

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS SEWO KABUPATEN
SOPPENG**



**MUHAMMAD TASLIM
K011181327**

**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2024



**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS SEWO KABUPATEN SOPPENG**

MUHAMMAD TASLIM

K011181327



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

**THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH
THE INTEREST IN RE-VISITING BPJS OUTPATIENT PATIENTS AT
THE SEWO HEALTH CENTER DISTRICT SOPPENG**

MUHAMMAD TASLIM

K011181327



**PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2024**

SKRIPSI

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT
KUNJUNGAN ULANG PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI
PUSKESMAS SEWO KABUPATEN
SOPPENG**

MUHAMMAD TASLIM

K011181327

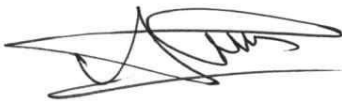
Skripsi,

telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Kesehatan
Masyarakat pada 15 Agustus 2024 dan dinyatakan telah memenuhi
syarat kelulusan
pada

Program Studi S1 Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Hasanuddin
Makassar

Mengesahkan

Pembimbing 1,



Dr. H. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes
NIP. 195701021986011001

Pembimbing 2,



Dr. Balqis, SKM., MSc.PH., M.Kes
NIP. 197908172009122001

Mengetahui,
Ketua Program Studi,


Dr. Hasnawati Amgam, S.KM., M.Sc.
NIP. 19760418 200501 2 001

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini menyatakan bahwa judul skripsi “HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN BPJS RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEWO KABUPATEN SOPPENG” adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Dr. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes dan Dr. Balqis, SKM., MSc.PH., M.Kes) karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Sumber informasi yang berasal atau yang dikutip dari karya yang diterbitkan maupun yang tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar Pustaka skripsi ini. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dan karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

Makassar, 16 Agustus 2024



Muhammad Taslim

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji bagi Allah *Shubahanahu Wa Ta'ala*, karena berkat rahmat dan ridha-Nya yang senantiasa memberikan kesehatan dan kemampuan berpikir kepada penulis sehingga tugas skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam tidak lupa dihaturkan kepada Baginda Rasulullah *Shallallahu 'Alaihi Wa Sallam* yang merupakan sebaik-baiknya suri tauladan.

Alhamdulillah, dengan penuh usaha dan kerja keras serta doa dari keluarga, kerabat, dan seluruh pihak yang telah berpartisipasi sehingga skripsi yang berjudul **“Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Umum Rawat Jalan Di Puskesmas Sewo Kabupaten Soppeng.”** dapat terselesaikan yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. Skripsi ini penulis dedikasikan yang paling utama kepada kedua orang tua tersayang, **Jusman** dan **Aminah**, yang selama ini telah menjadi sumber dukungan utama dan semangat dalam hidup sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Kasih sayang mu takkan pernah tergantikan sampai akhir hayat, semoga dapat membuat ibu dan bapak bangga dengan ini. Tak lupa pula penulis persembahkan kepada Saudara Kandung penulis **Sudarmo** yang telah mendukung dan menyemangati selama pengerjaan skripsi.

Selama proses pengerjaan skripsi ini, begitu banyak bantuan, dukungan, dan doa serta motivasi yang didapatkan oleh penulis dalam menghadapi proses penelitian hingga pengerjaan karya ini. Namun, penulis mampu melewati hambatan serta tantangan tersebut dengan mudah. Dengan segala kerendahan hati, disampaikan rasa terima kasih yang tulus oleh penulis terkhusus kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc. selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Sukri Palutturi, SKM., M.Kes, Msc.PH, Ph.D selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
3. Bapak Dr. H. Muhammad Alwy Arifin, M.Kes. selaku Ketua Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.
4. Bapak Dr. H. Muh. Alwy Arifin, M.Kes. selaku pembimbing I dan Ibu Dr. Balqis, SKM., MSc.PH., M.Kes. selaku pembimbing II yang tak henti-hentinya membimbing dan meluangkan waktu serta pikirannya ditengah kesibukannya demi terselesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Dian Saputra Marzuki, SKM, M.Kes selaku penguji dari Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan dan Bapak Mahfuddin Yusbud, SKM., MKM selaku penguji dari Departemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja yang

- telah memberikan saran dan kritik serta arahan dalam perbaikan serta penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah mengajarkan segala hal dan pengalaman yang berharga terkait ilmu kesehatan masyarakat selama mengikuti perkuliahan.
 7. Seluruh staf dan pegawai di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin yang telah membantu seluruh pengurusan dalam pelaksanaan selama kuliah baik secara langsung maupun tidak langsung
 8. Kepada ikhwah pengurus Lembaga Dakwah Al-'Aafiyah FKM Unhas dan UKM LDK MPM Unhas yang menjadi tempat bernaung selama menjadi mahasiswa di FKM Unhas, serta memberikan pengalaman berorganisasi dan ilmu agama yang begitu luas sehingga membuat diri pribadi ini menjadi lebih baik
 9. Ikhwah Halaqah Imam Bukhari (Arman, Amal, Maftur, Akbar, Asral, Arif, Ken, Muhaimin) yang senantiasa kebersamaiku dalam hal kebaikan
 10. Kepada sobat-sobat ku Dr. Hasan Basri, SKM., Rizka Andini, S.M., Abdul Muhaimin, SKM., M. AKK., Muhammad Rival Saputra yang meluangkan waktu dan tenaganya untuk membantu saya dalam proses penelitian hingga terselesaikannya draf skripsi ini.
 11. Rekan-rekan mahasiswa FKM Unhas angkatan 2018, terkhusus departemen AKK yang telah kebersamai serta membantu dalam proses perkuliahan di departemen AKK FKM Unhas.
 12. Pihak Dinkes Kabupaten Soppeng, serta pihak Kantor Dinkes Kabupaten Soppeng yang senantiasa membantu proses administrasi pengurusan penelitian.
 13. Seluruh pegawai Puskesmas sewo terutama kepala Puskesmas Sewo (Safriati, SKM).

Terimakasih kepada seluruh pihak yang telah berjasa yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, atas segala bantuan, doa, motivasi serta dukungan moril dan materil yang tulus diberikan untuk penulis selama menjalani studi di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Dalam penyusunan hasil penelitian ini, tentu saja penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan serta kekeliruan. Oleh karena itu, besar harapan penulis agar dapat diberikan kritik dan saran yang membangun dari segala pihak.

Agar skripsi ini berguna dalam ilmu pendidikan dan penerapannya. Akhir kata, mohon maaf atas segala kekurangan penulis, semoga Allah melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua.

Makassar, 21 Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

Universitas Hasanuddin
Fakultas Kesehatan Masyarakat
Administrasi dan Kebijakan Kesehatan

MUHAMMAD TASLIM

HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG PASIEN UMUM RAWAT JALAN PUSKESMAS SEWO KAB. SOPPENG

(xvi + 93 Halaman + 6 Lampiran + 11Tabel)

Mutu pelayanan pada Puskesmas menjadi salah satu faktor penting untuk menciptakan minat kunjungan ulang pasien. Pelayanan yang berkualitas dalam konteks pelayanan di puskesmas adalah memberikan pelayanan kepada pasien dan keluarganya sesuai standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan keluarganya terhadap Puskesmas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien umum rawat jalan di Puskesmas Sewo Kab. Soppeng ini. Jenis penelitian ini adalah survey analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang responden yang diambil dari jumlah kunjungan pasien yang datang mulai Februari 2024 di Puskesmas Sewo. Pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*.

Berdasarkan umur, sebagian besar responden berada pada umur 31-40 yaitu 41 responden (41%). Berdasarkan jenis kelamin sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan yaitu 67 responden (67%) Dilihat dari tingkat pendidikan, responden terbanyak berada pada tingkat pendidikan SMA dan Perguruan Tinggi yaitu sebesar 66 responden (66%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai WIRASWASTA yaitu sebanyak 45 responden (45%). Hasil Analisis Bivariat menunjukkan bahwa variabel akses terhadap pelayanan $p= 0,000$ ($p<0,05$), kenyamanan $p= 0,002$ ($p<0,05$) dan informasi $p= 0,003$ ($p<0,005$) memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang pasien umum rawat jalan di Puskesmas Sewo. Sedangkan variabel yang tidak berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien umum rawat jalan di Puskesmas Sewo yaitu variabel hubungan antar manusia $p= 0,132$ ($p>0,05$) dan ketepatan waktu $p= 0,238$ ($p>0,05$).

Saran yang diberikan adalah hendaknya pihak Puskesmas lebih memperhatikan keluhan yang disampaikan oleh pasien seperti ke tidak nyamanan yang terjadi akibat kurangnya toilet atau kamar mandi serta kurangnya persediaan tempat sampah, karena semua ini sangat berdampak terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Akses Terhadap Pelayanan, Kenyamanan, Hubungan Antar Manusia, Ketepatan Waktu, Informasi

ABSTRACT

Hasanuddin University
Faculty of Public Health
Health Administration and Policy

MUHAMMAD TASLIM

RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES TO PATIENT SATISFACTION BPJS OUTBOARD SEWO PUBLIC HEALTH CENTER SOPPENG

(xvi + 93 Pages + 6 Appendices + 11 Tables)

The quality of service at the Community Health Center is an important factor in creating interest in repeat patient visits. Quality service in the context of services at the health center is providing services to patients and their families according to quality standards to meet their needs and desires, so that they can obtain satisfaction that can increase the trust of patients and their families in the health center.

This study aims to determine the relationship between the quality of health services and the interest in repeat visits of general outpatients at the Sewo District Health Center. This soup. This type of research is an analytical survey using a cross sectional study approach. The number of samples in this study was 100 respondents taken from the number of patient visits who came starting February 2024 at the Sewo Community Health Center. Sampling used the accidental sampling method.

Based on age, most of the respondents were aged 31-40, namely 41 respondents (41%). Based on gender, the majority of respondents were female, namely 67 respondents (67%). Judging from the level of education, the majority of respondents were at the high school and tertiary education levels, namely 66 respondents (66%). Based on work, the majority of respondents work as self-employed, namely 45 respondents (45%). The results of Bivariate Analysis show that the variables access to services $p= 0.000$ ($p<0.05$) and comfort $p= 0.002$ ($p<0.05$) and information $p= 0.003$ ($p<0.005$) have a relationship with interest in revisiting general outpatients at the Sewo Community Health Center. Meanwhile, variables that were not related to the interest in revisiting general outpatients at the Sewo Community Health Center were human relations variables $p= 0.132$ ($p>0.05$) and punctuality $p= 0.238$ ($p>0.05$).

The advice given is that the Community Health Center should pay more attention to complaints submitted by patients, such as discomfort that occurs due to the lack of toilets or bathrooms and the lack of supplies of rubbish bins, because all of this has a big impact on patient satisfaction.

Keywords : Access to Services, Comfort, Human Relations, Timeliness, Information

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian	2
D. Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJUAN PUSTAKA	4
A. Mutu Pelayanan Kesehatan	4
B. Variabel Yang Diteliti.....	8
C. Kerangka Teori.....	10
D. Sintesa Penelitian.....	11
BAB III KERANGKA KONSEP	25
A. Dasar Pemikiran Variabel Yang Diteliti	25
B. Kerangka Konsep	26
C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif.....	27
D. Hipotesis Penelitian	35
BAB IV METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Populasi dan Sampel.....	36
D. Instrumen Penelitian.....	37
E. Metode Pengambilan Sampel	37
F. Metode Pengumpulan Data.....	38
G. Pengolahan Data dan Analisis Data	38
H. Penyajian Data.....	39
BAB V Hasil DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
B. Hasil Penelitian	41
C. Pembahasan.....	48
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	54
A. Kesimpulan.....	54
B. Saran.....	54

DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN 1	59
LAMPIRAN 2	60
LAMPIRAN 3	67
LAMPIRAN 4	76
LAMPIRAN 5	78
LAMPIRAN 6	80

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Mutu pelayanan kesehatan menjadi bagian integral dalam transformasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Indonesia. Nurmalasari dan Nursid (2017) mendefinisikan mutu pelayanan kesehatan sebagai derajat dipenuhinya kebutuhan masyarakat atau perorangan terhadap asuhan kesehatan yang sesuai dengan standar profesi yang baik. Mutu pelayanan kesehatan akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien, semakin bermutu pelayanan kesehatan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kepuasan yang akan dimiliki pasien (Rambon dkk. 2021). Pada tingkat tapak pelayanan kesehatan Indonesia di pegang langsung oleh pusat kesehatan masyarakat (puskesmas), yang merupakan unit organisasi sifatnya menyeluruh dan paling dekat dengan masyarakat (Gunawan & Herawati, 2022; Retnaningsih, 2018). Sehingga puskesmas berperan penting dalam transformasi JKN.

Transformasi JKN berawal ketika pemerintah menetapkan peraturan tentang pendirian satu badan khusus untuk mengelola JKN, yaitu Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) (Riasasari dkk, 2022; Agus, 2014; Retna Ningsih, 2018). BPJS terbagi atas BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan, secara struktural BPJS bertanggungjawab langsung kepada presiden (Apriliani dkk, 2018). Sedangkan kewenangan BPJS meliputi menagih iuran, menempatkan dana, melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja (Annisa, 2020). BPJS secara resmi beroperasi pada 2014, sejak saat itu peserta JKN terus melonjak (Saputro & Fathiyah, 2022). Tercatat pada 2019 peserta JKN tercatat 203 juta jiwa (agustina dkk., 2019). Terbaru pada 2023 BPJS merilis angka sebanyak 266 juta orang telah terdaftar sebagai peserta BPJS atau 95,75% dari jumlah penduduk Indonesia (BPJS Kesehatan, 2023).

Melonjaknya jumlah penerima JKN beriringan dengan meningkatnya jumlah pasien (Lestari dkk., 2021; Julianda & Mochammad, 2023). Dengan meningkatnya jumlah pasien itu, pelayanan kesehatan juga harus ditingkatkan (Agus, 2014; Permata Hati dkk., 2023). Tak hanya itu, meningkatnya jumlah penerima JKN juga berdampak pada peningkatan jumlah fasilitas kesehatan (Ariani & Pujiyanto, 2016). Roza, YD., dkk (2019) dan Indriasari (2023) melihat peningkatan fasilitas kesehatan mengakibatkan persaingan ketat antara sesama penyedia jasa kesehatan. Ada juga yang melihat dari sudut pandang Hak Asasi Manusia (HAM) seperti Tsamara dkk. (2023), bahwa peningkatan jumlah fasilitas kesehatan adalah berdampak baik pada pemenuhan hak semua warga negara yang tercantum dalam konstitusi. Dari analisa peneliti-peneliti mengenai kedua dampak meningkatnya penerima JKN mengambil kesimpulan mutu pelayanan dalam fasilitas mempengaruhi kunjungan ulang peserta JKN.

Minat kunjungan ulang dilihat dari sisi pemasaran diartikan sebagai perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang (Helmawati & Handayani, 2014). Peneliti-peneliti telah banyak menuliskan faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang dalam pelayanan kesehatan seperti kenyamanan dan kepuasan terhadap fasilitas kesehatan (Shahijan dkk., 2018). Sedangkan menurut Yssir dkk. (2022) menyebutkan beberapa indikator antara lain reliability (kehandalan), assurance (jaminan), tangible (bukti fisik/langsung), empathy (empati), dan responsiveness (daya tanggap). Semuanya merupakan bagian dari mutu pelayanan kesehatan.

Hal ini juga peneliti temukan di Puskesmas Sewo, Kabupaten Soppeng. Dari hasil observasi dan diskusi awal dengan beberapa peserta JKN yang pernah berobat di Puskesmas Sewo, diperoleh informasi bahwa terdapat ketidakpuasan terhadap pelayanan di Puskesmas. Akibat dari ketidakpuasan itu terjadi penurunan jumlah kunjungan pasien BPJS di Puskesmas Sewo, pada kurun 2021 hingga 2022 terjadi penurunan jumlah kunjungan. Pada 2021 tercatat jumlah kunjungan pasien sebanyak 2.180 pasien sedangkan pada 2022 menurun menjadi 1.882 kunjungan di tahun 2022 (Profil Puskesmas Sewo Kab. Soppeng). Atas dasar itulah penelitian ini dilaksanakan.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan ulasan diatas maka penelitian ini mengajukan pertanyaan utama seperti apa hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS di Puskesmas Sewo sehingga terjadi penurunan jumlah kunjungan. Untuk mendekati pertanyaan utama, penelitian ini mengajukan pertanyaan turunan antara lain:

1. Apakah ada pengaruh akses terhadap minat kunjungan ulang peserta BPJS?
2. Apakah ada pengaruh tingkat kenyamanan terhadap minat kunjungan ulang peserta BPJS?
3. Apakah ada pengaruh hubungan antar manusia terhadap minat kunjungan ulang peserta BPJS?
4. Apakah ada pengaruh ketepatan waktu terhadap terhadap minat kunjungan ulang peserta BPJS?
5. Apakah ada pengaruh informasi terhadap minat kunjungan ulang peserta BPJS?

C. Tujuan Penelitian

Beralaskan pertanyaan di atas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan faktor akses pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS Puskesmas Sewo Kab. Soppeng.

2. Mengidentifikasi hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan faktor kenyamanan dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS Puskesmas Sewo Kab. Soppeng.
3. Mengidentifikasi hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan faktor hubungan antar manusia dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS Puskesmas Sewo Kab. Soppeng
4. Mengidentifikasi hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan faktor ketepatan waktu dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS Puskesmas Sewo Kab. Soppeng.
5. Mengidentifikasi hubungan mutu pelayanan kesehatan berdasarkan faktor informasi dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS Puskesmas Sewo Kab. Soppeng.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini akan memperlihatkan beberapa penyebab yang menimbulkan penurunan jumlah kunjungan di Puskesmas Sewo, Kabupaten Soppeng. Serta dapat memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan kesehatan. Beberapa manfaat lain yang bisa dieproleh antara lain:

1. **Manfaat Ilmiah**

Menambah daftar penelitian terkait pengaruh hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS di Puskesmas Sewo Kab.Soppeng.

2. **Manfaat Institusi**

Sebagai salah satu sumber informasi untuk Puskesmas Sewo dalam rangka penentuan kebijakan untuk menjaga mutu pelayanan kesehatan masyarakat.

3. **Manfaat Praktis**

Bagi peneliti merupakan pengalaman berharga dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperluas wawasan keilmuan terutama terkait mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien yang seharusnya didapatkan.

4. **Manfaat bagi Masyarakat**

Hasil penelitian dapat menjadi informasi bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kesehatan yang terstandar dan bisa menikmati layanan kesehatan nasional yang merupakan program nasional dalam rangka perbaikan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Mutu Pelayanan Kesehatan

Menurut kamus Bahasa Indonesia, mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa (Sutoyo, Irwan, 2023). Menurut (Bustami, 2011), mutu adalah perpaduan sifat- sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan. Menurut Josep Juran (1982), mutu adalah apa yang diharapkan atau ditentukan oleh konsumen. Menurut (Suryatama, 2014) mendefinisikan bahwa mutu adalah gambaran karakteristik langsung dari suatu produk. Kualitas bisa diketahui dari segi bentuk, penampilan, performa suatu produk, dan juga bisa dilihat dari segi fungsinya serta segi estesisnya. Menurut Dening dalam (Mubarak & Chayatin, 2009) mendefinisikan mutu atau kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. Dari beberapa definisi tersebut, maka dapat diketahui bahwa mutu adalah ukuran yang dibuat oleh konsumen terhadap produk atau jasa yang dilihat dari segala dimensi atau karakteristik untuk memenuhi tuntutan kebutuhan, keamanan, dan kenyamanan konsumen (Nurhasni, 2018).

1. Mutu Pelayanan Kesehatan

Pasien, masyarakat dan organisasi masyarakat, profesi pelayanan kesehatan, dinas kesehatan dan pemerintah daerah memiliki pandangan yang berbeda tentang unsur apa yang penting dalam mutu pelayanan kesehatan. Perbedaan perspektif tersebut antara lain yaitu disebabkan oleh adanya perbedaan latar belakang pendidikan, pengetahuan, pengalaman, lingkungan dan kepentingan. Setiap orang akan menilai mutu pelayanan kesehatan berdasarkan standar atau kriteria yang berbeda-beda.

Maka dari itu, dirumuskan pengertian mutu pelayanan kesehatan yaitu derajat atau tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Menurut Azwar (1996), mutu pelayanan kesehatan bersifat multidimensi sebab mutu pelayanan kesehatan dapat dilihat dari tiga sudut pandang yaitu dari pihak pemakai jasa pelayanan, pihak penyelenggara pelayanan, dan pihak penyandang dana mutu (Ulumiyah, 2018).

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan

Faktor-faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan menurut Azwar (1994) adalah unsur masukan, lingkungan dan proses.

a. Unsur Masukan

Unsur masukan meliputi sumber daya manusia, dana dan sarana. Jika sumber daya manusia dan sarana tidak sesuai dengan standar dan kebutuhan, maka pelayanan kesehatan akan kurang bermutu. Menurut Muninjaya (2004), upaya dalam meningkatkan mutu puskesmas diperlukan sumber daya manusia yang profesional (SDM) dan peningkatan fasilitas kesehatan. SDM yang profesional harus

mempunyai pendidikan dan keahlian serta memiliki motivasi, kompetensi dan komitmen kerja yang baik.

b. Unsur Lingkungan

Unsur lingkungan meliputi kebijakan, organisasi dan manajemen.

c. Unsur Proses

Yang termasuk dalam unsur proses meliputi proses pelayanan baik tindakan medis maupun tindakan non-medis. Tindakan non medis salah satunya adalah penerapan manajemen rumah sakit yang merupakan proses dalam rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara sistematis untuk mencapai tujuan Rumah sakit. Hal ini sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Muninjaya (2004) bahwa mutu pelayanan kesehatan dapat dikaji berdasarkan output sistem pelayanan kesehatan. Output sistem pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh tiga komponen yaitu masukan/input, proses dan lingkungan. Menurut Donabedian (1982) ada tiga pendekatan penilaian mutu yaitu:

1) Input

Aspek struktur meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan untuk dapat melaksanakan kegiatan berupa sumber daya manusia, dana dan sarana. Input fokus pada sistem yang dipersiapkan dalam organisasi termasuk komitmen, prosedur serta kebijakan sarana dan prasarana fasilitas dimana pelayanan diberikan.

2) Proses

Merupakan semua kegiatan yang dilaksanakan secara profesional oleh tenaga kesehatan (dokter, perawat, dan tenaga profesi lain) dan interaksinya dengan pasien, meliputi metode atau tata cara pelayanan kesehatan dan pelaksanaan fungsi manajemen.

3) Output

Aspek keluaran adalah mutu pelayanan yang diberikan melalui tindakan dokter, perawat yang dapat dirasakan oleh pasien dan memberikan perubahan ke arah tingkat kesehatan dan kepuasan yang diharapkan pasien.

3. Dimensi mutu pelayanan Kesehatan

Menurut Lori Di Prete Brow, mutu yang baik dimana klien menerima pelayanan yang lengkap yang dibutuhkan (termasuk rujukan). Pasien harus mempunyai akses terhadap pelayanan rutin dan preventif yang diberikan oleh petugas kesehatan yang mengetahui riwayat penyakitnya. Pasien juga harus mempunyai akses rujukan untuk menyelesaikan pelayanan lanjutan yang diperlukan (Tumiwa et al., 2018)

Menurut Pohan (2006), dalam bukunya *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*, dimensi mutu diuraikan sebagai berikut:

a. Kompetensi Teknis

Dimensi kompetensi teknis menyangkut keterampilan kemampuan dan penampilan atau kinerja pemberi layanan kesehatan yang telah disepakati, yang meliputi kepatuhan kesepakatan, kebenaran dan konsistensi. Tidak dipenuhinya dimensi kompetensi teknis, dapat mengakibatkan berbagai hal, mulai dari penyimpangan kecil terhadap standar layanan kesehatan samapai kepada kesehatan fatal yang dapat menurunkan mutu layanan kesehatan dan membahayakan jiwa pasien.

b. Akses terhadap pelayanan

Akses atau keterjangkauan artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis diukur dengan jarak lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan. Akses ekonomi berkaitan dengan kemampuan membayar biaya layanan kesehatan. Akses sosial atau budaya berhubungan dengan dapat diterima atau tidaknya layanan kesehatan itu secara sosial atau nilai budaya.

c. Efektivitas

Layanan kesehatan harus efektif artinya harus mampu mengobati atau mengurangi keluhan yang ada, mencegah terjadi penyakit serta berkembangnya dan atau meluasnya penyakit yang ada. Efektifitas layanan kesehatan ini bergantung pada bagaimana standar layanan kesehatan itu digunakan dengan tepat, konsisten dan sesuai dengan situasi setempat.

d. Efisiensi

Sumberdaya kesehatan sangat terbatas, oleh sebab itu dimensi efisiensi sangat penting dalam pelayanan kesehatan. Layanan kesehatan yang efisien dapat melayani lebih banyak pasien/masyarakat. Layanan kesehatan yang tidak efisien memenuhi standar layanan kesehatan umumnya berbiaya mahal, kurang nyaman bagi pasien, memerlukan waktu lama, dan menimbulkan resiko yang lebih besar kepada pasien.

e. Kesenambungan

Kesenambungan artinya pasien harus dapat dilayani sesuai kebutuhannya, termasuk rujukan jika diperlukan tanpa mengulangi prosedur diagnosis dan terapi yang tidak perlu. Pasien harus selalu mempunyai akses pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya. Karena riwayat penyakit pasien terdokumentasi dengan lengkap, akurat dan terkini, layanan kesehatan rujukan yang diperlukan pasien dapat terlaksana tepat waktu dan tepat tempat.

f. Keamanan

Yang dimaksud keamanan yaitu layanan kesehatan yang harus

aman, baik bagi pasien, bagi pemberi layanan, maupun bagi masyarakat sekitarnya. Layanan kesehatan yang bermutu harus aman dari resiko cedera, infeksi, efek samping atau bahaya lain yang ditimbulkan oleh layanan kesehatan itu sendiri.

g. Hubungan Antar Manusia

Hubungan antar manusia merupakan interaksi antara pemberi layanan kesehatan dengan pasien atau konsumen, antara sesama pemberi layanan kesehatan, hubungan antara atasan dan bawahan, dinas kesehatan, rumah sakit, puskesmas, pemerintah daerah, LSM, masyarakat dan lain-lain. Hubungan antar manusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsive, memberi perhatian dan lain-lain.

h. Kenyamanan

Kenyamanan tidak berhubungan langsung dengan efektifitas layanan kesehatan, tetapi mempengaruhi kepuasan pasien atau konsumen sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut. Kenyamanan dapat menimbulkan kepercayaan pasien kepada organisasi layanan kesehatan. Jika biaya layanan kesehatan menjadi persoalan, kenyamanan akan mempengaruhi pasien untuk membayar biaya layanan kesehatan. Kenyamanan juga terkait dengan penampilan fisik layanan kesehatan, pemberi layanan, peralatan medis dan non medis. Misalnya tersedianya AC/ TV/ majalah/ kebersihan dalam suatu ruang tunggu tidak menjadi hal yang membosankan.

i. Informasi

Layanan kesehatan yang bermutu harus mampu memberikan informasi yang jelas tentang apa, siapa, kapan, dimana dan bagaimana kesehatan akan dan atau telah dilaksanakan.

j. Ketepatan Waktu

Untuk mendukung keberhasilan suatu pelayanan, layanan kesehatan harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi pelayanan, yang tepat serta dengan biaya yang tepat.

4. Indikator Mutu Pelayanan Kesehatan

Indikator adalah karakteristik yang dapat diukur dan dipakai untuk menentukan keterkaitan dengan standar (Bustami, 2011). Indikator dimaksudkan untuk mengukur ketercapaian suatu standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Adapun indikator tersebut terdiri dari:

- a. Indikator persyaratan minimal, indikator ini merujuk pada tercapai atau tidaknya standar masukan, standar lingkungan dan standar proses.
- b. Indikator penampilan minimal, indikator ini merujuk pada tolak ukur yang berhubungan dengan keluaran dari suatu pelayanan kesehatan.

Bustami (2011) mengemukakan pendekatan sistem pelayanan seharusnya juga mengkaji tentang hasil pelayanan. Hasil pelayanan adalah tindak lanjut dari keluaran yang ada, sehingga perlu ada indikator (tolak ukur) tentang hasil pelayanan tersebut. Indikator yang dimaksud menunjuk pada hasil minimal yang dicapai berdasarkan standar yang sudah ditentukan.

Mutu pelayanan kesehatan dapat dikaji antara lain berdasarkan tingkat pemanfaatan sarana pelayanan kesehatan oleh masyarakat dan tingkat efisiensi institusi sarana kesehatan. Indikator yang dapat digunakan untuk melakukan penilaian mutu pelayanan kesehatan. Indikator mutu yang berkaitan dengan tingkat kepuasan pasien (Hidayat. & Sureskiarti, 2020) terdiri dari: Jumlah keluhan pasien/keluarga, surat pembaca, jumlah surat kaleng, surat yang masuk kotak saran, dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pangalaman masa lalu, dan Komunikasi.

B. Variabel Yang Diteliti

1. Minat Kunjungan Ulang

Kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Minat kunjungan ulang dapat juga diartikan sebagai bagian dari tahapan loyalitas konsumen seperti diungkapkan oleh Oliver dalam Setiawati bahwa loyalitas merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku

2. Akses terhadap pelayanan

Akses atau keterjangkauan artinya layanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi dan bahasa. Akses geografis diukur dengan jarak lama perjalanan, biaya perjalanan, jenis transportasi, dan atau hambatan fisik lain yang dapat menghalangi seseorang untuk mendapat layanan kesehatan. Akses ekonomi berkaitan dengan kemampuan membayar biaya layanan kesehatan. Akses sosial atau budaya berhubungan dengan dapat diterima atau tidaknya layanan kesehatan itu secara sosial atau nilai budaya.

3. Kenyamanan

Dimensi kenyamanan tidak berpengaruh langsung dengan efektivitas layanan kesehatan tetapi mempengaruhi kepuasan pasien/konsumen sehingga mendorong pasien untuk datang berobat kembali ke tempat tersebut. Kenyamanan dan kenikmatan dapat menimbulkan kepercayaan pasien terhadap organisasi layanan kesehatan.

4. Hubungan Antar Manusia

Hubungan antar manusia merupakan interaksi antara pemberi layanan kesehatan dengan pasien atau konsumen, antara sesama pemberi layanan kesehatan, hubungan antara atasan dan bawahan, dinas kesehatan, rumah sakit, puskesmas, pemerintah daerah, LSM, masyarakat dan lain-lain. Hubungan antar manusia yang baik akan menimbulkan kepercayaan atau kredibilitas dengan cara saling menghargai, menjaga rahasia, saling menghormati, responsive, memberi perhatian dan lain- lain.

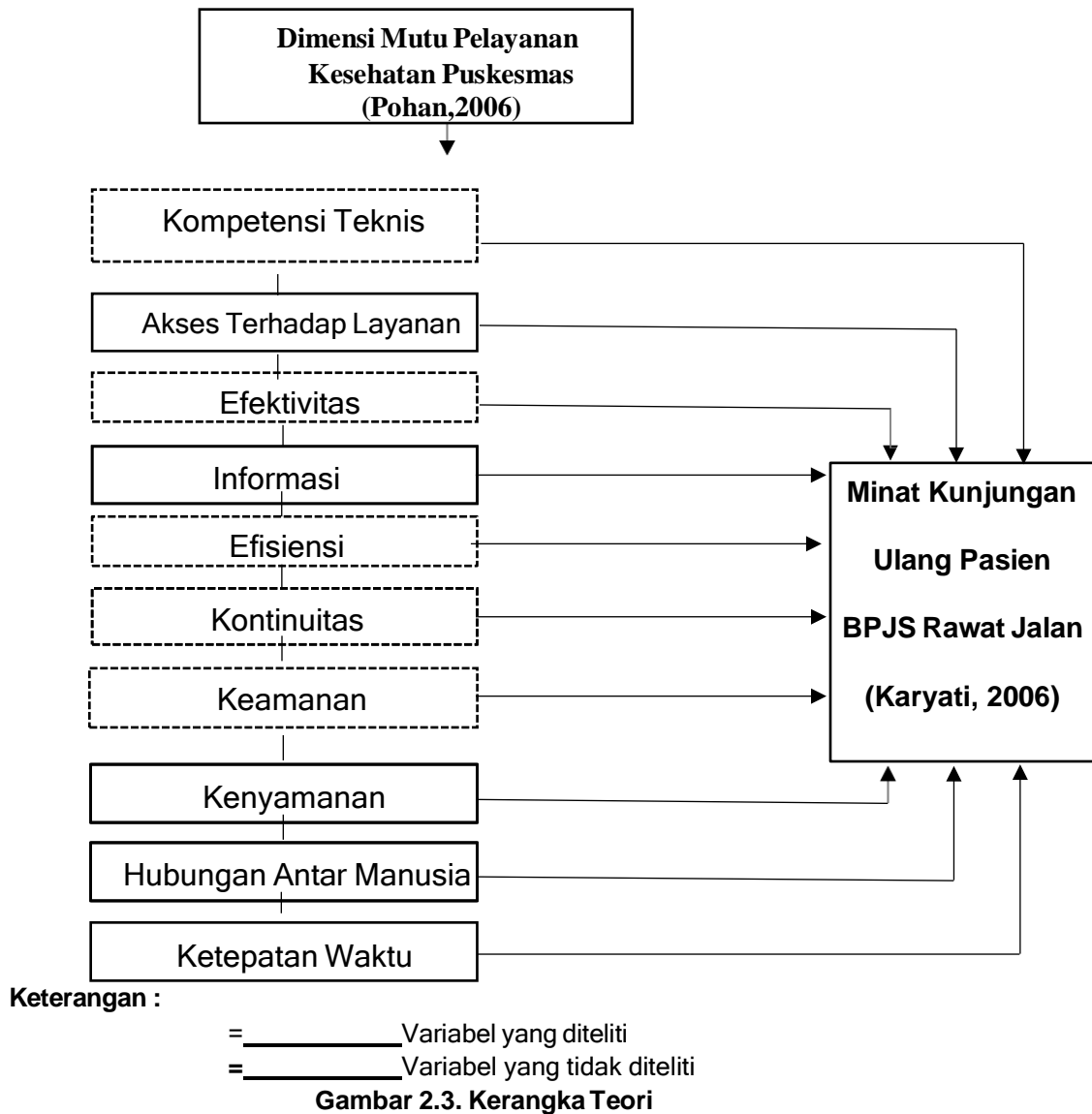
5. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan suatu kondisi dimana segala sesuatu harus dikerjakan sesuai dengan waktunya. Adanya ketepatan waktu pelayanan dapat mencerminkan efektivitas kerja puskesmas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang mengatakan bahwa salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi adalah faktor waktu, dimana faktor waktu disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. dengan waktunya. Ketepatan waktu pelayanan di puskesmas dapat juga diartikan sebagai lama pelayanan yang diberikan pihak Puskesmas pada pasien.

6. informasi

Informasi adalah hasil dari pengolahan data yang menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang. Informasi dapat berupa data yang telah diolah, diinterpretasikan, dan diorganisasikan sedemikian rupa sehingga mempunyai nilai dan makna bagi penerimanya (Pohan).

C. Kerangka Teori



Sumber : Pohan (2006) Dimensi Mutu Pelayanan, Karyati (2006) Minat Kunjungan Ulang

D. Sintesa Penelitian

Tabel Sintesa Penelitian

No	Penulis /Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Variabel	Hasil
1	Nining Ade Ningsih, Hasmah, Agustina Veronika Bhebhe/2021	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) dengan minat memanfaatkan	Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan rancangan “Cross Sectional Study”.	Variabel independen adalah (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) dan variabel dependen adalah Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen (dimensi mutu pelayanan) berhubungan dengan variabel minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan.

2	Hairil Akbar1) , Heriyana Amir2) , Suci Rahayu Ningsih3) , Widy Astuti4)/2020	Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X	Tujuan penelitian mengetahui hubungan mutu pelayanan petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di puskesmas X tahun 2019	Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian observasional analitik dengan menggunakan pendekatan cross sectional study.	Variabel independen adalah Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan dan variabel dependen adalah Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X.	Hasil penelitian uji statistik yaitu mutu pelayanan petugas kesehatan (p value = 0,000) berhubungan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas X. Diharapkan kepada petugas puskesmas lebih meningkatkan lagi mutu pelayanannya dengan harapan pasien yang menggunakan
---	---	---	--	---	--	---

						fasilitas rawat jalan..
3	Aloysius S. S. Djuwa1* , Masrida Sinaga2 , Dominirsep O. Dodo3/2020	Hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang rawat jalan di puskesmas Bakunase Kec. Kota Toraja	Penelitian bertujuan untuk menganalisis hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bakunase	Jenis penelitian adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian cross-sectional	Variabel independent yaitu kehandalan, jaminan, empati dan variabel dependen yaitu minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas	Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien rawat jalan terhadap dimensi kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung dengan minat

					Bakunase	kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Bakunase.
4	Vivia Paramitha/2021	Hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Jambi Tahun 2021	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Kota Jambi.	Jenis penelitian yang dilakukan bersifat kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional.	Variabel independent Nyaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan Bukti fisik. Variabel dependen nyaitu minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di puskesmas	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa mutu Pelayanan kehandalan (reliability) ($p=0,028$), daya tanggap (responsiveness) ($p=0,038$), jaminan (assurance) ($p=0,000$), dan empati(empathy) ($p=0,005$) memiliki

						hubungan dengan minat kunjungan ulang. Sedangkan bukti fisik (tangible) ($p=0,095$) tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang.
5	Devita Natalia Manaheda ¹ (K), Suci Rahayu Ningsih ² , Hairil Akbar ³ , Heriyana Amir ⁴ /2022	Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalandi	Tujuan penelitian menganalisis hubungan mutu pelayanan petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan	Jenis penelitian ini menggunakan metode observasional analitik dengan pendekatan crosssectional.	Variabel independent nyaitu mutu pelayanan petugas kesehatan, dan variable dependen nyaitu minat kunjungan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan mutu pelayanan petugas kesehatan terhadap minat kunjungan ulang

		UPTD Puskesmas Gogagoman	di UPTD Puskesmas Gogagoman.		ulang pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas	pasien rawat jalan di UPTD Puskesmas Gogagoman dengan nilai p value=0,020 (pvalue<0,05).
6	Lusia Vina Febria Warti, Rea Ariyanti, Nanta Sigit/2023	Hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan umum di Puskesmas Bareng	Tujuan penelitian yaitu Mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan pelanggan akan melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan pelayanan	Jenis metode penelitian yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan pendekatan Cross sectional.	Variabel independent Nyaitu mutu pelayanan Variabel dependen nyaitu minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di puskesmas	hasil penelitian di simpulkan ada hubungan antara mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat jalan umum di Puskemas Bareng

			kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya.			
7	Mochammad Wafi Rizulloh 1, Asmuji 2 dan Dwi Yunita Haryanti 3 */2023	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang pada Pasien Tuberculosis Rawat Jalan di Puskesmas Mayang	Tujuan penelitian Pemerintah bertujuan mensejahterahkan kehidupan masyarakat dengan memperhatikan kesehatannya. Terutama pada pasien tuberculosis yang dimana pasien	Metode: Desain penelitian ini menggunakan korelasional dengan pendekatan cross-sectional	Variabel independent Nyaitu mutu pelayanan Variabel dependen nyaitu minat kunjungan ulang pada pasien Tuberculosis rawat jalan di puskesmas Mayang	Hasil: Tingkat signifikan 5% (0,05) hasil uji statistik rank spearman rho, yakni sig (0,003) < 0,05 dengan nilai r 0,340 dengan kekuatan hubungan cukup kuat, maka H1 diterima. Artinya

			tuberculosis tersebut membutuhkan waktu pengobatan kurang lebih selama 6 bulan secara rutin			terdapat hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang.
8	Krezea Heda/2021	Hubungan persepsi tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di puskesmas Siulak Mukai	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di	Jenis penelitian yang dilakukan bersifat kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional.	Variabel independent Nyaitu persepsi tentang mutu pelayanan. Variabel dependen nyaitu minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi bukti fisik dengan nilai $p=0,073$, persepsi dengan nilai $p = 0,001$, persepsi daya tanggap dengan

		Kab. Kerinci Tahun 2020	Puskesmas Siulak Mukai Tahun 2020		puskesmas Siulak Mukai Kab. Kerinci	nilai p = 0,938, persepsi jaminan dengan nilai p = 0,797 dan persepsi empati dengan nilai p = 1,545. Disimpulkan bahwa variabel yang memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang adalah variabel persepsi bukti fisik dan persepsi kehandalan sedangkan persepsi daya tanggap,
--	--	----------------------------	---	--	---	---

						persepsi jaminan, dan empati tidak memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang.
9	AINA ALMARDIAH/2018	Hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Klinik Islamic Center Kota Samarinda	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan Klinik Islamic Center.	Penelitian ini adalah jenis penelitian cross sectional yang telah dilakukan di Klinik Islamic Center.	Variabel independent Nyaitu kehandalan , daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara variabel kehandalan , daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik.

10	Keristiani Mendrofa ¹ , Yupiter Mendrofa ² , Sumangeli Gulo ³ /2022	Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan, minat kunjungan ulang pasien dan besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli.	Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif.	Variabel independent Nyaitu mutu pelayanan Variabel dependen nyaitu minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli	Berdasarkan data yang dikumpulkan dari penelitian yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa: 1). Tingkat validitas variabel X dan Y memenuhi standar dan ketentuan yang berlaku dimana seluruh pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel dimana thitung > ttabel , 2). Nilai uji koefisien korelasi sebesar
----	--	---	---	--	---	---

						<p>0.905 telah memenuhi syarat reliabilitas pada tingkat korelasi sangat tinggi dan koefisien determinan sebesar 68,4%, 3). Analisa regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien a = 6735,438 dan nilai b = 1,116. Dengan demikian regresi linear sederhana diperoleh $Y = 6735,438 +$</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<p>1,116 X, dan 4). Dari uji t yang telah diterima maka diperoleh hasil thitung> ttabelatau 6,235>0,444 sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Pratama Tabita Kota Gunungsitoli, artinya hipotesis</p>
--	--	--	--	--	--	--

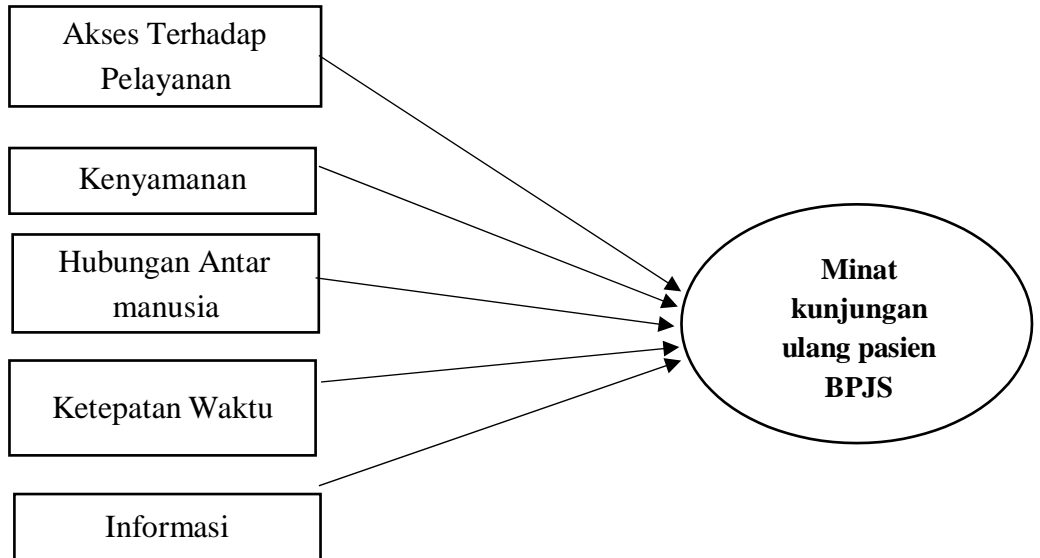
BAB III KERANGKA KONSEP

A. Dasar Pemikiran Variabel yang Diteliti




Minat kunjungan ulang seseorang ditentukan oleh persepsi seseorang tersebut. Hubungan persepsi dengan respon minat kunjungan ulang pasien pengguna BPJS kesehatan ini tidak jauh berbeda. Persepsi adalah penilaian, pandangan atas pendapat dari seseorang atau dari pasien yang mendapatkan pelayanan dari puskesmas yang diterimanya baik itu positif maupun negatif. Sedangkan minat kunjungan ulang ini sendiri terjadi setelah pasien tersebut sudah dapat memberikan persepsi terhadap pelayanan yang ia terima. Jika suatu kebutuhan pasien terpenuhi maka itu sudah merupakan gambaran minat kunjungan ulang bagi pasien. Oleh karena itu minat kunjungan ulang pasien tergantung pada mutu pelayanan di puskesmas tersebut (Septia, 2015).

Konsep penelitian ini menggunakan kerangka teori (Pohan, 2006). Ada 10 dimensi mutu pelayanan kesehatan diantaranya kompetensi teknis, akses terhadap pelayanan, efektivitas, efisiensi, kesinambungan, hubungan antar manusia, kenyamanan, informasi, dan ketepatan waktu. Dari hasil observasi awal, peneliti telah melakukan tanya jawab singkat kepada beberapa pasien di puskesmas tersebut. Diperoleh informasi bahwa terdapat pasien yang merasa kurang puas terhadap pelayanan di puskesmas tersebut seperti kenyamanan pasien pada saat menunggu antrian perawatan, jalan menuju puskesmas yang kurang bagus, interaksi antara petugas dan pasien yang kurang baik, serta keterlambatan pelayanan yang diberikan puskesmas. Dari uraian tersebut, variabel yang paling berkaitan dengan masalah yang terjadi di Puskesmas Sewo yaitu akses terhadap pelayanan, kenyamanan, hubungan antar manusia, ketepatan waktu, informasi.

Maka dari itu, variabel yang ada dalam penelitian ini terdiri dari variabel terikat (dependen) yaitu minat kunjungan ulang pasien BPJS dan variabel bebas (independen) yang terdiri dari variabel akses terhadap pelayanan, kenyamanan, hubungan antar manusia, ketepatan waktu, dan informasi. Dari 5 dimensi inilah, penulis menjadikan variabel independen untuk mengukur bagaimana pengaruhnya terhadap variabel dependen (mutu pelayanan pasien BPJS di Puskesmas Sewo), apakah variabel independen berpengaruh positif atau negatif terhadap variabel dependen.

B. Kerangka Konsep**Gambar 3.2 Kerangka Konsep**

Keterangan :

-  : Variabel Independen
-  : Variabel Dependen
-  : Arah yang menunjukkan kemungkinan adanya hubungan

C. Definisi Operasional dan Kriteria Objektif

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Cara Ukur	Skala	Kriteria Objektif
1	Minat kunjungan ulang	<p>Minat kunjungan ulang adalah kemauan atau keinginan pasien untuk kembali memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan di rumah sakit surya insani pasir pengaraian. Dengan indikator terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keinginan 2. Kekuatan untuk mencoba 3. Upaya yang dilakukan 4. Komitmen 	Kuesioner	Angket pengisian dengan cara ceklist	<p>Ordinal</p> <p>Skala pengukuran yang digunakan pada variabel minat kunjung ulang pasien adalah skala likert yaitu sebagai berikut :</p> <p>Jumlah Pertanyaan : 10</p> <p>Jumlah kategori : 2</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Ya = 2 2) Tidak = 1 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Berminat apabila interval jawaban responden mencapai skor $\geq 75\%$ 2. Kurang Berminat apabila interval jawaban mencapai skor $< 75\%$

2	Akses terhadap pelayanan	<p>Pelayanan kesehatan tidak terhalang oleh keadaan geografis biaya yang murah dan terjangkau. Dengan indikator terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan biaya transportasi menuju puskesmas. 2. Jarak letak puskesmas dekat dengan rumah pasien 3. Kelengkapan petunjuk arah ruangan 	kuesioner	Angket pengisian dengan cara ceklist	<p>Ordinal Skala pengukuran yang digunakan pada variabel akses terhadap pelayanan adalah skala likert yaitu sebagai berikut :</p> <p>Jumlah Pertanyaan : 5</p> <p>Jumlah kategori : 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sangat setuju = 4 2) Setuju = 3 3) Tidak setuju = 2 4) Sangat tidak setuju = 1 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah apabila interval jawaban responder mencapai skor $\geq 62,5\%$ 2. Sulit apabila interval jawaban mencapai skor $< 62,5\%$
3	Kenyamanan	Kenyamanan adalah perasaan nyaman yang dirasakan pasien atau	Kuesioner	Angket terdiri dari 11 pertanyaan 1-11 Skala Likert 1-4 untuk pertanyaan	Ordinal Skala pengukuran yang digunakan pada variabel	1. Nyaman apabila interval jawaban responden mencapai skor $\geq 62,5\%$

		<p>responden.</p> <p>Kenyamanan dalam penelitian ini adalah penampilan fisik puskesmas, dan kebersihan yang dapat memberi kenyamanan bagi pasien, meliputi keadaan bersih pada ruangan/gedung dan halaman serta kebersihan ruangan pemeriksaan, tersedianya kursi untuk pasien, tersedianya tempat sampah dan toilet serta ruangan pemeriksaan tidak pengap dan tidak berdesakan. Dengan indikator terdiri dari :</p>		<p>negative berlaku sebaliknya</p>	<p>kenyamanan adalah skala likert yaitu sebagai berikut :</p> <p>Jumlah Pertanyaan :5</p> <p>Jumlah kategori : 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sangat setuju = 4 2) Setuju = 3 3) Tidak setuju = 2 4) Sangat tidak setuju = 1 	<p>2. Kurang nyaman baik apabila interval jawaban mencapai skor < 62,5%</p>
--	--	---	--	------------------------------------	---	--

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya kursi untuk pasien 2. Keadaan ruangan pemeriksaan tidak pengap dan tidak berdesakan 3. Tersedianya tempat sampah 4. Tersedianya toilet 5. Lingkungan puskesmas bersih, nyaman, dan teratur 				
4	Hubungan antar manusia	Hubungan antar manusia, adalah interaksi antar petugas kesehatan dan pasien, serta antara tim kesehatan dengan masyarakat. Hubungan	Kuesioner	Angket terdiri dari 10 pertanyaan 1-10 Skala Likert 1-4 untuk pertanyaan negative berlaku sebaliknya	Ordinal Skala pengukuran yang digunakan pada variabel hubungan antar manusia adalah skala likert yaitu sebagai berikut : Jumlah Pertanyaan : 5 Jumlah kategori : 4 1) Sangat setuju = 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nyaman apabila interval jawaban responden mencapai skor $\geq 62,5\%$ 2. Kurang nyaman baik apabila interval jawaban mencapai skor $< 62,5\%$

		<p>antara manusia yang baik menanamkan kepercayaan dengan cara menghargai, menjaga rahasia, responsif dan memberikan perhatian, mendengarkan keluhan, dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Hubungan antara manusia yang kurang baik akan mengurangi efektivitas dan kompetensi teknis pelayanan kesehatan. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung mengabaikan saran dan</p>		<p>2) Setuju = 3 3) Tidak setuju = 2 4) Sangat tidak setuju = 1</p>	
--	--	---	--	---	--

		<p>nasehat petugas kesehatan, atau tidak mau berobat ditempat tersebut. Dengan indikator terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien2. Perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien.3. Perawat menerima keluhan pasien.4. Dokter dan perawat bersikap ramah.5. Dokter menjelaskan tentang penyakit yang diderita pasien.				
--	--	--	--	--	--	--

5	Ketepatan waktu	<p>Ketepatan waktu adalah salah satu cara yang diberikan oleh Puskesmas kepada pasien agar pasien lebih mengerti dan memahami tentang ketepatan waktu yang diterapkan di Puskesmas. Dengan indikator terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan waktu buka dan tutup pelayanan 2. Ketepatan waktu layanan 3. Disiplin waktu kerja petugas kesehatan 4. Ketepatan petugas kesehatan datang dan pulang 	Kuesioner	<p>Angket terdiri dari 6 pertanyaan 1-6 Skala Likert 1-4 untuk pertanyaan negative berlaku sebaliknya</p>	<p>Ordinal Skala pengukuran yang digunakan pada variabel ketepatan waktu adalah skala likert yaitu sebagai berikut :</p> <p>Jumlah Pertanyaan :5 Jumlah kategori : 4</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sangat setuju = 4 2) Setuju = 3 3) Tidak setuju = 2 4) Sangat tidak setuju = 1 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tepat Waktu apabila interval jawaban responden mencapai skor $\geq 62,5\%$ 2. Kurang tepat waktu apabila interval jawaban mencapai skor $< 62,5\%$
---	-----------------	--	-----------	---	---	---

		5. Ketepatan waktu pemeriksaan dokter				
6	Informasi	informasi adalah hasil pengolahan data yang memiliki makna bagi penerimanya. Informasi dapat digunakan untuk pengambilan keputusan, menyelesaikan masalah, dan meningkatkan pengetahuan. Dengan indikator terdiri dari : 1. Aktual 2. Tepat waktu 3. Relevan 4. Akurat 5. Lengkap	Kuesioner	Angket terdiri dari 8 pertanyaan 1-8 Skala Likert 1-4 untuk pertanyaan negative berlaku sebaliknya	Ordinal Skala pengukuran yang digunakan pada variabel ketepatan waktu adalah skala likert yaitu sebagai berikut : Jumlah Pertanyaan :5 Jumlah kategori : 4 1) Sangat setuju = 4 2) Setuju = 3 3) Tidak setuju = 2 4) Sangat tidak setuju = 1	1. Cukup jelas apabila interval jawaban responden mencapai skor $\geq 62,5\%$ 2. Kurang jelas apabila interval jawaban mencapai $< 62,5\%$

D. Hipotesis Penelitian

1. Hipotesis Null (H_0)
 - a. Tidak ada hubungan antara akses terhadap pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS Puskesmas Sewo Kab. Soppeng.
 - b. Tidak ada hubungan antara kenyamanan dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS Puskesmas Sewo Kab. Soppeng
 - c. Tidak ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS Puskesmas Sewo Kab. Soppeng
 - d. Tidak ada hubungan antara ketepatan waktu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS Puskesmas Sewo Kab. Soppeng
 - e. Tidak ada hubungan antara informasi pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS Puskesmas Sewo Kab. Soppeng
2. Hipotesis Alternatif (H_1)
 - a. Ada hubungan akses terhadap pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS Puskesmas Sewo Kab. Soppeng
 - b. Ada hubungan antara kenyamanan dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS Puskesmas Soppeng Kab. Soppeng
 - c. Ada hubungan antara hubungan antar manusia dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS Puskesmas Sewo Kab. Soppeng
 - d. Ada hubungan antara ketepatan waktu dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS puskesmas Sewo Kab. Soppeng.
 - e. Ada hubungan antara informasi dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS puskesmas Sewo Kab. Soppeng.