

**ORIGINAL ARTICLE**

# HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP KUNJUNGAN ULANG PASIEN BPJS RAWAT JALAN

Mulya Dwi Faradila<sup>1</sup>, Nova Mega Rukmana<sup>2</sup>, Dian Utama Pratiwi Putri<sup>3\*</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Mitra Indonesia

**Corresponding author:**  
**Dian Utama Pratiwi Putri**  
Universitas Mitra Indonesia  
Email: [dian@umitra.ac.id](mailto:dian@umitra.ac.id)

**Article Info:**

Dikirim: 29 Agustus 2023

Ditinjau: 03 September 2024

Diterima: 08 November 2024

**Abstract**

*The low number of visits to health facilities is one of the factors affecting health status in Indonesia. In 2023 UPTD Puskesmas Kedondong experienced a decrease in the coverage of BPJS participants by 3,789 participants who deactivated membership and transferred to other FKTP. The quality of health services refers to the perfection of health services that bring a sense of satisfaction to every patient. The purpose of the study was to determine relationship of service quality to re-visit of outpatient BPJS patients at the UPTD Puskesmas Kedondong Pesawaran in 2023. The research method is quantitative research with a cross sectional approach. The number of respondents in this study were 77 BPJS patients who made outpatient visits, using the Accidental sampling technique. The research was conducted at the UPTD Puskesmas Kedondong on July 3-17, 2023. Data collection using a questionnaire. The results of univariate research obtained a repeat visit of 44 (57.1%), it is known that respondents with good physical evidence were 45 (58.4%), respondents with unfavorable reliability were 41 (53.2%), respondents with unfavorable responsiveness were 42 (54.5%), respondents with good assurance were 40 (51.9%), respondents with unfavorable empathy were 44 (57.1%). Bivariate analysis there is a relationship between physical evidence ( $p$ -value=0.002), reliability ( $p$ -value=0.023), responsiveness ( $p$ -value=0.037), assurance ( $p$ -value= 0.032), and empathy ( $p$ -value=0.002) with repeat visits of BPJS patients in UP outpatient services.*

**Keywords:** *Quality of Revisit Services; BPJS Patients.*

**Abstrak**

Rendahnya angka kunjungan berobat ke fasilitas kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi derajat kesehatan di Indonesia. Pada tahun 2023, UPTD Puskesmas Kedondong mengalami penurunan cakupan peserta BPJS 3,789 peserta melakukan penonaktifan kepesertaan dan pemindahan ke FKTP lainnya. Mutu pelayanan kesehatan mengacu pada kesempurnaan pelayanan kesehatan yang membawa rasa kepuasan bagi setiap pasien. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan kunjungan ulang pasien BPJS Rawat jalan di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran Tahun 2023. Metode penelitian adalah penelitian pendekatan *cross sectional*. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 77 pasien BPJS yang melakukan kunjungan rawat jalan, menggunakan teknik *Accidental sampling*. Penelitian dilakukan di UPTD Puskesmas Kedondong pada 3-17 Juli 2023. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian univariat didapatkan kunjungan ulang sebanyak 44 (57,1%), diketahui responden dengan bukti fisik baik sebanyak 45 (58,4%), responden dengan keandalan tidak baik sebanyak 41 (53,2%), responden dengan daya tanggap tidak baik sebanyak 42 (54,5%), responden dengan jaminan baik sebanyak 40 (51,9%), responden dengan empati tidak baik sebanyak 44 (57,1%). Analisis bivariat hubungan bukti fisik ( $p$ -value=0,002), keandalan ( $p$ -value=0,023), daya tanggap ( $p$ -value=0,037), jaminan ( $p$ -value=0,032), dan empati ( $p$ -value=0,002) dengan kunjungan ulang pasien BPJS di pelayanan rawat jalan UPTD Puskesmas Kedondong. Saran bagi puskesmas keluhan yang disampaikan oleh pasien seperti ketidaknyamanan yang dirasakan oleh pasien, karena semua ini sangat berdampak terhadap mutu pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci :** *Mutu Pelayanan; Kunjungan Ulang; Pasien BPJS.*

## PENDAHULUAN

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu Unsur Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang menjadi indikator pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas beroperasi sebagai salah satu fasilitas kesehatan utama dalam memberikan pelayanan Kesehatan pada pasien bpjs (Permenkes No. 71 Tahun 2013, 2013). Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh instansi pemerintah, instansi pemerintah pusat dan daerah untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan (SK HM No. 14 Tahun 2014).

Puskesmas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat mencerminkan evaluasi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya (Tjiptono, 2018). Kualitas pelayanan merupakan indikator untuk menilai kinerja penyedia layanan kesehatan dengan 5 aspek utama pelayanan kesehatan: kehandalan, kemampuan untuk memberikan layanan sebagai komitmen, ketepatan dan kepuasan. Daya tanggap staf medis, kemampuan untuk membantu, dan kemauan staf medis untuk melayani pasien. jaminan dalam memenuhi harapan pasien, melibatkan pengetahuan, kesopanan dan karakter staf yang dapat dipercaya pasien, Empati, melibatkan perasaan diperhatikan dan istimewa, kemudahan dalam berkomunikasi, serta berkomunikasi dengan baik dan memahami kebutuhan individu pasien. Bukti fisik (nyata) meliputi fasilitas, peralatan, staf, sarana prasarana (Nursalam, 2016). Dengan mempertimbangkan kelima aspek tersebut, penyedia layanan kesehatan dapat merancang layanan medis yang berkualitas.

Pemanfaatan layanan BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) pada pelayanan kesehatan di Indonesia di beberapa daerah mengalami

kendala yaitu rendahnya kunjungan berobat masyarakat Indonesia ke puskesmas pada pasien BPJS tahun 2022 sebesar 126,98 dari 164,34% tahun 2021, sejalan dengan hal tersebut capaian kunjungan berobat di Provinsi Lampung tidak mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu hanya sebesar 48,5%, kabupaten pesawaran merupakan salah satu kabupaten yang mengalami penurunan angka kunjungan berobat pada pasien BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) sebesar 56,0 dari 58,3% pada tahun 2021 (DJSNL). Rendahnya angka kunjungan berobat ke fasilitas kesehatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi derajat kesehatan di Indonesia menurun secara berturut-turut yang berdampak pada status kesehatan seseorang (Natasya, 2022).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan atau yang dikenal dengan BPJS kesehatan merupakan badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2013). Puskesmas merupakan fasilitas tingkat pertama dengan distribusi terbanyak pada pasien bpjs dengan presentase 88,28% jiwa masyarakat Indonesia. Di beberapa puskesmas mengalami angka penurunan dengan presentase 43,3% dari tahun sebelumnya sebesar 48,5%, sejalan dengan hal tersebut kabupaten pesawaran merupakan salah satu kabupaten yang tidak mengalami peningkatan capaian kepesertaan bpjs hanya sebesar 87,25% dari 25 fasilitas kesehatan yang tersedia. Puskesmas Kedondong merupakan puskesmas rawat jalan yang memiliki cakupan kepesertaan bpjs terbanyak di wilayah kabupaten pesawaran pada tahun 2021. Pada tahun 2023 UPTD Puskesmas Kedondong mengalami penurunan cakupan peserta bpjs sebesar 3,789 peserta yang melakukan penonaktifan kepesertaan dan pemindahan ke FKTP (Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama) lainnya, diketahui hal tersebut berdampak pada berkurangnya jumlah kunjungan sakit dan sehat dengan

target yang telah ditetapkan oleh pihak verifikator BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) kesehatan.

Beberapa masalah lainnya yang diperoleh dari kotak saran UPTD Puskesmas Kedondong yang dapat menjadi indikator dari permasalahan mutu pelayanan dilakukan oleh petugas kesehatan adalah masih kurangnya pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Kedondong yang dilihat dari terjadinya complain atau pengaduan pasien diantaranya berkaitan dengan ketidakramahan petugas, ketidak hadiran petugas kesehatan, pelayanan yang lambat, kurang lengkapnya pelayanan, kebutuhan informasi yang tidak dipenuhi, kurangnya respons terhadap keluhan pasien, fasilitas-fasilitas yang rusak atau tidak sesuai dengan harapan pasien. Rendahnya kualitas pelayanan medis. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan terhadap kunjungan ulang pasien BPJS rawat jalan UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran Tahun 2023.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *cross-sectional*. Penelitian dilaksanakan di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran pada 3-17 juli 2023. subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan yang berkunjung ke UPTD Puskesmas Kedondong sebanyak 335 pasien. Sampel yang digunakan sebanyak 77 peserta. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Analisis data secara *univariat* dan *bivariat* (*chi square*) untuk mencari hubungan mutu pelayanan kunjungan ulang pasien BPJS di UPTD puskesmas kedondong kabupaten pesawaran tahun 2023.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Distribusi Frekuensi Kunjungan Ulang Pasien BPJS Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran Tahun 2023

**Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Kunjungan Ulang Pasien Bpjs Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran Tahun 2023**

Kunjungan Ulang	N	%
Kunjungan ulang	44	57.1
Kunjungan pertama	33	42.9
Total	77	100.0

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui responden dengan kunjungan ulang sebanyak 44 (57,1%) dan responden dengan kunjungan pertama sebanyak 33 (42,9%).

### Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati) Terhadap Kunjungan Ulang Pasien BPJS Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran Tahun 2023

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Mutu Layanan (Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati) Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Bpjs Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran Tahun 2023**

Variabel	Kategori	N	%
Bukti fisik	Baik	45	58.4
	Tidak baik	32	41.6
Keandalan	Baik	36	46.8
	Tidak baik	41	53.2
Daya tanggap	Baik	35	45.5
	Tidak baik	42	54.5
Jaminan	Baik	40	51.9
	Tidak baik	37	48.1
Empati	Baik	33	42.9
	Tidak baik	44	57.1
Total		77	100.0

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui responden dengan bukti fisik baik sebanyak 45 (58,4%), responden dengan bukti

fisik tidak baik sebanyak 32 (41,6%), responden dengan keandalan baik sebanyak 36 (46,8%), responden dengan keandalan tidak baik sebanyak 41 (53,2%), responden dengan daya tanggap baik sebanyak 35 (45,5%), responden dengan daya tanggap tidak baik sebanyak 42 (54,5%), responden dengan jaminan baik sebanyak 40 (51,9%), responden dengan jaminan tidak baik sebanyak 33 (42,9%), responden dengan empati baik sebanyak 33 (42,9%), dan responden dengan empati tidak baik sebanyak 44 (57,1%).

## **Pembahasan**

### **Analisis Univariat**

#### **Kunjungan Ulang Pasien BPJS Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran Tahun 2023**

Peneliti telah melaksanakan penelitian di UPTD Puskesmas Kedondong kabupaten Pesawaran 2023, hasilnya bahwa responden yang melakukan kunjungan ulang sebanyak 44 (57,1%) dan responden yang melakukan kunjungan pertama kali sebanyak 33 (42,9%). Data tersebut menunjukkan adanya kecenderungan yang besar di antara pasien BPJS rawat jalan untuk menjalani kunjungan berulang. Namun perlu diketahui juga, bahwa di tengah kecenderungan yang kuat tersebut, terdapat keluhan terkait dengan persepsi mutu layanan yang disediakan di dalam Puskesmas Kedondong, Kabupaten Pesawaran.

### **Analisis Bivariat**

#### **Hubungan Bukti Fisik Dengan Kunjungan Ulang pasien BPJS Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran Tahun 2023**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 45 responden menilai bukti fisik baik sebanyak 33 respondent yang melakukan kunjungan ulang dan 12 responden melakukan kunjungan pertama. Menurut penilaian pasien BPJS, ruangan pemeriksaan, toilet dan mushola di UPTD Puskesmas Kedondong rapih, bersih

dan terawat. Presepsi bukti fisik yang tidak baik sebanyak 32 responden yaitu 11 responden yang melakukan kunjungan ulang, sebanyak 13 respondent yang melakukan kunjungan pertama, berdasarkan presepsi pasien, sarana prasarana kurang memadai dan kurang lengkap sehingga banyak pasien mengeluh dalam tindakan tidak dapat ditangani dan dirujuk ke fankes tingkat lanjut, serta banyak pasien yang datang dan ruang tunggu pasien yang terbatas membuat kondisi ruang tunggu sesak dan padat, hal ini membuat beberapa pasien harus menunggu dengan berdiri.

Dalam pandangannya, Nursalam (2016) mengatakan bahwa bukti fisik dalam kualitas pelayanan merupakan wujud nyata yang dapat diamati atau dimanfaatkan oleh pegawai, dengan cara yang dirasakan dapat meningkatkan pelayanan yang diterima oleh individu yang membutuhkan layanan. Hal ini menumbuhkan kepuasan terhadap layanan yang dirasakan, sekaligus menunjukkan keberhasilan yang dicapai dalam memberikan layanan yang maksimal.

Sesuai dengan kesimpulan dari Peraginangin (2017) ditemukan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik ( $p=0,009$ ) dengan loyalitas pasien rawat jalan di RSUD Mitra Sehati Medan tahun 2017. Hubungan ini terjalin berdasarkan persepsi pasien terhadap mutu dan citra layanan, kemudian menyoroti tentang pentingnya komitmen petugas untuk memastikan layanan yang maksimal dan nyaman. Menciptakan suasana layanan yang demikian adalah sebuah kewajiban etik pengelola sarana pelayanan kesehatan, karena hal ini secara langsung berkontribusi terhadap pemberian layanan yang baik.

Berdasarkan hasil persepsi pasien BPJS terhadap bukti fisik pada penelitian yang dilakukan di puskesmas kedondong kabupaten pesawaran berdasarkan hasil indikator masih ada yang dirasakan kurang baik oleh responden yaitu beberapa alat-alat pelayanan poli belum tersedia sehingga terjadinya keterbatasan dalam

pengobatan dan harus dilakukan rujukan ke fankes tingkat lanjut, ruang tunggu pasien yang terbatas membuat kondisi ruang tunggu sesak dan padat, hal ini membuat beberapa pasien harus menunggu dengan berdiri.

Berdasarkan hasil presepsi pasien terhadap bukti fisik pelayanan yang ada di puskesmas kedondong kabupaten pesawaran komponen yang perlu ditingkatkan adalah sarana prasana yang memadai, ruang tunggu yang pasien yang luas dan nyaman, sehingga kenyamanan ruangan rawat jalan dapat langsung dirasakan oleh pasien dari awal pasien pengobatan hingga akhir pelayanan pengobatan.

### **Hubungan Keandalan Dengan Dengan Kunjungan Ulang Pasien BPJS Rawat Jalan Di UPTD Pusksmas Kedondong Kabupaten Peswaran Tahun 2023**

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan persepsi pasien BPJS terhadap kehandalan pelayanan rawat jalan di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran tahun 2023, secara khusus 36 responden menilai kehandalan pelayanan rawat jalan kehandalan baik sampai dengan 26 kunjungan ulang. dan 10 kali kunjungan pertama, dinilai dari kehandalan petugas pada pasien BPJS yaitu memahami pelayanan dan prosedur penerimaan pasien yang dilayani dengan baik dan terstruktur sesuai prosedur pelayanan yang ada. Persepsi pasien terhadap keandalan kurang baik, dengan 41 responden, 18 kali kunjungan ulang dan 23 kali kunjungan pertama, berdasarkan indikator keandalan sebagian besar pasien atau pasien masih merasa tidak puas dalam proses pelayan yaitu dalam prosedur penerimaan pasien, tenaga medis tidak siap melayani pasien sesuai jam pelayanan, banyak pegawai yang terlambat, tidak sesuai jam pelayanan.

Aspek keandalan adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Layanan kepercayaan konsisten dan berwibawa (Asmuji, 2013). Penilaian persepsi keandalan

ini merupakan bagin dari aspek Reliability dengan metode SERVEQUAL (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman Zeithaml dan Malholtra (2005), yaitu kemampuan penyampaian layanan tepat sesuai janji. Keandalan pelyanan keperawatan adalah prosedur penerimaan pasien yang cepat dan akurat memberikan dalam pelayanan yang tepat waktu dan tepat, program pelayanan pemeliharaan dilaksanakan secara benar dan sistematis (makan, obat, istirahat, dll); dan prosedur pengobatan yang tidak rumit (Nursalam, 2016).

Dengan demikian berdasarkan hasil uji statistik penelitian ini diperoleh  $p\text{-value}=0,023$  yaitu  $p<\alpha$  (0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan antara keandalan dengan kunjungan ulang pasien BPJS rawat jalan di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran Tahun 2023 dengan nilai OR 3,3 yaitu responden dengan keandalan baik berpeluang 3,3 untuk pemeriksaan ulang karena reliabilitas kurang baik. Dapat disimpulkan bahwa semakin keandalan kurang baik maka semakin banyak responden tidak akan kembali lagi. Dalam penelitian ini keandalan berkaitan dengan mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien bpjs dalam upaya untuk mendukung kesembuhan pasien.

Berdasar pada temuan dari analisis di atas, terbukti bahwa terdapat hubungan yang penting antara persepsi keandalan dan frekuensi kunjungan kembali pasien. Untuk meningkatkan aspek ini, maka penting untuk dibangun sistem pemantauan yang sistematis dan konsisten terhadap petugas layanan atas jam kerja yang telah ditentukan. Langkah penting ini nantinya akan menjamin keakuratan dan keterpercayaan atas proses pemulihan pasien, sehingga pada akhirnya UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran dapat secara berkualitas dan memuaskan memberikan layanan.

### **Hubungan Daya Tanggap Dengan Kunjungan Ulang**

## **Pasien BPJS Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran Tahun 2023**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pasien tentang daya tanggap terhadap pelayanan rawat jalan di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran tahun 2023 sebanyak 35 responden menilai daya tanggap baik dari 25 pasien BPJS yang telah melakukan kunjungan ulang dan 10 pasien yang BPJS baru pertama kali melakukan kunjungan berobat, menurut persepsi penilaian pasien daya tanggap baik adalah kecepatan petugas dalam memberikan pertolongan.

Persepsi pasien terhadap daya tanggap tidak baik sebanyak 42 responden 19 responden yang telah melakukan kunjungan ulang dan 23 responden yang baru pertama kali melakukan kunjungan, berdasarkan penilaian tersebut sebagian besar responden merasa masih mendapatkan pelayanan kurang baik pada indikator dalam proses pendaftaran membutuhkan waktu yang lama sehingga waktu pelayanan dinilai hanya sedikit, responden pada penelitian ini sebagian besar mempunyai persepsi tidak baik cenderung tidak puas.

Berdasar pada prinsip-prinsip teori ketanggapan, sebagai kemampuan utama untuk dengan cepat dan ramah memenuhi kebutuhan konsumen berdasarkan etika. Di dalam pelayanan layanan kesehatan ruang rawat jalan, meningkatkan persepsi daya tanggap merupakan sebuah keharusan, yang ditandai dengan penyediaan layanan kesehatan yang cepat dan tanggap. Aspek terpenting yang demikian ini bukan saja memuaskan harapan dan kebutuhan pasien yang merasa kemudian dilayani, namun berdasarkan beberapa teori hal tersebut dapat secara aktif membantu proses pengobatan pasien.

Berdasarkan penelitian terbaru yang dihasilkan oleh Yassir (2022) disimpulkan bahwa terdapat korelasi dan hubungan *responsiveness* (daya tanggap) ( $p=0,015$ )

terhadap minat kunjungan ulang pasien di Klinik Citra Medika Cikarang. Penting untuk dipahami, bahwa hubungan antara kunjungan kembali dan ketidakpuasan pasien sangat terkait dengan persepsi persepsi daya tanggap pasien. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa pasien dapat merasakan secara nyata pelayanan daya tanggap yang ditunjukkan oleh para profesional layanan kesehatan sepanjang perjalanan rawat jalan mereka, yakni sejak pertemuan awal hingga akhir dari pengalaman layanan kesehatan mereka.

Keluhan yang substantif terkait layanan yang diberikan oleh Puskesmas, sebagaimana diungkapkan dalam penelitian tersebut sebagian besar adalah berkaitan dengan daya tanggap, yakni kurangnya kecepatan dalam memberikan layanan dan terbatasnya durasi konsultasi. Kekurangan inilah yang menjadi penyebab adanya persepsi kurang baik terhadap kualitas layanan di Puskesmas.

Oleh sebab itu, dalam rangka peningkatan mutu layanan yang cepat dan tanggap, maka Puskesmas Kedondong harus meningkatkan kualitasnya secara keseluruhan. Salah satunya yakni melalui pelaksanaan program pelatihan komprehensif bagi para petugas. Sehingga nantinya mereka dapat meningkatkan kinerjanya dalam memberikan layanan terbaik di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran.

## **Hubungan Jaminan Dengan Kunjungan Ulang Pasien BPJS Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran Tahun 2023**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sebanyak 40 responden menilai tingkat jaminan baik dari 28 pasien BPJS yang melakukan pemeriksaan ulang dan 12 pasien BPJS yang berkunjung pertama kali, tergantung persepsi pasien. pemeriksaan kesehatan. Dengan seksama, perawat memeriksa kondisi tubuh pasien (berat badan, tinggi badan, tekanan darah). Persepsi pasien terhadap asuransi: 37 responden dari total 16 pasien telah melakukan kunjungan ulang dan 21

pasien yang melakukan kunjungan pertama kali mengatakan bahwa petugas medis kurang ramah dan sopan dalam proses pemberian pelayanan. Responden dalam penelitian ini sebagian besar mengatakan bahwa persepsi mereka kurang baik, mereka cenderung tidak akan kembali lagi.

Jaminan adalah kegiatan yang bertujuan untuk menjamin kepastian pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, antara lain kemampuan petugas dalam pelayanan secara akurat dan sikap yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan agar pasien merasa aman. dan dapat membangkitkan kepercayaan pasien terhadap pengobatan yang diberikan (Nursalam, 2016). Penelitian Hasbi (2012) hasil penelitian diperoleh bahwa terdapat hubungan jaminan ( $p=0,018$ ) dengan loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Poncol Kota Semarang, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan *assurance* (jaminan) terhadap minat kunjungan ulang.

Berdasarkan indikator tersebut masih ada yang dirasakan kurang baik oleh responden yaitu sikap petugas kurang ramah dan sopan dalam proses melayani pasien. Upaya peningkatan jaminan dalam pelayanan terhadap pasien perlu dilakukan dengan menerapkan sistem pelayanan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dengan pengimplementasi memakai pin 3S (Senyum, Salam, Sapa) ataupun perlu memasang spanduk atau media lainnya dilingkungan puskesmas serta petugas selalu memberikan pelayanan 3S (Senyum, Salam, Sapa) dari pasien mendaftar hingga pasien mendapatkan pengobatan pada pasien bpjs rawat jalan di UPTD Puskesmas Kedondong.

### **Hubungan Empati Dengan Kunjungan Ulang Pasien BPJS Rawat Jalan Di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran Tahun 2023**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui dari 33 responden dengan empati baik sebanyak 26 responden melakukan kunjungan ulang dan sebanyak 7 responden

melakukan kunjungan pertama, penilaian persepsi empati pada penelitian ini meliputi dokter menangani keluhan pasien dengan baik, dan petugas menjelaskan informasi pengobatan yang akan dilaksanakan.

Di antara 44 responden dengan empati tidak baik, 18 di antaranya datang kembali untuk kunjungan ulang, sementara 26 responden lainnya merupakan kunjungan pertama kalinya. Temuan ini menyoroti adanya layanan kesehatan yang tidak memadai, di mana pasien menyatakan ketidakpuasannya terhadap profesional kesehatan yang kurang baik dalam mengalokasikan waktu yang cukup untuk berkomunikasi dan tidak memiliki kemampuan untuk memberikan dukungan emosional. Selain itu, pasien tidak diberi dorongan yang cukup untuk segera sembuh, dan mereka juga tidak didoakan untuk kesehatan mereka.

Konsep yang mendasari hubungan petugas kesehatan - pasien adalah hubungan saling percaya, empati, dan *caring*. Menurut Jacobalis (dalam Asmuji, 2013). Oleh karena itu hubungan pendekatan saling terbuka dan dorongan pasien dalam proses kesembuhannya berhubungan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan bpjs di uptd puskesmas kedondong.

Sejalan dengan teori menurut Sugiyono (2015) mengatakan bahwa “ketidak puasan pasien sering dikemukakan terhadap sikap dan perilaku petugas pelayanan kesehatan serta petugas kurang komunikatif dan informatif dengan pasien”. Teori tersebut berhubungan dengan Hasil analisis bivariate uji statistic  $p-value = 0,002$  yang berarti  $p < \alpha (0,05)$ , maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan empati dengan kunjungan ulang pasien BPJS di pelayanan rawat jalan UPTD Puskesmas Kedondong kabupaten pesawaran tahun 2023, dengan nilai OR 5,3 artinya responden memiliki empati baik memiliki peluang 5,7 kali melakukan kunjungan ulang jika dibandingkan dengan empati tidak baik.

Berdasarkan pada temuan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pasien terkait erat dengan persepsi empati mereka. Hal ini terutama disebabkan oleh fakta bahwa pasien dapat secara langsung merasakan empati yang ditunjukkan oleh para petugas kesehatan pada ruang rawat jalan, mulai dari awal hingga akhir perawatan medis pasien.

Pada dasarnya setiap pasien ingin diperlakukan secara individu atau khusus, dengan demikian rasa empati petugas kesehatan dalam memberikan layanan kesehatan merupakan alat utama dalam memenuhi harapan pasien akan perlakuan istimewa, sehingga terwujudlah kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan yang mereka terima. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan pada pasien terhadap empati yang diberikan oleh puskesmas kedondong kabupaten pesawaran harus mengawasi setiap kinerja petugas, sehingga petugas yang mampu melayani pasien dengan baik akan terbiasa untuk bersikap ramah dalam memberikan pelayanan, selain itu petugas juga perlu melakukan pendekatan kepada pasien secara individu agar pasien merasa nyaman dan ingin melakukan kunjungan kembali ke UPTD puskesmas kedondong kabupaten pesawaran.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasar pada penelitian ekstensif dan analisis menyeluruh yang disajikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang meyakinkan antara variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dalam membentuk perilaku kembali pasien BPJS rawat jalan UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran pada periode 2023.

### **Saran**

#### **1. Bagi Masyarakat**

Dapat dimanfaatkan menjadi media dalam

peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran sehingga terjadinya peningkatan kunjungan pasien BPJS dipelayanan rawat jalan secara maksimal.

#### **2. Bagi Puskesmas Kedondong**

Dapat menumbuhkan daya tarik pasien untuk dapat kembali dengan cara memberikan peningkatan pada kualitas mutu layanan, seperti: menyediakan sarana pra-sarana yang unggul dan memuaskan, menciptakan ruang tunggu yang menyenangkan untuk pasien. Selain itu, memastikan bahwa petugas pelayanan mematuhi jam kerja yang telah ditentukan dan melakukan pengawasan yang rutin untuk menciptakan kedisiplinan. Meningkatkan kinerja petugas untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan melakukan pelatihan-pelatihan tertentu. Mereka didorong untuk senantiasa mengaplikasikan sikap positif dalam seluruh mekanisme layanan, yakni melalui 3S (Senyum, Salam, Sapa). Hal ini dapat dilakukan misalnya dengan cara penggunaan pin 3S atau memasukkan media 3S pada lingkungan UPTD Puskesmas Kedondong. Terakhir, petugas dianjurkan untuk turut memberikan dukungan moril kepada pasien, memastikan kesembuhan mereka, dan menumbuhkan keinginan mereka untuk kembali ke UPTD Puskesmas Kedondong.

#### **3. Bagi Universitas Mitra Indonesia**

Penelitian yang telah dilakukan dapat menjadi sebuah referensi yang penting dalam rangka meningkatkan kualitas kesehatan masyarakat, terlebih di dalam kunjungan ulang pasien BPJS di instalansi rawat jalan puskesmas.

#### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Temuan yang dihasilkan dari penelitian ini mempunyai peran salah satunya sebagai tolak

ukur pada penelitian yang akan datang, khususnya dalam kepentingannya sebagai dasar dan landasan untuk pengembangan lebih lanjut dengan memasukkan variabel-variabel baru atau menggunakan metodologi kualitatif.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam melakukan penelitian, tentu saja terdapat banyak dukungan dan kolaborasi yang berharga dari banyak pihak sehingga dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, peneliti mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada orang tua, kaprodi studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Mitra Indonesia, PA, pembimbing skripsi, penguji skripsi dan setiap bagian dari UPTD Puskesmas Kedondong Kabupaten Pesawaran yang telah memberikan kontribusi besar demi keberhasilan penelitian.

## DAFTAR RUJUKAN

- Alghamdi F. S (2014). *The impact of service quality perception on patient satisfaction in government hospitals in Southern Saudi Arabia Saudi Medical Journal*, 35(10), 1271–1273.
- Apriliani, L., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Maju, I. (2019). *Hubungan Kualitas Pelayanan, Pengalaman Pasien Dan Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Dokter Cendana Bekasi Tahun 2019*.
- Aryono, C. (2022) *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Ulang Pasien Di Poliklinik Gigi Dan Mulut Rumah Sakit Umum Puri Husdatama Kabupaten Mesuj*. 41–23.
- Azwar, S (2018). *Sikap Manusia dan Pengukurannya* (Pustaka Pelajar (ed.);2 ed.). Pustaka Pelajar.
- Dewi, L. (2021). *Literatur Review: Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Lisneni Dewi Program Studi Kesehatan Masyarakat, Stikesmas Palembang Pendahuluan Pelayan*
- kesehatan adalah sebuah upaya yang diseleenggarakan untuk mengacu pada prinsip kesehatan*. 13(2).
- Dinas Kesehatan Pesawaran. (2020). *Data TTU Dinas Kesehatan Kabupaten Pesawaran*.
- DJSN. (2021). Penyampaian Pengawasan, Monitoring dan Evaluasi DJSN. *Sistem Jaminan Sosial Nasional*, 1–13.  
[https://djsn.go.id/files/dokumen/DokumenKajian/2021050612021\\_Hasil\\_Monev-final.pdf](https://djsn.go.id/files/dokumen/DokumenKajian/2021050612021_Hasil_Monev-final.pdf).
- Fatimah Ahmad (2019). Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Titi Papan Kecamatan Medan Deli Tahun 2019. *Progress in Retinal and Eye Research*, 561(3), S2–S3.
- Harianja H. (2018) Perancangan Aplikasi Rawat Jalan Pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (Uptd) Kesehatan Benai. *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 1(1), 8–24.  
<https://doi.org/10.36378/jtos.v1i1.8>.
- Hasbi, F. H. (2012). *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Kunjungan Pasien Jkn Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2012 (Doctoral Dissertation, Diponegoro University)*.
- Hastono S.P. (2016) *Analisis Data pada Bidang Kesehatan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hotmaita habeahan. (2020). *Hubungan Kualitas Mutu Pelayanan Keperawatan*.
- Kemenkes, 2014. (2014). *Kemenkes, 2014*. 14(02), 144–150.
- Kemenkes RI. (2015). *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Tahun 2015*.
- Kotler P., Keller K. L. Ancarani, F.& Costabile M. (2014). *Marketing mangement 14/e*. Pearson (NP. E. Lupper Saddle River (ed.)).
- Mendrofa, K., Mendrofa Y., & Gulo, S. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat jalan. *Jurnal*

- Akutansi Manajemen dan Ekonomi (JAMANE)*, 1 (2) 64.
- Natasya, E (2022). *Faktor Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Jaminan Kesehatan Nasional Di Rsd Idaman Banjar baru (Doctoral dissertation, Universita sIslam Kalimantan MAB)*. IV (1), 3–9.
- Notoatmodjo. (2018) *Metodologi penelitian kesehatan (Cetakan VI)*. (PT Rineka Cipta (ed.)). PT Rineka cipta.
- Nursalam (2016). *Manajemen Keperawatan* (Salemba Medika (ed.); 5ed.). Salemba Medika.
- NurvahLifia. (2018). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Rumah Sakit Islam Ahmad Yani Surabaya*.
- Oktavianti (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Puskesmas Biru Bone. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(1),99–114.  
<http://journalunhas.ac.id/index.php/hjph/>
- Peranginangin, S.A. (2017) Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan Tahun 2017. *Universitas Sari Mutiara*, 78–86.
- Permenkes Nomor 71 Tahun 2013. (2013). Permenkes Nomor 71 Tahun 2013. *Journal of the American Chemical Society*, 123(10),21762181.  
<https://shodhgangainflibnetac.in/spui/andle/106037385>.
- Pohan, I. (2017). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. EGC Buku Kedokteran.
- Puji Hariyanti. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Bantar gebang Kecamatan Bantar gebang Kota Bekasi. *Sosiologi Nusantara*, 2, 94–103.
- RI, D. (2013). Depkes. (2013). Riset Kesehatan Dasar Tahun. Penelitian dan Pengembangan Kesehatan Departemen Kesehatan RI. *Exper tOpinionon Investigatioal Drugs*, 7(5),803–809.<https://doiorg/101517/1354378475803>.
- Riduwan, M. BA. (2015). *Skala pengukuran variabel variabel penelitian (ALF (ed.) ALF*.
- Riyanto (2017). *Aplikasi penelitian untuk kesehatan (Nuha Medika: yogyakarta (ed.))*.
- SKN. (2022). Modul Sistem Kesehatan Nasional. *The Knee for Physiotherapists*, 13(3), 1–225.
- Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuntitatif, kulitatif danr&d*. Alfabeta.
- TjiptonoF. (2018). *Strategi pemasaran* (Andi (ed.)).
- Yassir. (2022) Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat jalan. *Jurnal Akutansi Manajmen dan Ekonmi (JAMANE)*, 1(2), 64.

**Cite this article as:** Mulya Dwi Faradila, Nova Mega Rukmana, Dian Utama Pratiwi Putri (2024). Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kunjungan Pasien BPJS Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Media Husada*. 13(2), 142-151.