

## Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021

### *The Relationship of Service Quality with Interest of Patients Revisits in General Poly at Rawa Buntu Public Health Center 2021*

Amalina Nur Choiriah<sup>1\*</sup>, Acim Heri Iswanto<sup>2</sup>, Novita Dwi Istanti<sup>3</sup>, Cahya Arbitera<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat Program Sarjana, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

\*Korespondensi Penulis : [amalinanurc@upnvj.ac.id](mailto:amalinanurc@upnvj.ac.id)

#### Abstrak

Kualitas pelayanan adalah kunci memasuki kesehatan global yang didasari kualitas dari pelayanan tingkat lokal. Mutu pelayanan merupakan salah satu faktor pertimbangan dalam memilih fasilitas kesehatan termasuk Puskesmas. Poli umum sebagai unit layanan dengan jumlah kunjungan terbanyak di puskesmas mencerminkan kualitas pelayanan yang terdapat pada puskesmas. Pelayanan yang berkualitas baik akan memotivasi pasien untuk berminat melakukan kunjungan ulang. Penelitian bertujuan mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu. Penelitian kuantitatif dengan desain studi cross sectional. Metode pengambilan sampel adalah teknik non probability sampling menggunakan accidental sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 235 orang. Penelitian dengan uji chi-square didapatkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan fasilitas (tangibles) p-value=0,000; kehandalan (reliability) p-value=0,000; daya tanggap (responsiveness) p-value=0,000; jaminan (assurance) p-value=0,000; dan empati (empathy) p-value=0,000 terhadap minat kunjungan ulang pasien. Saran bagi puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan poli umum sehingga meningkatkan minat kunjungan ulang pasien ke Puskesmas Rawa Buntu.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan; Minat Kunjungan Ulang; Poli Umum

#### Abstract

*Service quality is the key to entering global health based on the quality of local level services. Service quality is one of the factors considered in choosing health facilities, including Public Health Center. The general poly as a service unit with the highest number of visits at the Public Health Center reflects the quality of services. Good quality services will motivate patients to be interested in repeat visits. This research aims to determine the relationship between service quality and interest of patients revisits in the general poly at Rawa Buntu Public Health Center. Quantitative research with a cross-sectional study design and sampling method is a non-probability sampling technique using accidental sampling. The samples used were 235 people. The research using chi-square test showed that there was a relationship between the quality of services tangibles (p-value=0,000); reliability (p-value=0,000); responsiveness (p-value=0,000); assurance (p-value=0,000); and empathy (p-value=0,000) with the interest of patient revisits. Suggestions for the public health center to improve the quality of general poly services to increase the interest of patient revisits at Rawa Buntu Public Health Center.*

**Keywords:** Service Quality; Interest of Patients Revisits; General Poly

## PENDAHULUAN

Saat ini masyarakat memiliki kesadaran pentingnya kesehatan sehingga kebutuhan masyarakat akan fasilitas kesehatan meningkat. Terdapat berbagai faktor pertimbangan dalam memilih suatu fasilitas kesehatan termasuk mutu pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) dalam *Service Quality* atau “SERVQUAL” terdapat lima dimensi dalam mengevaluasi mutu pelayanan yaitu fasilitas (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (1).

Selama perkembangannya, masyarakat selaku konsumen semakin mencari pelayanan yang bermutu tinggi. Semakin berkualitas pelayanan, maka akan meningkatkan motivasi konsumen untuk melakukan pemanfaatan ulang. Minat akan kunjungan ulang berkaitan dengan kepuasan dari penggunaan produk atau jasa (2).

Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan pertama yang dekat dengan masyarakat berperan dalam upaya promosi (*promotif*) dan pencegahan (*preventif*) (3). Dilansir dari Laporan Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2020, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan fasilitas kesehatan Dinas Kesehatan Tangerang Selatan, yakni 29 Puskesmas dan 1 Labkesda pada tahun 2019 dan 2020 adalah sebesar 79,22 dan 78,36. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat menurun dan belum mencapai target yang diharapkan sebesar 80. Faktor penyebabnya antara lain pandemi COVID-19 yang memengaruhi pelayanan secara signifikan, monitoring dan evaluasi terhadap mutu yang belum berjalan serta belum optimalnya budaya mutu sebagai tanggung jawab bersama (4).

Puskesmas Rawa Buntu merupakan puskesmas di wilayah kerja Kecamatan Serpong berakreditasi Madya yang melayani rawat jalan dan rawat inap. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Puskesmas di Wilayah Kota Tangerang Selatan tahun 2018 menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat atas layanan Puskesmas Rawa Buntu sebesar 82,44. Angka ini termasuk kategori “B” yang berarti baik. Namun dilihat dari indikator pelayanan, terdapat pelayanan Puskesmas Rawa Buntu yang belum memuaskan dengan indikator terendah adalah kesesuaian proses pendaftaran dan kecepatan waktu pelayanan (5).

Berdasarkan data Puskesmas Rawa Buntu didapatkan bahwa total semua kunjungan ke Puskesmas Rawa Buntu pada tahun 2018 sebanyak 17.329 pasien. Pada tahun 2019 diperoleh jumlah kunjungan sebanyak 26.845 pasien, selanjutnya sebesar 23.776 pasien di tahun 2020. Berdasarkan jumlah kunjungan ke poli umum, diperoleh bahwa jumlah pasien yang melakukan kunjungan pada tahun 2018 sebanyak 12.170 pasien. Pada tahun 2019, banyaknya kunjungan pasien adalah 15.985 pasien dan tahun 2020 sebanyak 13.079 pasien. Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pasien yang datang merupakan pasien yang berkunjung ke poli umum sehingga kualitas pelayanan poli umum dapat menggambarkan kualitas pelayanan yang terdapat pada puskesmas tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, penting untuk meneliti hubungan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu.

## METODE

Penelitian kuantitatif dengan desain *cross-sectional* yaitu mengukur variabel independen dan variabel dependen secara bersamaan pada waktu tertentu. Variabel independen terdiri dari fasilitas, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati sedangkan variabel dependen adalah minat kunjungan ulang. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Rawa Buntu tepatnya poli umum pada bulan Desember 2021. Data primer didapatkan melalui pemberian kuesioner. Populasi penelitian adalah pasien poli umum yang telah mendapatkan pelayanan pada bulan Januari-Oktober 2021 dengan rata-rata sebesar 569 pasien per bulan. Sedangkan sampel diambil menggunakan *non probability sampling* tepatnya *accidental sampling* dan perhitungan rumus Slovin didapatkan 235 sampel. Analisis data menggunakan uji *Chi Square* dengan *software SPSS*.

## HASIL

### Analisis Univariat

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden menilai mutu pelayanan di Puskesmas Rawa Buntu adalah baik. Dari dimensi fasilitas (*tangible*) sebanyak 131 responden (55,7%) dan dimensi kehandalan (*reliability*) sebanyak 126 (53,6%). Terkait daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 58,7% oleh 138 responden. Selanjutnya, 132 responden (56,2%) pada dimensi jaminan (*assurance*) dan dimensi empati (*empathy*), sebanyak 141 (50%).

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Fasilitas</b>		
Kurang Baik	104	44,3
Baik	131	55,7
<b>Kehandalan</b>		
Kurang Baik	109	46,4
Baik	126	53,6
<b>Daya Tanggap</b>		
Kurang Baik	97	41,3
Baik	138	58,7
<b>Jaminan</b>		
Kurang Baik	103	43,8
Baik	132	56,2
<b>Empati</b>		
Kurang Baik	94	40,0
Baik	141	50,0

Sumber: Data Primer Penelitian, 2021

Dari hasil penelitian, diperoleh bahwa responden yang merupakan pasien poli umum berminat untuk melakukan kunjungan ulang sebanyak 208 responden (88,5%). Sedangkan sebanyak 27 responden (11,5%) tidak berminat berkunjung ulang. Hal ini menunjukkan sebagian besar pasien berminat melakukan kunjungan ulang ke poli umum Puskesmas Rawa Buntu.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang Pasien

Variabel	Frekuensi	Presentase (%)
<b>Minat Kunjungan Ulang</b>		
Tidak Berminat	27	11,5
Berminat	208	88,5

Sumber: Data Primer Penelitian, 2021

Tabel 3. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien pada Poli Umum di Puskesmas Rawa Buntu Tahun 2021

Mutu Pelayanan	Minat Kunjungan Ulang				Total		P-Value	OR (95% CI)
	Tidak Berminat		Berminat		N	%		
	N	%	N	%				
<b>Fasilitas (<i>tangibles</i>)</b>								
Kurang Baik	26	25	78	75	104	100	0,000	43,333 (5,766-325,659)
Baik	1	0,8	130	99,2	131	100		
<b>Kehandalan (<i>reliability</i>)</b>								
Kurang Baik	25	22,9	84	77,1	109	100	0,000	18,452 (4,257-79,986)
Baik	2	1,6	124	98,4	126	100		
<b>Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)</b>								
Kurang Baik	21	21,6	76	78,4	97	100	0,000	6,079 (2,351-15,721)
Baik	6	4,3	132	95,7	138	100		
<b>Jaminan (<i>assurance</i>)</b>								
Kurang Baik	23	22,3	80	77,7	103	100	0,000	9,200 (3,069-27,581)
Baik	4	3	128	97	132	100		
<b>Empati (<i>empathy</i>)</b>								
Kurang Baik	23	24,5	71	75,5	94	100	0,000	11,095 (3,694-33,324)
Baik	4	2,8	137	97,2	141	100		

Sumber: Data Primer Penelitian, 2021

Hasil tabel di atas menampilkan responden pada dimensi fasilitas menyatakan kurang baik sebanyak 104 responden dengan tidak berminat melakukan kunjungan ulang adalah 26 responden (25%) dan berminat

melakukan kunjungan ulang sebanyak 78 responden (75%). Selanjutnya sebanyak 131 responden menilai dimensi fasilitas baik yang menyatakan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 1 responden (0,8%) dan berminat berkunjung ulang sebanyak 130 responden (99,2%). Hasil *chi-square* ditemukan nilai *p-value*=0,000 ( $p \leq 0,05$ ) yang berarti terdapat hubungan antara mutu pelayanan pada dimensi fasilitas terhadap minat kunjungan ulang pasien.

Responden yang menilai kurang baik pada dimensi kehandalan terdapat 109 responden dengan tidak berminat melakukan kunjungan ulang yaitu 25 responden (22,9%) dan berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 84 responden (77,1%). Selanjutnya, sebanyak 126 responden menilai dimensi kehandalan baik yang menyatakan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 2 (1,6%) dan berminat sebanyak 124 (98,4%). Hasil perhitungan *chi-square* diperoleh bahwa pada dimensi kehandalan memiliki nilai *p-value*=0,000 ( $p \leq 0,05$ ) dimana ada hubungan antara mutu pelayanan pada dimensi kehandalan dengan minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu.

Berdasarkan dimensi daya tanggap, responden menyatakan kurang baik sebanyak 97 responden dengan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 21 responden (21,6%) dan berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 76 responden (78,4%). Sedangkan, sebanyak 138 responden menilai dimensi daya tanggap baik yang menyatakan tidak berminat melakukan kunjungan ulang yaitu 6 responden (4,3%) dan berminat sebanyak 132 (95,7%). Hasil *chi-square* diperoleh nilai *p-value*=0,000 ( $p < 0,05$ ) sehingga dimensi daya tanggap berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu.

Dilihat dari dimensi jaminan, responden menyatakan kurang baik sebanyak 103 responden dengan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 23 (22,3%) dan berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 80 (77,7%). Selanjutnya, sebanyak 132 responden menilai dimensi jaminan baik yang menyatakan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 4 (3%) dan berminat sebanyak 128 (97%). Penelitian ini juga mendapatkan nilai *p-value*=0,000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti ada hubungan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu.

Berdasarkan dimensi empati, responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 94 responden dengan tidak berminat melakukan kunjungan ulang sebanyak 23 responden (24,5%) dan berminat berkunjung ulang sebanyak 71 responden (75,5%). Selanjutnya, sebanyak 141 responden menilai dimensi empati baik yang menyatakan tidak berminat berkunjung ulang sebanyak 4 (2,8%) dan berminat sebanyak 137 (97,2%). Hasil *chi-square* diperoleh nilai *p-value* sebesar 0,000 ( $\alpha \leq 0,05$ ) yang menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan dari dimensi empati dengan minat kunjungan ulang pasien poli umum.

## PEMBAHASAN

### Hubungan Dimensi Fasilitas (*tangible*) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara mutu pelayanan pada dimensi fasilitas terhadap minat kunjungan ulang pasien. Temuan ini serupa dengan Djuwa et al. (2020) di Puskesmas Bakunase sebesar *p-value* = 0,000 bahwa bukti langsung berhubungan dengan minat kunjungan ulang (6). Penelitian oleh Ningsih et al. (2021) juga diperoleh *p-value* = 0,000 dimana terdapat hubungan fasilitas dengan memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea (7).

Sebagaimana konsep *service quality* oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry bahwa bukti langsung yang digunakan dan dirasakan oleh pasien merupakan dimensi mutu pelayanan yang menunjukkan kemampuan suatu fasilitas kesehatan (8). Didukung oleh Kotler & Keller (2009) bahwa proses keputusan pembelian atau kunjungan ulang terbentuk pada tahap purna pembelian melalui proses evaluasi tentang pelayanan yang dialami dan dirasakannya (9).

Fasilitas pada poli umum Puskesmas Rawa Buntu didapatkan pasien sebagian besar menilai telah baik akan kenyamanan dan kebersihan termasuk adanya papan informasi dan petunjuk yang jelas merupakan salah satu pemberian informasi secara tidak langsung untuk membantu pasien mencapai pelayanan. Penilaian kurang baik pada poli umum berkaitan dengan ketersediaan peralatan yang belum memadai. Seperti yang diungkapkan oleh Amiruddin (2021), apabila fasilitas yang tersedia dapat sepenuhnya dirasakan, maka akan memberikan kepuasan bagi setiap pasien. Kepuasan akan berdampak pada keputusan untuk memanfaatkan kembali pelayanan (10).

Mutu pelayanan yang dipengaruhi oleh fasilitas baik peralatan utama dan penunjang berhubungan dengan adanya keinginan kembali. *Revisit intention* atau minat kunjungan ulang ditandai dengan keterikatan pelanggan untuk kembali menggunakan produk/jasa di waktu mendatang yang tercipta sesudah melakukan suatu pembelian baik barang maupun jasa.

### **Hubungan Dimensi Keandalan (*reliability*) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien**

Adanya hubungan antara mutu pelayanan pada dimensi keandalan dengan minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu seperti pada penelitian Reskyanti et al. (2020) di Puskesmas Abeli Kota Kendari ( $p\text{-value}=0,007$ ) (11). Hasil ini menggambarkan konsep pembelian ulang atau dalam penelitian ini adalah kunjungan ulang menurut Fornell, bahwa pengalaman langsung pelanggan dalam mengevaluasi produk atau jasa memengaruhi sikap dan tindakan pelanggan. Selanjutnya memungkinkan untuk datang kembali apabila kelak membutuhkan pelayanan.

Sebagian besar menilai petugas poli umum telah baik dalam hal keterampilan dan tanggung jawab serta mudah dipahaminya penjelasan petugas kesehatan. Menjelaskan prosedur pelayanan dengan baik menunjukkan keterampilan petugas dalam melayani pasien. Selain itu, merupakan upaya untuk menghindari terjadinya kesalahan diagnosis dalam pengambilan keputusan.

Begitu pun dengan ketelitian petugas dalam memeriksa kondisi pasien yang mana sesuai konsep *service quality* oleh Parasuraman, menyatakan keandalan atau kinerja petugas harus memiliki keakuratan yang tinggi. Keandalan petugas kesehatan yang kurang mengenai belum tepat waktunya pelayanan. Ketepatan waktu merupakan bagian dari prosedur dan alur pelayanan.

Persepsi pasien yang puas terhadap pelayanan dari petugas maka akan mematuhi pengobatan dan kedepannya memiliki keinginan untuk datang kembali (12). Keahlian pemberi pelayanan dalam hal ini petugas kesehatan melayani pasien dengan baik menimbulkan kepuasan yang dapat berdampak pada berkunjung ulangnya pasien serta merekomendasikan layanan yang didapatkan kepada orang disekitarnya.

### **Hubungan Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien**

Daya tanggap berhubungan dengan minat berkunjung kembali juga ditemukan oleh Habibi et al. (2019) menghasilkan  $p\text{-value} = 0,016$  di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh (13). Hasil tersebut menampilkan adanya hubungan sesuai konsep *service quality* dimana layanan yang unggul adalah pelayanan yang erat dengan kecepatan dan ketepatan. Tanggapnya petugas dalam memenuhi kepuasan pasien seperti respon pelayanan, penyelesaian masalah atau keluhan akan berlanjut pada proses kunjungan kembali.

Sementara itu, hasil ini tidak sama dengan Rahmiati & Temesveri (2020) bahwa tidak ada hubungan daya tanggap dengan minat kunjungan ulang pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang ( $p\text{-value}=0,858$ ) (14). Daya tanggap petugas kesehatan di Puskesmas Rawa Buntu telah baik berkaitan dengan petugas kesehatan selalu menanyakan gejala, keluhan dan riwayat penyakit sebelum melakukan pemeriksaan. Hal ini menimbulkan terjalinnya hubungan dan komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas kesehatan.

Memperhatikan daya tanggap terutama pada standar dan prosedur pelayanan petugas kesehatan akan menimbulkan kesan positif bagi pasien dalam jangka panjang berdampak terhadap keputusan untuk memanfaatkan kembali pelayanan dan memotivasi perilaku berkunjung ulang. Sesuai pernyataan oleh Kotler & Keller (2009), minat pemanfaatan ulang adalah keinginan konsumen dalam hal ini pasien poli umum untuk memanfaatkan kembali suatu jasa pelayanan (8).

### **Hubungan Dimensi Jaminan (*assurance*) Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien**

Dari hasil penelitian dimana jaminan berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien poli umum juga ditemukan Puji et al. (2020) bahwa ada hubungan dengan minat mengunjungi kembali pasien rawat inap di Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada ( $p\text{-value}=0,01$ ) (15). Adanya hubungan jaminan dengan minat kunjungan ulang juga ditemukan pada penelitian Reskyanti et al. (2020) sebesar  $p\text{-value}=0,038$  di Puskesmas Abeli (11).

Hasil ini menggambarkan pelayanan yang memberikan jaminan menjadi salah satu pertimbangan konsumen untuk memutuskan memanfaatkan kembali pelayanan. Seperti pernyataan kualitas jasa oleh Hoffman dalam Tjiptono (2005), mutu jasa akan memperkuat ataupun sebaliknya mengubah minat beli konsumen terhadap suatu jasa di masa yang akan datang. Minat berkunjung ulang dibentuk setelah timbul rasa percaya hingga menginformasikan ke orang disekitarnya (16).

Sebagian besar responden pada poli umum merasa percaya pada pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan. Kemampuan petugas membangun kepercayaan kepada pasien merupakan komponen penting terutama bagi layanan yang menargetkan individu karena besarnya interaksi antara petugas kesehatan dengan pelanggan. Menurut Wilson et al. (2012), kepercayaan dan keyakinan pasien akan pelayanan diwujudkan dengan baik pada pelanggan yang bersifat individu dengan pemberi pelayanan (17). Selain itu, Azwar dalam

Sriyanti menyebutkan bahwa salah satu syarat atau indikator pelayanan kesehatan adalah bermutunya pelayanan yang tersedia baik memenuhi kepuasan pasien dan tetap berlangsung sesuai kode etik dan standar yang berlaku (18).

Apabila pelayanan telah terjamin ditandai dengan kemampuan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan maka keraguan dan kekhawatiran terhadap pelayanan pun berkurang. Perasaan ini secara keseluruhan tentang suatu produk atau jasa akan memberikan peran besar terhadap perilaku di masa depan. Dengan pelayanan yang optimal akan memberi manfaat dan keuntungan berupa kepuasan pelanggan. Kedepannya hal ini menjadi penentu perilaku di masa mendatang yaitu berkunjung kembali ke pelayanan kesehatan.

### **Hubungan Dimensi Empati (*empathy*) Terhadap Minat Kunjungan Ulang**

Ada hubungan antara mutu pelayanan pada dimensi empati dengan minat kunjungan ulang pasien ditemukan pada penelitian Habibi et al. (2019) bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan berdasarkan empati terhadap kunjungan ulang rawat jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh sebesar  $p\text{-value}=0,040$  (13). Penelitian lain di Puskesmas Bakunase oleh Djuwa et al. (2020), terdapat hubungan antara dimensi empati pelayanan dengan minat kunjungan ulang ( $p\text{-value}=0,012$ ) (6). Sebagaimana Kotler & Keller (2009) yang menjelaskan bahwa dalam pelayanan jasa terdapat kemampuan pemberi jasa untuk berkomunikasi, memahami kebutuhan dan menghargai pasien akan tercipta hubungan yang dalam bagi pasien menimbulkan komitmen untuk melakukan kunjungan di masa datang. Sikap melayani yang ramah dan bersahabat memotivasi pasien untuk kembali datang (8).

Pasien poli umum menyatakan dimensi empati pada Puskesmas Rawa Buntu telah baik dimana petugas memperhatikan dan mendengarkan masalah/kondisi pasien dengan baik. Hal ini menurut Martin & Kettner adalah upaya memperhatikan dan selalu berusaha memahami kebutuhan pasien. Apabila pasien memandang adanya empati merupakan hal penting maka selanjutnya akan mengharapkan kualitas yang sama ditunjukkan dengan adanya konsistensi pelayanan dari satu bagian ke bagian berikutnya (19).

Perhatian yang ditunjukkan dengan senyum, sapa dan salam (3S) menjadi kesan pertama yang dirasakan oleh pasien sebelum dilakukannya pemeriksaan. Apabila pasien memperoleh senyum dan sapa yang baik maka akan timbul rasa percaya pada petugas. Disisi lainnya, bertanya dengan ramah dan menyampaikan informasi dengan sopan juga menjadi penilaian pasien.

Dukungan terhadap keadaan pasien untuk sembuh juga dirasakan oleh pasien karena dengan memberikan dukungan emosional maka pasien akan merasa aman saat berada lingkungan pelayanan. Seseorang yang sakit jika diperlakukan dengan perhatian dan penuh kasih sayang akan berdampak pada berkurangnya rasa khawatir. Seperti yang dikemukakan oleh Suryani dalam Hamidiyah (2013) bahwa secara sadar dan tidak sadar konsumen akan menghubungkan segala informasi dari pelayanan yang didapatkannya baik bentuk pengalaman maupun kondisi psikologis (20).

Dengan adanya keramahan dan pelayanan yang memperhatikan kondisi *service quality* atau kualitas pelayanan saat ini sangat dicari oleh masyarakat. Pelayanan dan sikap petugas baik dokter maupun perawat merupakan elemen penting yang memiliki pengaruh terhadap kualitas jasa yang diperoleh dan dipersepsikan pasien. Hal ini kedepannya akan berdampak pada pertimbangan pasien untuk berkunjung kembali.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan (fasilitas, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli umum di Puskesmas Rawa Buntu tahun 2021.

### **SARAN**

Diharapkan fasilitas kesehatan dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan melengkapi peralatan kesehatan yang belum memadai, memberikan pelayanan yang tepat waktu dan memberikan motivasi kerja kepada petugas secara berkala. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan memperdalam faktor-faktor mutu pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap minat kunjungan ulang pasien pada poli/unit pelayanan lainnya.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih penulis ucapkan kepada berbagai pihak yang telah membantu penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Iman AT, Lena D. Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance. Pusat Pendidikan Sumber Daya Manusia Kesehatan, editor. Badan Pengembangan dan Pemberdayaan Sumber Daya Kesehatan; 2017.
2. Andriane M, Susmaneli H. Hubungan Kualitas Pelayanan kepada Pasien terhadap Minat Kunjungan Ulang di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Komunitas*. 2018;4(3):95–101.
3. Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. 2014.
4. Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan. Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) tahun 2020. Tangerang Selatan; 2020.
5. Dinas Kesehatan Kota Tangerang Selatan. Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas di Wilayah Kota Tangerang Selatan Tahun 2018 Tangerang Selatan; 2018.
6. Djuwa ASS, Sinaga M, Dodo DO. Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*. 2020;2(2):24–32.
7. Ningsih NA, Hasmah, Bhebhe AV. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Kesmas Jambi*. 2021;5(2):71–80.
8. Kotler P, Keller KL. Manajemen Pemasaran. 13th ed. Sabran B, editor. Jakarta: Erlangga; 2009.
9. Kotler P, Keller KL. Marketing Management. 15th Edition. London: Pearson Education; 2016.
10. Amiruddin EE, Meilani N, Subhan M, Rahmat. Pengaruh Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Lowu-Lowu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*. 2021;3(2):99–108.
11. Reskyanti S, Suhadi, Azinuddin A. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Abeli Kota Kendari Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan*. 2020;1(1):35.
12. Mustofa A, Roekminiati S, Lestari DS. Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat. Lestari T, editor. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing; 2020. 251.
13. Habibi A, Hakim F, Azizi FS. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *J JKFT Univ Muhammadiyah Tangerang*. 2019;4(2):11–21.
14. Rahmiati R, Temesveri NA. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan*. 2020;13(1):13–21.
15. Puji LKR, Ismaya NA, Ulfa U. Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap RS Bhineka Bakti Husada. *Edu Masda Jurnal*. 2020;4(2):167.
16. Tjiptono F, Chandra G. Service, Quality & Satisfaction. I. Yogyakarta: ANDI; 2005. 135–155.
17. Wilson A, Zeithaml V, Bitner MJ, Gremler D. Service Marketing: Intergating Customer Focus Across The Firm. Second Eru. MCGraw-Hill Education; 2012. 587.
18. Sriyanti C. Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan. 2016.
19. Martin LL, Kettner PM. Measuring the Performance Of Human Service Programs. Second Edi. United States of America: Sage Publications, Inc.; 2010. 51.
20. Hamidiyah A. Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bhakti Husada Kota Tangerang Selatan. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta; 2013.