

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT KUNJUNGAN
ULANG DI PUSKESMAS KUKUPANG KEC. KEPULAUAN JOURONGA
KABUPATEN HALMAHERA SELATAN**

Elsa Masdan¹, Musiana², Agustin Rahayu³

(Mahasiswa dan Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Maluku
Utara)

E-mail: aryana.elnisa.at@gmail.com, agustinyayu21@gmail.com

ABSTRAK

Pendahuluan: Minat kunjungan ulang pasien menjadi sangat penting untuk mempertahankan eksistensi puskesmas. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien, sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan minat kunjungan ulang bagi pasien. Pasien secara sadar dan tidak sadar akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan mempengaruhi perilakunya. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsei tahun 2021. **Metode:** Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.873 pasien dengan sampel sebanyak 95 pasien. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara ketanggapan ($\rho = 0,652 > \alpha=0,05$), kehandalan ($\rho = 0,442 > \alpha=0,05$), jaminan ($\rho = 0,442 > \alpha=0,05$), empati ($\rho = 0,582 > \alpha=0,05$), dan bukti fisik ($\rho = 1,000 > \alpha=0,05$) dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsei tahun 2021. **Saran:** Disarankan agar Puskesmas Kukupang lebih meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan, agar masyarakat memanfaatkan layanan di tempat pelayanan kesehatan secara optimal.

Kata kunci: *Kepuasan; kunjungan ulang*

PENDAHULUAN

Pusat kesehatan masyarakat atau Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.¹

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Pasal 39 menyatakan bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Puskesmas wajib dilakukan akreditasi secara berkala minimal tiga tahun sekali. Dan sebagai tindak lanjut, maka diterbitkan dasar hukum yang mengatur teknis pelaksanaan akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) melalui Permenkes Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi.²

Salah satu indikator keberhasilan suatu pelayanan kesehatan yang bermutu di puskesmas adalah kepuasan pasien. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai penilaian terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk melakukan kunjungan kembali.³

Pelayanan yang berkualitas berarti memberikan pelayanan kepada pasien yang didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat memperoleh kepuasan terhadap peningkatan kepercayaan pasien. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas

perlu diselenggarakannya pelayanan sesuai lima dimensi kualitas yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati).

Berdasarkan data Puskesmas Kukupang selama 3 tahun terakhir yakni pada tahun 2018 sebanyak 8.958 kunjungan, tahun 2019 sebanyak 7.501 kunjungan dan tahun 2020 sebanyak 4.711 kunjungan.

Berdasarkan data Puskesmas Kukupang jumlah kunjungan berobat dalam 6 bulan pada tahun 2020 yaitu pada bulan Juli sebanyak 375 kunjungan, bulan Agustus sebanyak 337 kunjungan, bulan Septemebr sebanyak 369 kunjungan, bulan Oktober sebanyak 469 kunjungan, bulan November sebanyak 398 kunjungan, dan bulan Desember sebanyak 391 kunjungan. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa kunjungan dari bulan Juli-Desember 2020 jumlahnya naik turun.

Berdasarkan pengamatan/observasi yang dilakukan selama ± 1 minggu bahwa masih rendahnya kunjungan berobat di Puskesmas Kukupang dikarenakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan disana. Hal ini dikarenakan akses pelayanan kesehatan yang kurang memadai yakni, jarak tempuh antara pemukiman warga dengan Puskesmas Kukupang yang berada di sebrang pulau. Selain akses pelayanan, fasilitas dan sumber daya menjadi faktor masyarakat belum puas melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Kukupang.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang di gunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross sectional study*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Kukupang

Kecamatan Kepulauan Jouronga Kabupaten Halmahera Selatan selama 6 bulan terakhir yaitu bulan Juli-Desember yang berjumlah 1.873 Kunjungan dengan sampel sebanyak 95 responden. Data diolah melalui proses editing, coding, entry, cleaning, dan tabulating. Data dianalisis secara univariat dan bivariat kemudian disajikan bentuk tabel distribusi frekuensi serta dilengkapi dengan narasi sebagai penjelasan.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Umum Responden

Tabel 1

Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia Di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halse

No.	Usia (Thn)	N	Persen (%)
1	<20	10	10,5
2	21-30	23	24,2
3	31-40	38	40
4	41-50	13	13,7
5	>51	11	11,6
Total		95	100

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa kelompok usia dengan jumlah lebih banyak pada usia 31-40 tahun sebanyak 38 responden (40%), sedangkan terendah pada usia <20 tahun sebanyak 10 responden (10,5%).

Tabel 2

Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halse

No.	Jenis Kelamin	N	Persen (%)
1	Laki-laki	23	24,2
2	Perempuan	72	75,8
Total		95	100

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa dari 95 responden sebanyak 23 responden berjenis kelamin laki-laki (24,2%) dan 72 responden berjenis kelamin perempuan (75,8%).

Tabel 3

Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halse

No.	Pendidikan	N	Persen (%)
1	Tidak Sekolah	7	7,4
2	Tamat SD	27	28,4
3	Tamat SMP	37	38,9
4	Tamat SMA	23	24,2
5	Tamat S1	1	1,1
Total		95	100

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa pendidikan dengan jumlah tertinggi yaitu tamat SMP sebanyak 37 responden (38,9%), sedangkan terendah pada tamat S1 sebanyak 1 responden (1,1%).

Tabel 4

Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halse.

No.	Pekerjaan	N	Persen (%)
1	Tidak kerja	13	13,7
2	Ibu Rumah Tangga	49	51,6
3	Wiraswasta	7	7,4
4	Petani	15	15,8
5	Nelayan	11	11,6
Total		95	100

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa dari 95 responden dengan tingkat pekerjaan tertinggi yaitu ibu rumah tangga sebanyak 49 responden (51,6%),

sedangkan terendah yaitu wiraswasta sebanyak 7 responden (7,4%).

Analisis Univariat

Tabel 5

Distribusi Responden Berdasarkan Ketanggapan di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsel

No.	Ketanggapan	N	Persen (%)
1	Baik	5	5,3
2	Kurang Baik	90	94,7
Total		95	100

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 6

Distribusi Responden Berdasarkan Kehandalan di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsel

No.	Kehandalan	N	Persen (%)
1	Baik	1	1,1
2	Kurang Baik	94	98,9
Total		95	95

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 7

Distribusi Responden Berdasarkan Jaminan di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsel

No.	Jaminan	N	Persen (%)
1	Baik	1	1,1
2	Kurang Baik	94	98,9
Total		95	100

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 8

Distribusi Responden Berdasarkan Empati di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsel

No.	Empati	N	Persen (%)
1	Baik	3	3,2
2	Kurang Baik	92	96,8
Total		95	100

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 9

Distribusi Responden Berdasarkan Bukti Fisik di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsel

No.	Bukti Fisik	N	Persen (%)
1	Baik	2	2,1
2	Kurang Baik	93	97,9
Total		95	100

Sumber : Data Primer, 2021

Tabel 10

Distribusi Responden Berdasarkan Minat Kunjungan Di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsel

No.	Minat Kunjungan Ulang	N	Persen (%)
1	Minat	42	44,2
2	Tidak Minat	53	55,8
Total		95	100

Sumber : Data Primer, 2021

Analisis Bivariat

Tabel 11

Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Antara Ketanggapan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsel

Ketanggapan	Minat Kunjungan Ulang				Total		$\rho=0,652$
	Minat		Tidak Minat		N	%	
	n	%	N	%			
Baik	3	3,1	2	2,1	5	5,2	
Kurang Baik	3	41,9	5	53,1	9	94,8	
Total	4	44,2	5	55,8	9	100	

Sumber : Data Primer, 2021

Dari hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $\rho = 0,652 > \alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 diterima. Ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara ketanggapan dengan minat kunjungan ulang.

Tabel 12
Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Antara Kehandalan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsel

Kehandalan	Minat Kunjungan Ulang				Total		$\rho=0,442$
	Minat		Tidak Minat		N	%	
	n	%	N	%			
Baik	1	1,1	-	-	1	1,1	
Kurang Baik	4	43,1	5	55,8	9	98,9	
Total	4	44,2	5	55,8	9	100	

Sumber : Data Primer, 2021

Dari hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $\rho = 0,442 > \alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 diterima. Ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara kehandalan dengan minat kunjungan ulang.

Tabel 13
Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Antara Jaminan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsel

Jaminan	Minat Kunjungan Ulang				Total		$\rho=0,442$
	Minat		Tidak Minat		N	%	
	n	%	N	%			
Baik	1	1,1	-	-	1	1,1	
Kurang Baik	4	43,1	5	55,8	9	98,9	
Total	4	44,2	5	55,8	9	100	

Sumber : Data Primer, 2021

Dari hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $\rho = 0,442 > \alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 diterima. Ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang.

Tabel 14
Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Antara Empati Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsel

Empati	Minat Kunjungan Ulang				Total		$\rho=0,582$
	Minat		Tidak Minat		n	%	
	N	%	N	%			
Baik	2	2,1	1	1,1	3	3,2	
Kurang Baik	4	42,1	5	54,7	9	96,8	
Total	4	44,2	5	55,8	9	100	

Sumber : Data Primer, 2021

Dari hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $\rho = 0,582 > \alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 diterima. Ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara empati dengan minat kunjungan ulang.

Tabel 15

Distribusi Responden Berdasarkan Hubungan Antara Bukti Fisik Dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsel

Bukti Fisik	Minat Kunjungan Ulang				Total		$\rho=1,000$
	Minat		Tidak Minat		n	%	
	n	%	n	%			
Baik	1	1,1	1	1,1	2	2,2	
Kurang Baik	4	43,1	5	54,2	9	97,3	
Total	4	44,2	5	55,3	9	100	

Sumber : Data Primer, 2021

Dari hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $\rho = 0,691 > \alpha=0,05$ dengan demikian H_0 diterima. Ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara bukti fisik dengan minat kunjungan ulang.

PEMBAHASAN

Ketanggapan

Ketanggapan yaitu kemauan atau keinginan para tenaga kesehatan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan pasien. Membiarkan pasien menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan.⁴

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 95 responden yang diteliti, yang menyatakan ketanggapan “baik” sebanyak 4 responden (4,2%). Sedangkan dari 95 responden menyatakan ketanggapan “kurang baik” sebanyak 91 responden (95,8%).

Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi daya tanggap yang perlu ditingkatkan pada pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang ramah dan sopan, hal ini sangat penting dalam memberikan pelayanan kesehatan yang memuaskan pasien, karena pasien sangat membutuhkan dukungan dan pelayanan yang ramah dengan senyum, sapa dan salam itu akan dapat membuat pasien merasa dilayani dengan baik dan penuh rasa sabar serta tanggap sehingga akan membantu dalam proses penyembuhan. Ketanggapan dan kepekaan terhadap kebutuhan pasien akan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Berdasarkan sudut pandang pengguna jasa pelayanan, mutu pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang dapat memenuhi segala keinginan atau kebutuhan pasien secara sopan, menghargai, tanggap, dan ramah

Dari hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $\rho = 0,652 > \alpha=0,05$ dengan demikian H_0 diterima. Ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara ketanggapan dengan minat kunjungan ulang.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ambariani⁵, tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Santun Lansia pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor Jawa Barat, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Puskesmas Santun Lansia (dimensi bukti fisik, ketanggapan, dan perhatian) mempunyai pengaruh pada

kepuasan pasien lansia ($p < 0,05$). Besar pengaruh bukti fisik 0,42 (17,6%), ketanggapan 0,28 (7,8%), dan perhatian 0,25 (6,3%). Dimensi pelayanan lainnya (kehandalan dan jaminan) tidak terbukti berpengaruh ($p > 0,05$)

Kehandalan

Kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accuretaly*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan pelayanan secara tepat waktu (*ontime*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.⁴

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 95 responden yang diteliti, yang menyatakan kehandalan “baik” sebanyak 1 responden (1,1%). Sedangkan dari 95 responden menyatakan kehandalan “kurang baik” sebanyak 94 responden (98,9%).

Menurut asumsi peneliti kehandalan pelayanan akan dapat diberikan jika dapat dipercaya oleh pelanggan meliputi pelayanan harus konsisten, selain itu pelayanan yang berbelit-belit dan lamanya masa tunggu pasien dapat menentukan mutu pelayanan kesehatan karena membuat pasien merasa tidak dilayani dengan baik sehingga hal ini akan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Untuk itu hal ini perlu ditingkatkan karena keandalan sangat penting dalam membantu proses kesembuhan pasien dengan tepat dan terpercaya sehingga dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan. Usaha yang harus dilakukan dalam meningkatkan kehandalan seorang petugas kesehatan antara lain melayani pasien secara cepat dan tidak mengulur waktu, tidak membiarkan pasien

menunggu lama dalam pemeriksaan kesehatannya, memberikan pelayanan yang ramah dan sopan sehingga pasien merasa nyaman serta senang terhadap pelayanan yang diberikan.

Dari hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $\rho = 0,442 > \alpha = 0,05$ dengan demikian H_0 diterima. Ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara kehandalan dengan minat kunjungan ulang.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abidin⁶ tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh kehandalan ($p = 0,004$), ketanggapan ($p = 0,002$) dan empati ($p = 0,006$) terhadap kepuasan peserta BPJS pasien rawat inap di Puskesmas Cempae Kota Parepare. Kesimpulan dari penelitian bahwa ada pengaruh kehandalan, ketanggapan dan empati terhadap kepuasan peserta BPJS pasien rawat inap di Puskesmas Cempae Kota Parepare.

Jaminan

Jaminan yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya diri para pasien kepada tempat pelayanan kesehatan. Jaminan meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko.⁴

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 95 responden yang diteliti, yang menyatakan jaminan “baik” sebanyak 1 responden (1,1%). Sedangkan dari 95 responden menyatakan kehandalan

“kurang baik” sebanyak 94 responden (98,9%).

Menurut asumsi peneliti, dimana puskesmas perlu meningkatkan pendidikan tenaga kesehatan dan kemampuan petugas kesehatan melayani pasien karena pendidikan dan keterampilan dari petugas kesehatan sangat menjamin dalam membantu proses penyembuhan dari pasien, hal ini sangat mempengaruhi kepercayaan dari pasien agar nantinya pasien merasa aman dalam memperoleh pelayanan asuhan petugas kesehatan. Hasil ini sejalan dengan teori dari jaminan mutu yang mempunyai arti meyakinkan orang, mengamankan atau menjaga serta memberikan kewajaran terhadap pasien dengan menggunakan teknik-teknik sesuai dengan prosedur untuk dapat meningkatkan asuhan perawatan terhadap pasien. Dimensi jaminan merupakan hal yang sangat penting karena kesembuhan seorang pasien berada ditangan para petugas kesehatan yang menangani selama pasien dirawat, sehingga pengetahuan yang dimiliki seorang petugas kesehatan harus sesuai dengan ilmu yang mereka pelajari dan mengikuti prosedur-prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan kesehatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin. Dalam Permenkes 71 tahun 2013 dijelaskan bahwa jaminan kesehatan kepada pasien harus dipenuhi secara baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Adapun usaha yang dilakukan antara lain memberikan perlindungan kesehatan kepada pasien, memperoleh perawatan dan pemeliharaan kesehatan dan memberikan kemudahan kepada pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang layak.

Dari hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $p = 0,442 > \alpha=0,05$

dengan demikian H_0 diterima. Ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara jaminan dengan minat kunjungan ulang.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi, Y tahun 2018 tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung, menunjukkan hasil bahwa kehandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Secara parsial kehandalan dan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien. Sedangkan, daya tanggap, perhatian, dan bukti fisik berpengaruh secara positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien⁷.

Empati

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual atau pribadi yang berupaya dalam memahami keinginan pasien. Persepsi empati merupakan bagian dari dimensi empati dengan metode *Service Quality* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Malholtra⁸ yang meliputi kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami kebutuhan pelanggannya. Penilaian sempati pada penelitian ini meliputi petugas kesehatan meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, petugas kesehatan selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya, waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien terpenuhi, dan menghibur dan memberikan

dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 95 responden yang diteliti, yang menyatakan empati “baik” sebanyak 3 responden (3,2%). Sedangkan dari 95 responden menyatakan kehandalan “kurang baik” sebanyak 92 responden (96,8%).

Kepuasan maupun ketidakpuasan pasien sangat berpengaruh dengan persepsi empati pasien karena empati yang diberikan oleh petugas kesehatan tidak dirasakan secara langsung oleh pasien dari awal pelayanan sampai akhir pelayanan. Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas dalam memberikan asuhan pelayanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Dari hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $\rho = 0,582 > \alpha=0,05$ dengan demikian H_0 diterima. Ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara empati dengan minat kunjungan ulang.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan Amly, H. Z tahun 2020 tentang analisis faktor penentu minat kunjung ulang pasien diabetes melitus di instalasi rawat jalan poliklinik endokrin RS. Pirngadi. Dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel empati memiliki nilai sig-p $0,022 < 0,05$ artinya empati memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien diabetes melitus di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Endokrin Rumah Sakit Pirngadi Medan. Hasil nilai OR pada variabel empati menunjukkan nilai OR 19,567. Artinya empati yang kurang baik

cenderung 17 kali lipat memiliki pengaruh terhadap kurang minatnya kunjungan ulang pasien. Nilai $B = \text{Logaritma Natural dari } 19,567 = 2,974$. Oleh karena nilai B bernilai positif, maka empati mempunyai pengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien.⁹

Bukti Fisik

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.⁴

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 95 responden yang diteliti, yang menyatakan empati “baik” sebanyak 2 responden (2,1%). Sedangkan dari 95 responden menyatakan kehandalan “kurang baik” sebanyak 93 responden (97,9%).

Dari hasil uji statistik *chi-square* didapatkan nilai $\rho = 0,1000 > \alpha=0,05$ dengan demikian H_0 diterima. Ini berarti bahwa tidak ada hubungan antara bukti fisik dengan minat kunjungan ulang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Rahmiati tahun 2020, hasil penelitian menyatakan bahwa dimensi *tangible* (bukti fisik), sebanyak 59% responden menyatakan tidak berminat kunjungan ulang dan menilai bukti fisik baik. Bukti fisik di instalasi rawat jalan rumah sakit umum kabupaten tangerang dalam penelitian ini ditunjukkan oleh keadaan rumah sakit yang bersih, ruang tunggu bersih dan nyaman, ruang pemeriksaan bersih dan rapi dan penampilan petugas selalu rapi. Pada penelitian ini tidak terdapat hubungan antara bukti fisik dengan minat kunjungan

ulang (*p-value* 0,875). Begitu pula dengan penelitian yang dilakukan Regina di Puskesmas Sonder Sulawesi Utara dengan nilai *p* 0,785 yang artinya tidak ada hubungan antara persepsi dimensi kualitas pelayanan *tangible* (bukti fisik) dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder.¹⁰

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara ketanggapan ($\rho = 0,652 > \alpha=0,05$), kehandalan ($\rho = 0,442 > \alpha=0,05$), jaminan ($\rho = 0,442 > \alpha=0,05$), empati ($\rho = 0,582 > \alpha=0,05$), dan bukti fisik ($\rho = 1,000 > \alpha=0,05$) dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kukupang Kec. Kepulauan Jouronga Kab. Halsel tahun 2021.

SARAN

1. Diharapkan Puskesmas Kukupang lebih meningkatkan kualitas dan mutu pelayanan kesehatan, agar masyarakat memanfaatkan layanan di tempat pelayanan kesehatan secara optimal.
2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Darmawan, Ede Surya., Amal Chalik Sjaaf. 2016. *Administrasi Kesehatan Masyarakat:Teori dan Praktik*. Jakarta:Rajawali Pers.
2. Kemenkes RI. (2017). Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017. Kemenkes RI. Jakarta.
3. Qibtiya, Tasya Putri. 2019. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Baiturrahman tahun 2019. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Aceh Banda Ac'eh*. Available at : <http://repository.unmuha.ac.id/xmlui/handle/123456789/212>.

4. Ratih, E.B.S. 2018. *Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Poli Bedah di RSUD Kota Madiun tahun 2017*. Available at : <http://repository.stikes-bhm.ac.id/357/>. Diakses 30 Juni 2021.
5. Ambariani. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Puskesmas Santun Lansia Pada Kepuasan Pasien Lanjut Usia Di Puskesmas Santun Lanjut Usia Kabupaten Bogor. 1(1), 59–68*. Available at: <http://ijemc.unpad.ac.id/ijemc/article/view/84>. Diakses 30 Juni 2021
6. Abidin. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Cempae Kota Parepare*. Jurnal MKMI, 12(2), 70–75. Available at: <https://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/922>. Diakses 30 Juni 2021
7. Eka, Y. G. 2018. *Pengaruh Kualias Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien di Puskesmas Sering. Skripsi USU, 1–126*. Available at: <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/1872/150521086>. Diakses 30 Juni 2021
8. Parasuraman, A., A, V., & Zeithaml, L. (1988). *Servqual : A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Jurnal of Retailing, 64(1), 12–40. Diakses 30 Juni 2021
9. Amly, Harzalina Zilfi., Juliandi Harahap., Masnelly Lubis. 2020. *Analisis Faktor Penentu Minat Kunjung Ulang Pasien Diabetes Melitus Di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Endokrin RS. Pirngadi, Jurnal Health Sains:Vol. 1 No. 4 (2020)*. Available at : <http://jurnal.healthsains.co.id/index.php/jhs/article/view/40>. Diakses 17 Desember 2020.

10. Rahmiati., Nauri Anggita Temesvari. 2020. *Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Kabupaten Tangerang Tahun 2019*. *Jurnal Kesehatan* 13 (1) 2020, 13-21. Available at : <http://journals.ums.ac.id/index.php/jk/article/view/11097/5631>. Diakses 8 Januari 2021.