

Determinan Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas Era Pandemi Covid-19: Literature Review

Determinants of Intention to Revisit Health Centers during the Covid-19 Pandemic Era: Literature Review

Lina Dwi Yoga Pramana^{1*}, Antono Suryoputro², Cahya Tri Purnami²

¹Puskesmas Gajah I Dinas Kesehatan Kabupaten Demak

²Bagian Administrasi dan Kebijakan, Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro

*Korespondensi Penulis : linapramana2@gmail.com

Abstrak

Latar Belakang: Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan primer wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh masyarakat. Situasi pandemi Covid-19 memberikan dampak penurunan jumlah kunjungan yang signifikan. Jumlah kunjungan Puskesmas di Kabupaten Demak tahun 2020 hanya 71,7% menurun dari kunjungan tahun 2019 sebesar 141,2%.

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan niat kunjungan ulang di Puskesmas.

Metode: Merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan belah lintang. Populasi adalah masyarakat yang melakukan pemeriksaan di Puskesmas dengan besar sampel 332 orang yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan Puskesmas dengan akreditasi paripurna.

Hasil: Penelitian ini menunjukkan 57,5% responden mempunyai niat tinggi dalam melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas. Melalui uji *Chi-square*, terbukti ada hubungan antara pengetahuan, kompetensi tenaga, sarana prasarana, kualitas pelayanan dan persepsi sakit terhadap niat kunjungan ulang, sedangkan waktu tunggu tidak berhubungan.

Kesimpulan: Penelitian ini menyimpulkan bahwa minat kunjungan ulang tinggi masyarakat sebanyak 191 responden di Puskesmas Kabupaten Demak.

Kata Kunci: Niat Kunjungan Ulang; Kualitas Pelayanan; Puskesmas

Abstract

Background: Puskesmas as primary health care facilities are required to provide quality health services for the entire community. The Covid-19 pandemic situation has resulted in a significant reduction in the number of visits. The number of Puskesmas visits in Demak Regency in 2020 was only 71.7%, a decrease from 2019 visits of 141.2%.

Objective: This study aims to analyze the factors related to the intention to revisit the Puskesmas.

Method: This is a quantitative research with a cross-sectional approach. The population is people who carry out examinations at the Puskesmas with a sample size of 332 people who were determined using a *purposive sampling* technique based on Puskesmas with plenary accreditation.

Results: This study showed that 57.5% of respondents had a high intention to make repeat visits to the Puskesmas. Through the *Chi-square* test, it is proven that there is a relationship between knowledge, competence of personnel, infrastructure, service quality and perception of pain on the intention of repeat visits, while waiting time is not related.

Conclusion: This study concluded that there was a high interest in community visits as many as 191 respondents at the Demak District Health Center.

Keywords: Intention of Revisits; Services Quality; Public Health Center

PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut dengan Puskesmas merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotive dan preventif di wilayah kerjanya.(1) Selama Covid-19, puskesmas berkewajiban tetap memberikan pelayanan kesehatan pada masyarakat sesuai dengan standar protocol kesehatan. Beberapa strategi operasional untuk melakukan pelayanan di masa pandemic antara lain tata kelola mekanisme, optimalisasi pelayanan kesehatan, serta Menyusun triase atau arus pasien aman dari Covid-19. Pelayanan kesehatan di Puskesmas yang berkualitas oleh tenaga kesehatan dengan memperhatikan lima dimensi mutu pelayanan yaitu bukti fisik, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan empati, yang dalam penerapannya mengalami hambatan akibat pandemic Covid-19. Akibat dari pandemic Covid-19 kunjungan masyarakat ke puskesmas mengalami penurunan. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia mencatat beberapa penurunan terjadi pada angka kunjungan pasien ke Puskesmas hingga 83.6%. Penurunan kunjungan tersebut karenan adanya kekuatan tertular virus corona.(2)

Selama pandemic naik turunnya kunjungan pasien di puskesmas dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan merupakan wujud dari perilaku kebutuhan layanan kesehatan. Minat kunjungan ulang pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh akses, pelayanan, ketersediaan alat dan obat-obatan yang lengkap di fasilitas tersebut.(3) Pelayanan yang diberikan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang dikarenakan apa yang dirasakan pasien selama pelayanan akan memberikan kepuasan tersendiri dalam diri pasien untuk mendapatkan kembali pelayanan di fasilitas tersebut. Ketersediaan alat dan obat-obatan membuat pasien berminat kembali untuk berkunjung karena adanya jaminan pasien mendapatkan pemeriksaan dengan alat-alat dan obat-obatan yang sudah tersedia di fasilitas tersebut.(4)

Di Kabupaten Demak, penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dilaksanakan oleh puskesmas sebagai unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Demak. Kondisi yang terjadi pada saat pandemic Covid-19, kunjungan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas cenderung menurun. Berdasarkan data Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Demak bulan Januari sampai dengan Juni taun 2021, diketahui jumlah kunjungan rawat jalan semakin menurun. Jumlah kunjungan rawat jalan dibandingkan dengan jumlah penduduk pada tahun 2019 total kunjungannya sebanyak 1.642.219 jiwa (141,2%), sedangkan pada tahun 2020 sebanyak 854.587 jiwa (71,7%). Kondisi tersebut terlihat bahwa sangat signifikan penurunan jumlah kunjungan rawat jalan di Kabupaten Demak.(5) Hasil survei pendahuluan yang dilakukan penulis di Puskesmas Kabupaten Demak bahwa niat pemanfaatan layanan kesehatan di puskesmas dilakukan pada 25 responden bahwa 48% karena sakit, 32% karena butuh, 44% karena ketersediaan sarana prasarana , 44% karena tarif murah 44% karena pelayanan baik, 12% ketersediaan tenaga, dan 72% karena malas berkunjung ke Puskesmas dikarenakan lama menunggu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi sakit, tenaga, sarana prasarana, kualitas pelayanan, waktu tunggu, dan pengetahuan terhadap niat kunjungan ulang pasien di Puskesmas pada masa pandemic Covid-19 di Kabupaten Demak.

METODE

Merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional*. Lokasi penelitian di Kabupaten Demak dengan unit analisis adalah masyarakat yang melakukan kunjungan layanan kesehatan di Puskesmas, serta lama waktu penelitian mulai April-November 2021. Populasi target pada penelitian ini adalah semua pengunjung Puskesmas, sedangkan populasi terjangkau yaitu masyarakat yang berkunjung di 2 puskesmas terpilih yaitu Puskesmas Dempet dan Puskesmas Karangawen I dengan total kunjungan bulan Januari-Juni 2021 sebanyak 17.781 orang. Penentuan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria Puskesmas yang telah memperoleh akreditasi paripurna yaitu Puskesmas Dempet dan Puskesmas Karangawen I. Menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah sampel sebanyak 332 orang, yang dibagi secara proporsional pada kedua Puskesmas tersebut. Kriteria inklusi penelitian ini yaitu pasien minimal pernah 2 kali berkunjung di Puskesmas, berumur 15 tahun keatas, tidak terkonfirmasi (+) Covid-19, berpendidikan minimal SMA/ sederajat, dan tidak mempunyai riwayat penyakit kronis. Sedangkan kriteria eksklusinya yaitu mereka yang tidak bersedia menjadi responden. Responden diambil secara *accidental* yaitu mereka yang telah mendapatkan layanan. Pengumpulan data melalui angket menggunakan kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang terkumpul dianalisis secara univariat dengan tabel distribusi frekuensi dan bivariat menggunakan tabel silang untuk analisis deskriptifnya dan uji *Chi Square* untuk analisis statistiknya karena bentuk datanya kategorik. Analisis data penelitian menggunakan computer. Penelitian ini telah memenuhi kaji etik penelitian melalui sertifikat yang dikeluarkan oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan Masyarakat Nomor 335/EA/KEPK-FKM/2021.

HASIL

Karakteristik responden merupakan ciri-ciri yang dimiliki responden sebagai pembeda antara responden satu dengan responden lainnya. Berdasarkan penelitian, diketahui karakteristik responden adalah sebagai berikut (lihat Tabel 1):

Tabel 1. Karakteristik Responden di Puskesmas

Karakteristik	F	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	127	38.3
Perempuan	205	61.7
Umur		
Dewasa muda (sd 28 tahun)	187	56.3
Dewasa (29 tahun ke atas)	145	43.7
Pendidikan		
SMA Sederajat	305	91.9
D3/D4	7	2.1
S1/Sarjana	20	6.0
Kunjungan Puskesmas		
2 kali	21	6.3
3 kali	206	62.0
>3 kali	105	31.6
Status perkawinan		
Menikah	193	58.1
Belum menikah	124	37.3
Janda/duda	15	4.5
Jenis Kepesertaan BPJS		
PBI	126	38.0
Mandiri	96	28.9
Perusahaan	88	26.5
Lainnya	22	6.6

Dari karakteristiknya diketahui proporsi terbesar responden berjenis kelamin perempuan (61,7%) dengan kategori umur dewasa muda (≤ 28 tahun) sebanyak 56,3%. Diketahui umur termuda responden adalah 15 tahun dan tertua 63 tahun dengan rerata umur 30 tahun. Proporsi yang berpendidikan SMA/ sederajat sangat mendominasi yaitu 91,9%. Sebanyak 62% responden telah 3 (tiga) kali berkunjung ke puskesmas. Proporsi responden yang berstatus menikah lebih besar (58,1%) dibandingkan yang belum menikah ataupun yang berstatus janda/duda. Semua responden merupakan peserta JKN-BPJS dengan status PBI (Penerima bantuan Iuran) sebesar 38%, diikuti peserta mandiri (28,9%), dibiayai perusahaan (26,5%) dan lain-lain (6,6%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian

Variabel	F	%
Pengetahuan		
Kurang	159	47.9
Baik	173	52.1
Kemampuan Tenaga		
Kurang	152	45.8
Baik	180	54.2
Sarana Prasarana		
Kurang	143	43.1
Baik	189	56.9
Kualitas Layanan		
Kurang	158	47.6
Baik	174	52.4
Waktu Tunggu		
Lama	162	48.8
Singkat	170	51.2
Presepsi		
Kurang	160	48.2
Baik	172	51.8
Niat Kunjungan Ulang		

Niat Rendah	141	42.5
Niat Tinggi	191	57.5

Berdasarkan Tabel 2 terlihat bahwa mayoritas responden memiliki pengetahuan tergolong baik (52.1%), dengan persepsi terkait kemampuan tenaga kesehatan yang baik (54.2%). Sebagian responden berpendapat sarana prasarana di puskesmas sudah tergolong baik (56.9%). Sebanyak 52.4% responden berpendapat pelayanan kesehatan di puskesmas berkualitas baik dengan waktu tunggu mendapatkan pelayanan, sebanyak 51.2% menyatakan tidak terlalu lama atau singkat. Mayoritas responden mempunyai persepsi yang baik tentang sakit (51.8%). Sebagian responden mempunyai niat kunjungan ulang sebanyak 57,5%.

Tabel 3. Tabel Silang Niat Kunjungan Ulang dengan Variabel Penelitian

Variabel	Niat Kunjungan Ulang				p-value
	Niat Rendah		Niat Tinggi		
	n	%	n	%	
Pengetahuan					
Kurang	84	52.8	75	47.2	0.000
Baik	57	32.9	116	67.1	
Kemampuan Tenaga					
Kurang	88	57.9	64	42.1	0.000
Baik	53	29.4	127	70.6	
Sarana Prasarana					
Kurang	83	58.0	60	42.0	0.000
Baik	58	30.7	131	69.3	
Kualitas Layanan					
Kurang	86	54.4	72	45.6	0.000
Baik	55	31.6	119	68.4	
Waktu Tunggu					
Lama	75	46.3	87	53.7	0.206
Singkat	66	38.8	104	61.2	
Persepsi					
Kurang	78	48.8	82	51.3	0.034
Baik	63	36.6	109	63.4	

Pada Tabel 3 terlihat bahwa pada kelompok responden dengan kategori niat kunjungan ulang rendah, ternyata yang berpengetahuan kurang lebih besar proporsinya (52,8%) dibandingkan mereka yang berpengetahuan baik (32,9%). Dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$) dari hasil uji *chi-square* yang dilakukan, maka secara statistik dapat disimpulkan adanya hubungan antara pengetahuan dengan niat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas. Pada variabel kemampuan tenaga juga terlihat gambaran yang relatif sama, dimana kelompok responden yang mempunyai niat kunjungan ulang rendah, ternyata yang menganggap kemampuan tenaga kurang proporsinya lebih besar (57,9%) daripada yang menganggap kemampuan tenaga baik (29,4%). Hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai $p=0,000$, sehingga dapat disimpulkan adanya hubungan antara kemampuan tenaga dengan niat kunjungan ulang.

Proporsi niat kunjungan ulang rendah lebih besar pada sarana prasarana kurang (57,9%). Dengan nilai $p=0,000$ ($p<0,05$) dari hasil uji *chi-square* yang dilakukan, maka secara statistik dapat disimpulkan adanya hubungan antara sarana prasarana dengan niat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas. Pada kelompok responden dengan kategori niat kunjungan ulang rendah, ternyata kualitas pelayanan kurang lebih besar proporsinya (54,4%) daripada kualitas layanan baik (31,6%). Dengan hasil uji *chi-square* menunjukkan nilai $p=0,000$, sehingga dapat disimpulkan adanya hubungan antara kualitas layanan dengan niat kunjungan ulang. Kelompok responden dengan kategori niat kunjungan ulang rendah, ternyata waktu tunggu pelayanan lama lebih besar (46,3%) dibandingkan dengan waktu tunggu pelayanan yang singkat (38,8%). Dengan hasil uji *chi-square* menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara waktu tunggu dengan niat kunjungan ulang ($p=0,206>0,05$). Pada niat kunjungan ulang rendah, ternyata yang memiliki persepsi tentang sakit kurang proporsinya lebih besar (48,8%) daripada responden yang memiliki persepsi tentang sakit baik (36,6%). Dengan hasil uji *chi square* menunjukkan nilai $p=0,034$, sehingga dapat disimpulkan adanya hubungan antara persepsi tentang sakit dengan niat kunjungan ulang.

PEMBAHASAN

Minat Kunjungan Ulang Masyarakat di Puskesmas

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan minat tinggi untuk berkunjung ulang ke Puskesmas Kabupaten Demak sebanyak 191 responden. Responden sebagian besar dengan

minat tinggi untuk berkunjung ulang ke Puskesmas dikarenakan masih merasa tenaga puskesmas baik, sarana prasarana baik, kualitas pelayanan baik, di Puskesmas Kabupaten Demak. Namun masih ada responden dengan minat rendah untuk berkunjung kembali ke Puskesmas Kabupaten Demak. Karakteristik responden juga dapat mempengaruhi kunjungan ke Puskesmas Kabupaten Demak seperti pendidikan responden yang masih rendah akan mempengaruhi kunjungan karena kurangnya informasi yang dimiliki tentang Puskesmas Kabupaten Demak dalam penelitian ini sebagian besar memiliki pendidikan tamat SMA/Sederajat sebanyak 305 responden.

Menurut Kasuba, minat kunjungan ulang pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh akses, pelayanan, ketersediaan alat dan obat-obatan yang lengkap di fasilitas tersebut karena makin mudah akses untuk menuju fasilitas pelayanan maka cenderung memudahkan pasien untuk berkunjung. Pelayanan yang diberikan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang karena apa yang dirasakan pasien selama mendapatkan pelayanan menjadikan kepuasan tersendiri untuk mendapatkan kembali pelayanan di fasilitas tersebut.(3) Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Siripipatthanakul yang menyatakan bahwa kepuasan pengunjung/pasien pada pelayanan kesehatan akan mempengaruhi minat mereka dalam menentukan pilihan tempat pelayanan untuk melakukan kunjungan ulang.(6)

Hubungan Pengetahuan dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat di Puskesmas

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden mempunyai pengetahuan baik (67.1%) dan berdasarkan uji statistiknya terbukti ada hubungan antara pengetahuan dengan niat melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas. Hal tersebut dikarenakan semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan seseorang maka semakin membutuhkan pelayanan kesehatan sebagai tempat berobat. Dengan berpendidikan tinggi, maka wawasan pengetahuan semakin bertambah dan semakin menyadari bahwa begitu penting kesehatan bagi kehidupan sehingga termotivasi untuk melakukan kunjungan ke pelayanan kesehatan yang lebih baik.(7)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Citra dkk yang diketahui menunjukkan hubungan bermakna antara pendidikan, pengetahuan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Langgara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan. Pasien yang memiliki pendidikan dan pengetahuan yang baik memiliki tingkat pemahaman yang baik pula tentang pelayanan kesehatan di Puskesmas tersebut sehingga termotivasi untuk memanfaatkan kembali pelayanan Puskesmas.(8) namun demikian hasil penelitian ini ternyata tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Asriani dkk yang menunjukkan hasil berbeda karena hasil penelitiannya membuktikan tidak adanya hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar.(9) Perbedaan hasil yang terjadi diantara beberapa pengetahuan dapat dikarenakan perbedaan karakteristik responden dan juga bisa karena faktor kebetulan semata, namun menggunakan konsep pemanfaatan pelayanan kesehatan dari Andersen diketahui bahwa pengetahuan merupakan faktor predisposing untuk terjadinya perilaku tertentu, yaitu perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Hubungan Kemampuan Tenaga dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kemampuan tenaga kesehatan saat ini sudah baik yaitu sebanyak 127 responden (70.6%). Hasil uji statistic *Chi Square* juga menunjukkan ada hubungan antara kemampuan tenaga dengan minat kunjungan ulang ke puskesmas. Hal tersebut dikarenakan tenaga kesehatan merupakan orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan/atau keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.(10) Kapasitas dan kapabilitas tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan kesehatan yang diterima masyarakat. Semakin baik persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima dan semakin merasakan puas, maka mereka akan dengan sukarela melakukan kunjungan ulang, sehingga dapat memunculkan loyalitas.(11)

Penelitian ini ternyata sejalan dengan penelitian yang dilakukan Asriani dkk yang menyebutkan adanya hubungan faktor penguat (yaitu petugas) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan pada pasien TB paru di RSUD Labuang Baji Makasar di tahun 2016.(9) Mayoritas pasien (97%) pada penelitian ini memiliki persepsi baik terhadap petugas dengan alasan antara lain: petugas administrasi selalu ditempat, dokter memeriksa dengan teliti, dokter menanyakan keluhan pasien, dokter memberikan kejelasan penyakit yg diderita pasien, perawat melayani pasien dengan ramah, petugas apotek menyampaikan aturan paki obat, dan petugas rumah sakit berpenampilan rapi.(9) Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian George dkk tahun 2012 yang menyatakan bahwa ketersediaan tenaga kesehatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Ketersediaan tenaga kesehatan yang dimaksud adalah keberadaan tenaga kesehatan di puskesmas pada saat jam-jam pelayanan pasien. (12)

Hubungan Sarana Prasarana dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan sarana prasarana baik sebanyak 131 responden (69.3%). Hasil uji statistik *Chi Square* menunjukkan adanya hubungan antara sarana prasarana dengan minat kunjungan ulang ke puskesmas. Sarana prasarana yang dimaksud pada penelitian ini mencakup kondisi bangunan dan kenyamanan ruangan serta semua fasilitas pendukung yang ada di dalamnya. Hal tersebut dikarenakan puskesmas harus memenuhi persyaratan bangunan dan prasarana. Bangunan (sarana) dan prasarana yang tersedia di puskesmas merupakan salah satu indikator pelayanan kesehatan. Semakin baik dan lengkap kondisi sarana prasarana yang dimiliki Puskesmas, akan meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan. Untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dibutuhkan sarana, prasarana dan alat kesehatan yang aman dan siap pakai di fasilitas pelayanan kesehatan sesuai dengan jenis dan tingkatannya.(1) Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh M Fais Satrianegara di tahun 2015 yang menyatakan bahwa ada hubungan antara fasilitas dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makasar.(9) Namun hasil berbeda juga diketahui dari penelitian Habibi (2020) yang menunjukkan ketersediaan fasilitas yang kurang baik ($p=0.185 > 0.05$) memiliki pengaruh terhadap tidak berminatnya kunjungan ulang pasien di rumah sakit tersebut.(13)

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan kualitas pelayanan baik sebanyak 119 responden (68.4%). Hasil uji statistik *Chi Square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang ke puskesmas. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan salah satu factor yang mendorong pasien untuk memutuskan melakukan kunjungan ulang apabila pasien membutuhkan pelayanan lagi. (14)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Stefanny J. Pangoempia (2021) yang menunjukkan bahwa terdapat perubahan pada alur pelayanan di Puskesmas Ranotana Weru dan Puskesmas Teling Atas selama masa pandemic Covid-19, yaitu hanya membuat 2 tempat pemeriksaan (poli) dan harus melalui proses triase/skrining.(15) Penelitian yang dilakukan oleh Afifah yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Sleman Cangkringan dengan nilai $p=0.031$, $r=0.241$. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang yaitu semakin banyak pasien yang berkunjung maka semakin baik kualitas pelayanan Puskesmas Sleman Cangkringan.(16) Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mumpuni Sari (2014) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan persepsi mutu pelayanan antenatal terhadap kepuasan Ibu Hamil di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang 2014 yang mempengaruhi kepuasan sehingga memunculkan minat kunjungan ulang di puskesmas tersebut.(17) Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muh Ryman Napirah (2016) yang menunjukkan hasil yang berbeda, yaitu tidak adanya hubungan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.(18)

Hubungan Waktu tunggu dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan waktu tunggu singkat sebanyak 104 responden (61.2%). Hasil uji statistik *Chi Square* menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan minat kunjungan ulang ke puskesmas. Waktu tunggu adalah keseluruhan waktu yang dihabiskan oleh pasien dalam menunggu suatu layanan rawat jalan Puskesmas mulai dari pertama kali pasien melakukan pendaftaran dibagian pendaftaran hingga pemeriksaan pasien oleh dokter. Standar waktu tunggu di rawat jalan Puskesmas adalah < 60 menit. (19)

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dedi Fatrida yang menunjukkan bahwa hasil analisis uji statistik *chi-square* menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara waktu tunggu dan kepuasan pasien dengan p value=0.000 ($p<0.05$). (20) Dan juga penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Denisa Dwi Lestari yang menunjukkan hasil penelitian menggambarkan sebagian besar responden memiliki waktu tunggu tidak standar atau > 60 menit (94.9%) dan standar atau <60 menit (5.1%). Secara keseluruhan tingkat kepuasan pasien sebanyak 39.0% menyatakan puas dan 61.0% menyatakan kurang puas. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan Poliklinik Spesialis Penyakit Dalam RSUD Kota Bogor, dengan nilai $p < 0.05$ dan $r = 0.290$. (21) Penelitian yang dilakukan oleh Rachel Ivonieta (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh aspek kognitif dan afeksi dengan kepuasan pasien. Dengan hasil uji *chi square* aspek kognitif ($p=0.000$) dan aspek afeksi ($p=0.000$). (22)

Hubungan Persepsi Sakit dengan Minat Kunjungan Ulang Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan persepsi baik sebanyak 109 responden (63.4%). Hasil uji statistic *Chi Square* menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi dengan minat kunjungan ulang ke puskesmas. Faktor persepsi atau konsep masyarakat itu sendiri tentang sakit dilupakan. Persepsi sakit merupakan penilaian seseorang terhadap penyakit tersebut sebagai pengalaman langsung. Konsep sakit berbeda pada tiap orang atau kelompok masyarakat. Hal ini dipengaruhi oleh factor fisik, sosial dan mental yang menghasilkan kondisi sakit tersebut. (23)

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanik Sri Wahyuni (2012) yang menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pasien yang tahu tentang persepsi sakit dan responden yang tidak tahu tentang persepsi sakit dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas.(24) Demikian dengan penelitian Debi Eka Putri (2020) yang menunjukkan bahwa persepsi dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien pada Klinik Vita Medistra Pematangsariantar.(25) Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Anggi Febriani (2021) yang menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan persepsi sakit ($p= 0.781$) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta JKN. Puskesmas Padang Selasa dapat melakukan pelayanan kesehatan melalui *telemedicine* untuk melakukan diagnosis, mencegah penyakit, mengobati dan mengevaluasi penyakit oleh dokter, sehingga masyarakat tetap dapat memanfaatkan pelayanan kesehatan tanpa takut tertular Covid-19 di masa pandemi Covid-9 dan mengefektifkan program kerja yang bersifat preventif dan promotive terkait Covid-19.(26)

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa minat kunjungan ulang tinggi masyarakat sebanyak 191 responden di Puskesmas Kabupaten Demak. Pengetahuan sebagian besar baik sebanyak 116 responden (67.1%) di Puskesmas Kabupaten Demak. Tenaga sebagian besar baik sebanyak 127 responden (70.6%) di Puskesmas Kabupaten Demak. Sarana prasarana sebagian besar baik sebanyak 131 responden (69.3%) di Puskesmas Kabupaten Demak. Kualitas pelayanan sebagian besar baik sebanyak 119 responden (68.4%) di Puskesmas Kabupaten Demak. Waktu tunggu sebagian besar singkat sebanyak 104 responden (61.2%) di Puskesmas Kabupaten Demak. Persepsi sebagian besar baik sebanyak 109 responden (63.4%) di Puskesmas Kabupaten Demak. Ada hubungan yang signifikan pengetahuan ($p = 0.000$), tenaga ($p=0.000$), sarana prasarana ($p = 0.000$), kualitas pelayanan (0.000) dan persepsi ($p = 0.034$) dengan minat tinggi untuk berkunjung ulang di Puskesmas Kabupaten Demak. Dan tidak ada hubungan antara waktu tunggu ($p = 0.206$) dengan minat tinggi berkunjung ulang di Puskesmas Kabupaten Demak.

SARAN

Peneliti menyarankan agar Puskesmas meningkatkan minat kunjungan ulang pasien di puskesmas selama pandemic Covid-19 di Kabupaten Demak, maka prioritas utama yang dilakukan peningkatann persepsi sakit; prioritas kedua dilakukan dengan memperpendek waktu ruang tunggu pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat; prioritas ketiga dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas; prioritas keempat dengan meningkatkan sarana prasarana puskesmas dengan melengkapi ketersediaan dan kelengkapan sarana prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

1. Yan A, Zou Y, Mirchandani DA. How hospitals in mainland China responded to the outbreak of COVID-19 using information technology-enabled services: An analysis of hospital news webpages. *J Am Med Informatics Assoc.* 2020 Jul;27(7):991–9.
2. Grozdanova A, Sterjev Z, Ribarska JT. The Role of Branding in The Healthcare System With Special Review to Healthcare Institutions. *Knowl Int J.* 2020 Aug;
3. da Silva RGL, Chammas R, Novaes HMD. Rethinking approaches of science, technology, and innovation in healthcare during the COVID-19 pandemic: the challenge of translating knowledge infrastructures to public needs. Vol. 19, *Health Research Policy and Systems.* BioMed Central Ltd; 2021. p. 1–9.
4. Secundo G, Riad Shams SM, Nucci F. Digital technologies and collective intelligence for healthcare ecosystem: Optimizing Internet of Things adoption for pandemic management. *J Bus Res.* 2021 Jul;131:563–72.
5. Patil V, Anuj Kumar. A Viewpoint on Digital Marketing and Usage of Social Media Tools during COVID-19 Pandemic. 2021;25(2).
6. Woolley J, Donnell C, Worthington S. Making impressions count: An evaluation of the quality of information provided by orthodontic practices in London in response to the COVID-19 pandemic. 2020 Nov;6(11).

7. Sanjaya R, Tarigan J. Creative Digital Marketing. 2009.
8. Solomon M. The Adaptation of Health Care Marketing to The Digital Era. 2017;
9. Kotler P, Armstrong G. Marketing: An Introduction. 13th ed. 2019.
10. American Hospital Association. A Hospital leadership Guide to Digital and Social Media Engagement. 2015.
11. Cholil SM. Aplikasi Technology Acceptance Model pada Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *J Bisnis dan Manaj (Journal Bus Manag.* 2017;17(1):81–102.
12. Ralitasari D. Digital marketing Berbasis Aplikasi Sebagai Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *J Cakrawala.* 2016;10(2):107–12.
13. Etheredge HR, Early J, Norval D, Fabian J, Etheredge HR. Influencer marketing by healthcare providers- Ethics and the law. 7.
14. Taylor EA, Carman KG, Lopez A, Muchow AN, Roshan P, Eibner C. Consumer Decisionmaking in the Health Care Marketplace. 2016.
15. Octavia G, Sari WP. Bentuk Komunikasi Pemasaran Digital ST22 Consulting. *Prologia.* 2019 Apr;2(2):339.
16. Putri KN, Hermawan D. Digital Marketing Strategy of Creative Consultant during COVID-19 Pandemic: a Qualitative Approach. *Int J Entrep Bus Creat Econ.* 2021 Jan;1(1):39–56.
17. Renu N. Innovative Healthcare Marketing Strategies during COVID-19. *J Mark Manag.* 2021;9(2).