

Article

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya Konawe Selatan

Resti Nur Pratiwi<sup>1</sup>, Nani Yuniar<sup>2</sup>, Jafriati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Prodi Pasca Sarjana, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

<sup>2</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Halu Oleo, Kendari, Indonesia

### SUBMISSION TRACK

Received: August 30, 2022  
Final Revision: September 10, 2022  
Available Online: September 18, 2022

### KEYWORDS

Quality of health services, interest in reuse

### CORRESPONDENCE

Resti Nur Pratiwi  
E-mail: restinurpratiwi94@gmail.com

### A B S T R A C T

Good health services are services that can be obtained by the community effectively, safely, and of high quality to those in need supported by adequate resources. Judging from the initial research data, the research location has many obstacles related to health services. The purpose of this study was to analyze the effect of service quality on the interest in reusing outpatient services at the Tumbu-tumbu Jaya Health Center, Konawe Selatan. This type of research is a survey with a cross sectional study design. The population of this research is the people of East Kolono District who have received health services as many as 331 people. The research sample was 181 people. The results showed that the 5 variables studied, 4 variables that have a significant relationship to the interest in reusing health services, namely tangibles, p-value = 0.000, reliability, p-value = 0.001, responsiveness, p-value = 0.046 and assurance obtained. result p-value = 0.000. While empathy has no relationship to the interest in reusing health services, the p-value = 0.468 is obtained. Simultaneous multivariate test using binary logistic regression test shows that tangible has a significant relationship to the interest in re-utilizing outpatient services with p-value = 0.000 meaning that tangible is the determining factor of all variables. The conclusion of the study is that the interest in reusing outpatient services is most closely related to tangibles.

## I. INTRODUCTION

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan pelayanan yang dapat diperoleh masyarakat secara efektif, aman, dan bermutu tinggi kepada yang membutuhkan dengan didukung oleh sumber daya yang memadai (Alifariki, 2019). Upaya pembangunan kesehatan dapat efisien dan efektif apabila kebutuhan sumber daya kesehatan dapat terpenuhi. Sumber daya kesehatan meliputi tenaga kerja, pelayanan, fasilitas dan pembiayaan. Kesehatan yang baik sangat penting untuk pembangunan ekonomi dan sosial yang berkelanjutan dan mengurangi kemiskinan (Rismayanti et al., 2018; Sartika, 2010).

Dalam pelaksanaannya pelayanan kesehatan harus memiliki mutu pelayanan yang baik dan efektif sehingga berdampak langsung kepada masyarakat. Hal ini dikarenakan perilaku konsumen untuk menggunakan pelayanan yang sama apabila mereka merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima (Trisnawati utami & Imam Suprpto, 2022)

Selain itu, kualitas pelayanan juga mempengaruhi bagaimana pasien memandang menghabiskan waktu dan tenaga (menunggu perawat dan dokter, serta mengantri di rumah sakit) sebagai hal yang berharga dan sebaliknya minat mengunjungi kembali mereka juga akan dipengaruhi oleh sejauh mana mereka menginvestasikan waktu, energi, dan upaya mereka untuk mencari informasi yang relevan (Rismayanti et al., 2018; Umardiono et al., 2018).

Di Indonesia, jenis pelayanan kesehatan dasar mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan masalah kesehatan. Terdapat dua ketentuan

yang menetapkan jenis-jenis pelayanan dasar, yaitu Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Standar Teknis Pemenuhan Mutu Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Ilyas & Asriati, Alifariki, 2020; Juwita et al., 2017).

Total jumlah Puskesmas di Indonesia sampai dengan Desember 2019 adalah 10.134, yang terdiri dari 6.086 rawat inap dan 4.048 Puskesmas non rawat inap. Jumlah ini meningkat dibandingkan tahun 2018 yaitu sebanyak 9.993 dengan jumlah Puskesmas rawat inap sebanyak 3.623 dan non rawat inap sebanyak 6.370. Peningkatan jumlah Puskesmas tersebut menggambarkan upaya pemerintah dalam pemenuhan akses terhadap pelayanan kesehatan primer (Kemenkes Republik Indonesia, 2020).

Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya merupakan salah satu Puskesmas di Konawe Selatan yang memiliki wilayah kerja yang cukup luas. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Konawe Selatan di puskesmas tumbu-tumbu jaya terdapat 5 jenis pelayanan yang sering dikunjungi pada tahun 2019-2021 yaitu Poli umum sebanyak 1876 kunjungan, Poli gigi 983 kunjungan, Poli Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) 204 kunjungan, Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) sebanyak 98 kunjungan dan Unit Gawat Darurat (UGD) 754 kunjungan (Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan, 2021).

Berdasarkan data total kunjungan dari tahun 2019-2022 di Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya mengalami penurunan, pada tahun 2019 terdapat

3856 kunjungan, tahun 2020 terdapat penurunan jumlah kunjungan 3145 kunjungan dan tahun 2021 jumlah kunjungan makin menurun yaitu sebanyak 2173 kunjungan. Dari data tersebut digambarkan bahwa hampir tiap tahun pengunjung yang ada di Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya mengalami penurunan jumlah kunjungan, hal ini belum diketahui pasti penyebab menurunnya jumlah kunjungan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tumbu-tumbu Jaya, Kolono Timur Kabupaten Konawe Selatan.

Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti melihat langsung proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya disertai wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan baik kepada masyarakat pengguna layanan puskesmas maupun kepada pegawai Puskesmas, peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini. Kemampuan Puskesmas Tumbu-tumbu Jaya untuk menyelenggarakan pelayanan secara handal dan akurat, sesuai dengan masalah di lapangan menunjukkan adanya ketidakpastian pelayanan dimana transparansi pelayanan di Puskesmas ini tergolong rendah karena informasi mengenai waktu pelayanan, lama penyelesaian pelayanan, persyaratan teknis dan administrasi tidak di informasikan dengan jelas kepada masyarakat sehingga banyak pasien terutama pengunjung baru yang tidak mengetahui secara jelas waktu pelaksanaan pelayanan ditetapkan pihak Puskesmas (Data Primer, 2022)

Untuk meningkatkan kunjungan pasien, maka Puskesmas Tumbu-

Tumbu Jaya harus mampu menampilkan dan memberikan mutu pelayanan kesehatan yang berkualitas, sehingga mampu memberikan kepuasan pasien. Pemanfaatan kembali pasien lebih memperhatikan nilai-nilai tertentu dalam pelayanan kesehatan terbaik dan kemudian beralih ke nilai-nilai baru. Selain itu, kualitas pelayanan juga mempengaruhi bagaimana pasien memandang menghabiskan waktu dan tenaga (menunggu perawat dan dokter, serta mengantri di rumah sakit) (Az-Zahroh, 2017; Kristini et al., 2008; Suryati et al., 2017).

Masalah penting lain yang ada di Puskesmas Tumbu-tumbu jaya adalah ketanggapan dari pihak Puskesmas terhadap kecepatan pelayanan juga rendah dilihat dari proses pelayanan membutuhkan waktu relatif lama mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga antri pengambilan obat sehingga membuat pasien merasa jenuh. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan, dari 10 orang yang melakukan pengobatan di Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya sebanyak 6 orang yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang.

Faktor-faktor yang mempengaruhi nilai pelayanan adalah kehandalan, keahlian, komunikasi dan tangibility, Selain itu kepuasan pasien yang ditemukan mempengaruhi niat untuk mengunjungi kembali melakukan perawatan (Park, 2021). Berdasarkan Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Amelia, 2018) yang berjudul faktor yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan Puskesmas paccerakang kota makassar menunjukkan bahwa ada hubungan

antara variabel kompetensi teknis dengan kepuasan pasien (Az-Zahroh, 2017; Kristini et al., 2008; Laksono et al., 2016; Rumengan et al., 2015; Simbala, Wiwien; Rattu, A.J.M.; Sondakh, 2016; Suryati et al., 2017).

Pemanfaatan pelayanan kembali merupakan gambaran mutu yang dirasakan pasien dalam hasil pelayanan. Salah satu penyebab suatu produk dikatakan bermutu apabila konsumen melakukan pembelian secara berulang. Meningkatnya jumlah kunjungan lama tersebut akan menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas (Alim et al., 2019; Az-Zahroh, 2017; Kristini et al., 2008; Laksono et al., 2016; Rumengan et al., 2015; Simbala, Wiwien; Rattu, A.J.M.; Sondakh, 2016; Suryati et al., 2017; Syaiah, 2016). Menurut Afifah (2017) terjadinya penurunan jumlah kunjungan lama pasien menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan Puskesmas juga menurun, selain itu terjadinya penurunan kunjungan menunjukkan bahwa adanya permasalahan dalam pengelolaan pelayanan.

Peningkatan dan penurunan jumlah kunjungan pasien rawat jalan tahun 2019 hingga 2021 menunjukkan perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang maksimal untuk memenuhi dan meningkatkan kebutuhan dan keinginan pasien. Berkaitan dengan uraian latar belakang

diatas maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tentang "Hubungan kualitas pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas tumbu-tumbu jaya Konawe Selatan tahun 2022".

## II. METHODS

Jenis penelitian yang digunakan adalah observasi dengan metode penelitian survei dimana penelitian survei ini bersifat analitik yaitu dilakukan untuk menganalisis korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan (tangibles, reliability, resposiviness, emphyaty dan assurance) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya.

Subyek adalah pasien rawat jalan yang pernah mendapatkan pelayanan kesehatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya. Sampel peneltian sebanyak 181 pasien.

Uji yang dilakukan adalah bivariat menggunakan analisis chi-square dan multivariat menggunakan uji regresi berganda.

## III. RESULT

Karakteristik responden pada penelitian ini dapat disajikan pada tabel 1 berikut:

Variabel	Jumlah (n)	Persent (%)
<b>Usia</b>		
16-20 tahun	14	7,7
21-25 tahun	22	12,2
26-30 tahun	19	10.5
31-35 tahun	25	13,8
36-40 tahun	20	11,0

41-45 tahun	14	7,7
46-50 tahun	15	8,3
>50 tahun	52	28,7
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
SD	34	18,8
SMP	33	18,2
SMA	94	51,9
S1	20	11,0
<b>Penghasilan</b>		
0 – Rp 500.000	31	17,1
> Rp 500.000- Rp 1.000.000	48	26,5
> Rp 1.000.000 – Rp 1.500.000	40	22,1
> Rp 1.500.000 – Rp 2.000.000	36	19,9
> Rp 2.000.000	26	14,4
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
< 1 Km	26	14,4
1-5 Km	71	39,2
6-10 Km	53	29,3
>10 Km	31	17,1

Tabel 1, menunjukkan bahwa dari 181 responden, umur responden terbanyak adalah > 50 tahun, yang memiliki pendidikan terakhir paling banyak dari kalangan SMA. responden

memiliki penghasilan >Rp 500.000-1.000.000/bulan, dan responden memiliki jarak ke Puskesmas yaitu 1-5 Km.

**Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Variabel Penelitian**

Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)
<i>Tangible</i>		
Kurang	59	32,6
Baik	122	67,4
<i>Realibility</i>		
Kurang	63	34,8
Baik	118	65,2
<i>Responsiveness</i>		
Kurang	81	44,8
Baik	100	55,2
<i>Empaty</i>		
Kurang	84	46,4
Baik	97	53,6
<i>Assurance</i>		
Kurang	59	32,6
Baik	122	67,4
Minat Pemanfaatan Ulang		
Rendah	59	32,6
Tinggi	122	67,4

Tabel 2, menunjukkan bahwa dari

181 responden yang memiliki persepsi

mutu pelayanan indikator Tangible (Bukti Fisik) yang kurang baik sebanyak 59 orang (32,6%) dan yang persepsi baik sebanyak 122 (67,4%). indikator Realibility (Kehandalan) yang kurang baik sebanyak 63 orang (34,8%) dan yang persepsi baik sebanyak 118 (65,2%). pelayanan indikator Responsiveness (Cepat tanggap) yang kurang baik sebanyak 81 orang (44,8%) dan yang persepsi baik sebanyak 100 (55,2%). indikator Empaty (Empati) yang kurang baik sebanyak 84 orang (46,4%)

dan yang persepsi baik sebanyak 97 (53,6%). Indikator Assurance (Jaminan) yang kurang baik sebanyak 59 orang (32,6%) dan yang persepsi baik sebanyak 122 (67,4%). Sedangkan minat pemanfaatan ulang responden yang memiliki minat untuk pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan yang rendah sebanyak 65 orang (35,9%) dan yang memiliki minat tinggi sebanyak 116 (64,1%).

**Tabel 3. Analisis Hubungan Variabel Independen Terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas tumbu-tumbu jaya Konawe Selatan**

Variabel	Minat Pemanfaatan Ulang				Total		Corelation (r)	P-value
	Rendah		Tinggi		N	%		
	n	%	n	%				
<b><i>Tangibles</i></b>								
Kurang Baik	58	98,3	1	1,7	59	100	0,727	0.000
Baik	7	5,7	115	94,3	122	100		
<b><i>Reliability</i></b>								
Kurang Baik	33	52,4	30	47,1	63	100	0,367	0.001
Baik	32	27,1	86	94,3	118	100		
<b><i>Responsiveness</i></b>								
Kurang Baik	36	44,4	45	55,6	81	100	0,323	0.046
Baik	29	29,0	71	71,0	100	100		
<b><i>Emphaty</i></b>								
Kurang Baik	33	39,3	51	60,7	84	100	0,229	0.468
Baik	32	33,0	65	67,0	97	100		
<b><i>Assurance</i></b>								
Kurang Baik	36	61,0	23	39,0	59	100	0,413	0.000

Berdasarkan Tabel 3, dapat diketahui bahwa indikator tangibles, reliability, responsiveness dan assurance memiliki hubungan dengan minat pemanfaatan ulang dengan nilai p-value < 0,05. Sedangkan indikator emphaty tidak memiliki hubungan dengan pemanfaatan ulang dengan nilai p-value > 0,05.

Tabel 4. Analisis Multivariate

Variabel	B	S.e.	Wald	Df	Sig.	Exp(b)	CI 95% for exp(b)	
							Lower	Upper
<i>Tangible</i>	7,195	1,318	29,782	1	,000	13,147	10,551	17,896
<i>Reliability</i>	-1,023	1,094	,875	1	,350	,359	,042	3,066
<i>Responsiveness</i>	,138	,776	,032	1	,858	1,149	,251	5,258
<i>Assurance</i>	,794	,800	,983	1	,321	2,211	,461	10,615
Constant	-11,328	2,740	17,094	1	,000	,000		

Tabel 4. Menunjukkan hasil uji regresi binary logistik dari 4 variabel diperoleh hasil bahwatangible memiliki nilai p-value <0,05 yang berarti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pemanfaatan ulang. Sedangkan untuk indikator reliability, responsiveness, dan assurance tidak memiliki pengaruh yang signifikan, hal ini dikarenakan nilai p-value > 0,05.

Berdasarkan hasil uji regresi multiple secara simultan memperoleh nilai B = Logaritma natural dengan hasil 0,000 = -11,328. Oleh karena nilai B bernilai negatif, maka secara simultan semua variabel memiliki pengaruh negatif terhadap minat pemanfaatan ulang fasilitas kesehatan Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya.

#### IV. DISCUSSION

Bukti fisik/bukti langsung (tangible) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. Pelayanan yang bermutu adalah pelayanan yang memiliki bukti fisik (Tangible), meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan

karyawan (Ariana, 2020).

Bukti fisik merupakan hal nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan jasa (Kotler & Keller, 2012).

Secara bivariat, penelitian ini menunjukkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara bukti fisik (Tangibles) terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di puskesmas Tumbu-tumbu Jaya dengan nilai P-value 0,000 ( $p < 0,05$ ). Hal ini dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi persepsi terhadap bukti langsung dapat meningkatkan minat pemanfaatan ulang. Hal ini sejalan dengan Penelitian Ningsih (2021) juga membuktikan bahwa adanya hubungan mutu pelayanan berdasarkan dimensi tangible, berhubungan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan.

Secara multivariate, juga didapatkan hasil bahwa ada pengaruh yang signifikan tangible dengan minat pemanfaatan ulang, persepsi masyarakat sebagai faktor penentu dari semua variabel yang berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang. Persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan dapat tentu mempengaruhi minat responden. Hasil penelitian ini sejalan

juga dengan hasil penelitian oleh Fatimah (2020) didapatkan bahwa ada pengaruh antara bukti fisik dengan tingkat kepuasan pasien.

Penelitian oleh Sesrianty (2019) menyatakan bahwa ada hubungan positif bermakna antara kepuasan pasien dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan di Puskesmas. Kepuasan pasien yang dimaksud adalah mengukur persepsi pasien terhadap bukti fisik kualitas pelayanan (kinerja Puskesmas).

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan puskesmas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan pelayanan meliputi prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat, prosedur pelayanan yang tidak menyusahkan pasien, pelayanan yang cepat dan tepat waktu, serta petugas memberikan pelayanan yang bebas dari kesalahan.

Setiap pelayanan dan tindakan yang dilakukan perawat memerlukan pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan setiap perawat diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dilakukan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan tanpa adanya keluhan dari pasien (Syaputra et al., 2022).

Secara bivariat, penelitian ini menunjukkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara reliability (kehandalan) terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di puskesmas Tumbu-tumbu Jaya dengan nilai P-Value 0,001 ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi

persepsi terhadap reliability (kehandalan) dapat meningkatkan minat ulang pasien melakukan kunjungan atau pemanfaatan ulang. Berdasarkan hasil penelitian tersebut mutu pelayanan tentang kehandalan (reliability) menunjukkan bahwa mutu pelayanan kehandalan baik dapat memicu minat pasien untuk berkunjung ulang lebih besar dibandingkan dengan responden yang tidak berminat untuk berkunjung ulang.

Hasil penelitian ini sejalan oleh penelitian Almardiah (2018), (Wati Bangun, 2021) yang menyatakan bahwa persepsi tentang kehandalan dinilai paling penting oleh para pelanggan dengan kunjungan ulang pelayanan. Hasil penelitian lain yang sejalan dilakukan oleh penelitian Habibi (2020) yang menyatakan bahwa adanya hubungan persepsi tentang kehandalan dengan kunjungan ulang pelayanan rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh.

Secara multivariat di dapatkan hasil bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara reliability terhadap minat pemanfaatan ulang. Meesala & Paul (2018) yang menyatakan bahwa kehandalan mempunyai tidak hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dan berhubungan juga dengan kesetiaan pasien di rumah sakit tersebut. Pada penelitian ini kehandalan tidak berhubungan dengan proses pengambilan keputusan pasien untuk memilih pemanfaatan ulang dikarenakan masih ada pasien yang menilai bahwa pelayanan tidak tepat waktu, selain itu pasien tidak ditangani secara teliti dikarenakan antrian yang banyak.

Responsiveness (Ketanggapan)

merupakan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan (Karin Rizkiawan, 2019).

Ketanggapan berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan perawat untuk membantu pasien dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat. Daya tanggap merupakan bagian dari dimensi ketanggapan dengan metode Servqual (Service Quality) (Karin Rizkiawan, 2019).

Secara bivariat, penelitian ini menunjukkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara responsiveness terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di puskesmas Tumbu-tumbu Jaya dengan nilai P-Value 0,046 ( $p < 0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi terhadap responsiveness dapat meningkatkan minat ulang pasien melakukan kunjungan atau pemanfaatan ulang.

Sesuai dengan pendapat Pangerapan (2018), bahwa daya tanggap sebagai suatu sikap tanggap para karyawan melayani saat dibutuhkan pasien berkaitan erat dengan minat pelanggan. Hal ini didapatkan juga oleh Ardani dan Supartiningsih (2017) dalam penelitian mereka mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan WOM di RSUD Wangaya Denpasar, bahwa ketanggapan merupakan faktor dominan terhadap minat kunjungan

ulang di RSUD Wangaya Denpasar.

Secara multivariat di dapatkan hasil bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara responsiveness terhadap minat pemanfaatan ulang. Menurut asumsi penelitian ini persepsi daya tanggap yang perlu ditingkatkan pada pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang ramah dan sopan, hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang ramah dengan senyum, sapa dan salam itu akan dapat membuat pasien merasa dilayani dengan baik dan penuh rasa sabar serta tanggap sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan. Ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara sopan, menghargai, tanggap, dan ramah

Hal ini sejalan dengan penelitian Rahmiati (2020), (Junaidi, 2019) menjelaskan bahwa dimensi kualitas pelayanan daya tanggap tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien. Hal tersebut dikarenakan pada dimensi responsiveness responden menyatakan tidak berminat kunjungan ulang dan menilai daya tanggap tidak baik.

Kepedulian kepada pasien dalam memberikan pelayanan dapat berupa memberikan motivasi kepada pasien ataupun dorongan agar pasien semangat dalam pelayanan. Hal tersebut sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan

pasien dapat kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan (Azman & Elsandra, 2020; Hamidiyah, 2013).

Secara bivariat, penelitian ini menunjukkan hasil bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara empathy (empati) terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di puskesmas Tumbu-tumbu Jaya dengan nilai P-Value 0,468 ( $p > 0,05$ ). Hal ini sejalan dengan penelitian Rahmiati (2020) menyebutkan bahwa tidak ada hubungan empati dengan minat kunjungan ulang. Penelitian lain yang sejalan dengan ini adalah penelitian Reyza yang dilakukan di Rumah Sakit Madani Sulawesi Tengah, menyatakan tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas pelayanan empathy (empati) dengan minat kunjungan ulang pelayanan di Rumah Sakit Daerah Madani (Paramitha, 2022).

Sesuai dengan pendapat Tjiptono (2014) akan pentingnya dimensi perhatian dalam memberikan pelayanan yang bermutu. Hal ini sejalan dengan penelitian Gobel (2019) mengenai kepuasan pasien yang mendapatkan bahwa variabel perhatian sangat dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien.

Secara multivariat dimensi empathy tidak dilakukan pengujian (tidak menjadi kandidat model dalam uji regresi binary logistic berdasarkan analisis bivariat) karena nilai p-value lebih dari 0,25. Parasuraman dkk dalam Nailil Muna (2007:21), (Khair, 2019) menyebutkan jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, meliputi pengetahuan,

kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya resiko dan keragu-raguan. Jaminan dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan. Kepercayaan dan keyakinan konsumen ditunjukkan dengan tingkat penggunaan jasa dari perusahaan penyedia jasa.

Secara bivariat, penelitian ini menunjukkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan antara jaminan (*assurance*) terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di puskesmas Tumbu-tumbu Jaya dengan nilai P-Value 0,000 ( $p < 0,05$ ). Persepsi jaminan dapat meningkatkan minat kunjungan ulang. Jaminan/kepastian merupakan salah satu modal utama untuk mendapatkan pasien lebih banyak dan untuk mendapatkan pasien yang loyal atau setia. Pasien yang loyal akan menggunakan kembali dan bahkan pasien yang loyal akan mengajak orang lain untuk menggunakan pelayanan kesehatan yang sama. Pasien yang loyal merupakan sarana promosi yang murah. Mempunyai pasien yang loyal akan meningkatkan daya jual institusi pelayanan kesehatan serta kemampuannya untuk berlabanya (Djuwa, 2020).

Dalam penelitian mengenai kepuasan pasien di Selangor, Malaysia, oleh Syafriza et al. (2021) juga menemukan bahwa jaminan yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit, sehingga membuat pasien cenderung percaya dan yakin akan setiap pelayanan yang dilakukan oleh rumah sakit. Indiraswari dan. Supartiningsih (2017) meneliti pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi

Tampilan fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen. Penelitian ini menemukan bahwa Jaminan (assurance) berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen.

Secara multivariat di dapatkan hasil bahwa tidak ada pengaruh yang signifikan antara responsiveness terhadap minat pemanfaatan ulang. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nur Ariana, 2020) menjelaskan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien. Hal tersebut dikarenakan pada dimensi responsiveness responden menyatakan tidak berminat kunjungan ulang dan menilai daya tanggap tidak baik.

## V. CONCLUSION

Kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan *tangible, reliability, responsiveness, empathy*, dan *assurance* memberikan kontribusi terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya Kecamatan Kolono Timur Konawe Selatan.

## VI. REFERENCES

- Alifariki, L. A. (2019). Hubungan Pelaksanaan Program Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi Terhadap Perilaku Perawat Dalam Pencegahan Dan Pengendalian Infeksi Nosokomial Ruang Rawat Inap Rsud Kota Kenda. *Malahayati Nursing Journal*, 1(2), 148–159.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 5(2), 165–181.
- Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *PSIKOSAINS (Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Psikologi)*, 12(2), 99–111.
- Azman, H. A., & Elsandra, Y. (2020). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Berulang Wisatawan Milenial ke Bukittinggi. *AMAR (Andalas Management Review)*, 4(1), 1–17.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Konawe Selatan. (2021). *Profil kesehatan Kabupaten Konawe Selatan*.
- Hamidiyah, A. (2013). *Hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum rumah sakit bhineka bakti husada kota tangerang selatan tahun 2013*.
- Ilyas, D. F., & Asriati, Alifariki, L. . (2020). Unsur Pelayanan Sesuai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dengan Kepuasan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Puskesmas Liya, Wangi-Wangi Selatan Kabupaten Wakatobi. *Gaster*, 18(2), 119–130.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah tamiang layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2).
- Karin Rizkiawan, I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Dengan Mediasi Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Amal Sehat Wonogiri*. universitas muhammadiyah surakarta.
- Kemenkes Republik Indonesia. (2020). *Profil Kesehatan Indonesia tahun*

2020. In *Pusdatin*. <https://www.kemkes.go.id/downloads/resources/download/pusdatin/profil-kesehatan-indonesia/Profil-Kesehatan-Indonesia-Tahun-2020.pdf>. Last accessed: 19 July 2022.
- Kristini, T. D., Purwanti, A., & Udiyono. (2008). Faktor-Faktor Risiko Kualitas Pengelolaan Vaksin Yang Buruk Di Unit Pelayanan Swasta (Studi Kasus di Kota Semarang). *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 3(2).
- Laksono, A. D., Mubasyiroh, R., Laksmiarti, R., Suharmiati, E. N., & Sukoco, N. E. (2016). Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia. In *Yogyakarta: PT Kanisius*.
- Paramitha, V. (2022). *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Kota Jambi 2021*. Ilmu Kesehatan Masyarakat.
- Rismayanti, R., Ilyas, G. B., & Kadir, I. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Uptd Kesehatan Puskesmas Bojo Baru Kabupaten Barru. *YUME: Journal of Management*, 1(3).
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jikmu*, 5(2).
- Sartika, R. A. D. (2010). Analisis pemanfaatan program pelayanan kesehatan status gizi balita. *Kesmas: Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional (National Public Health Journal)*, 5(2), 90–96.
- Simbala, Wiwien; Rattu, A.J.M.; Sondakh, R. C. (2016). Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Sitti Maryam Kota Manado. *Berkala Adimistrasi Kebijakan Kesehatan*, 1(8), 1–8.
- Suryati, S., Widjanarko, B., & Istiarti, V. G. T. (2017). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien BPJS terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 5(5), 1102–1112.
- Syaiyah. (2016). *Evaluasi Mutu Pelayanan Program KIA (Kesehatan Ibu Dan Anak) di Puskesmas Peureumeue Kecamatan Kaway XVI Kabupaten Aceh Barat*. Universitas Teuku Umar Meulaboh.
- Syaputra, A., Saragih, L., & Pardede, D. W. (2022). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN RAWAT JALAN POLI PENYAKIT DALAM DI RUMAH SAKIT GRANDMED LUBUK PAKAM. *Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi*, 4(2).
- Umardiono, A., Andriati, A., & Haryono, N. (2018). Peningkatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Untuk Penanggulangan Penyakit Tropis Demam Berdarah Dengue. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 60–67.