain itu setelah uji *bivariate*, diperlukan uji pengaruh menggunakan uji regresi linier logistik.

Selanjutnya untuk menggambarkan hasil variabel, maka dilakukan analisis deskriptif yaitu pada variabel minat kunjungan ulang didapatkan bahwa responden yang berminat melakukan kunjungan ulang sebesar 55,3% dan yang tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebesar 44,7%. Pada variabel dimensi mutu pelayanan kesehatan didapatkan bahwa 68% responden yang mengkategorikan baik dan 32% mengkategorikan kurang baik. Selain itu pada variabel indikator perilaku pasien 55,4% responden mengkategorikan baik dan 46,6% responden mengkategorikan kurang baik pada variabel ini.

Adapun analisis hubungan variabel minat kunjungan ulang dengan dimensi mutu pelayanan kesehatan dan indikator perilaku pasien dilakukan dengan analisis uji regresi. Hasil analisis uji regresi yang menguji hubungan minat kunjungan ulang dengan indikator perilaku pasien adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil analisis regresi

Variabel	Koefisien regresi	Signifikasi (p value)
Dimensi mutu pelayanan	0,166	> 0.05
Indikator perilaku pasien	0,009	< 0.05

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang, dengan koefisien sebesar 0,166 ($> 0,05$). Hal ini mengindikasikan bahwa pasien akan melakukan kunjungan ulang rawat inap di puskesmas terdekat yang memiliki rawap inap, fasilitas yang kurang tidak berpengaruh secara langsung, serta Puskesmas Kusuma Bangsa menjadi tujuan utama masyarakat saat membutuhkan perawatan lebih lanjut dikarenakan beberapa aspek seperti biaya, jarak, dan keluarga. Hasil penelitian ini sejalan dengan Ningsih Febrianti et al (2024), menunjukkan hasil tidak ada hubungan yang signifikan antara dimensi mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Bahteramas provinsi Sultra (p value 0,388 $> 0,05$), dan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Lela Kania et al (2020) menyatakan bahwa dimensi mutu pelayanan kesehatan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan ulang rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada (p value 0,48 $> 0,05$).^(8,9)

Selain itu, indikator perilaku pasien menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan minat kunjungan ulang dengan koefisien 0.009 ($< 0,05$), hal ini mengidentifikasi bahwa perilaku pasien memiliki hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien, di mana keyakinan dan pengetahuan

tentang baik buruknya pelayanan dan fasilitas yang didapatkan akan berpengaruh kepada rasa minat untuk mendatangi kembali Puskesmas Kusuma Bangsa jika pasien membutuhkan pelayanan kesehatan serta lingkungan sekitar pasien juga berpengaruh terhadap pemilihan dalam mendapatkan pelayanan baik oleh masyarakat sekitar maupun lingkungan keluarga. (Veronica, 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian dari Fitriana et al. (Fitriana at al, 2023) yang menunjukkan hasil yang signifikan antara indikator perilaku pasien dengan minat kunjungan ulang (p value = 0.078) di mana terdapat pengaruh service quality terhadap minat kunjungan ulang pasien poli paru rumah sakit Paru Mangharjo Madiun.^(10,11)

Hasil analisis uji pengaruh antara minat kunjungan ulang dengan indikator perilaku pasien yang menggunakan uji regresi logistik adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil analisis regresi logistik

Variabel	Sig	Exp (B)
Indikator perilaku pasien	0,010	2.878

Hasil analisis uji regresi logistik menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara indikator perilaku pasien dengan minat kunjungan ulang, seperti terlihat dari nilai koefisien 0,010 ($< 0,05$), yang mengidentifikasi bahwa indikator perilaku pasien akan berpengaruh kepada minat kunjungan ulang dimana setelah pasien mendapatkan pelayanan dan fasilitas yang baik maka akan timbul rasa keyakinan terhadap jasa yang diberikan serta akan kembali memilih pelayanan faskes yang sebelumnya.⁽¹²⁾ Selain itu pengaruh

lingkungan baik lingkungan masyarakat maupun lingkungan keluarga sangat kental dalam memilih faskes yang akan dituju untuk mendapatkan pelayanan.⁽³⁾ Hal ini sejalan dengan penelitian dari Azizatul H (Hamidiyah, 2016) yang menyatakan bahwa adanya pengaruh signifikan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang dimana dimensi kehandalan *p value* $0,000 < 0,05$, dimensi daya tanggap *p value* $0,000 < 0,05$, dimensi jaminan *p value* $0,000 < 0,05$, dan dimensi empati *p value* $0,000 < 0,05$.⁽¹³⁾

4. Kesimpulan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan yang bekerja sebagai IRT dengan rentang umur 18-33 tahun, serta mayoritas berpendidikan SMP. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa dimensi mutu pelayanan tidak terdapat hubungan terhadap minat kunjungan ulang rawat inap serta pada indikator perilaku pasien memiliki hubungan yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang rawat inap. Selain itu pada hasil analisis uji regresi logistik didapatkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara indikator perilaku pasien dengan minat kunjungan ulang rawat inap di puskesmas Kusuma Bangsa.

5. Daftar Pustaka

- [1] Herlambang. Manajemen pelayanan rumah sakit. 2016.
- [2] M.Imron Rosyidi D. MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN. 2020.
- [3] Firmansyah. Perilaku Konsumen (sikap dan pemasaran). 2018.
- [4] Sudirman, Riski Y et al. Manajemen Mutu. Gunadarma University; 2023.
- [5] Kemenkes RI. Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan.
- [6] Darmawan ES, Sjaaf AC. Administrasi Kesehatan Masyarakat. 2016.
- [7] Puskesmas Kusuma Bangsa. Profil Puskesmas Kusuma Bangsa. 2023.
- [8] Febrianti N, Tawa T, Munsir N. Analisis hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Bahteramas provinsi Sultra tahun 2023. J Pelita Sains Kesehat. 2024;4(1).
- [9] Puji LKR, Ismaya NA, Ulfa U. Hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap RS Bhineka Bakti Husada. Edu Masda J. 2020;4(2).
- [10] Veronica S. Persepsi Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjung Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R.M. Djoelham Binjai. Jik J Ilmu Kesehat. 2021;5(1):147.
- [11] Fitriana AN, Prayitno S, Ratnawati R. Hubungan Service Quality Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Poli Paru Revisiting Polypulmonary Patients Manguharjo Madiun Tahun 2023. Heal Inf J Penelit. 2023;15(2):1-6.
- [12] Supriyanto. The Effect of Service Quality on Patients Satisfaction in the Maternity Polyclinic of Outepatient Installation of Surabaya Haji Public Hospital. J Public Health (Bangkok). 2020;

- [13] Hamidiyah A. PERSEPSI PASIEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG. J Penelit Kesehat Suara Forikes. 2016;VII.