Analisis Hubungan Indeks Kepuasan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di UPTD Puskesmas Menden

Analysis of the Relationship Satisfaction Index and Interest of Patient Re-visits at UPTD Puskesmas Menden

Iklas setyawan[1], Sri Sugiarsi, SKM, M.Kes[2]

STIKes Mitra Husada Karanganyar[1,2]
Jl. Brigjen Katamso Barat Papahan, Kecamatan Tasikmadu,
Kabupaten Karanganyar, Provinsi Jawa Tengah 57722

*E-mail Korespondensi: Setyawan.iklas94@gmail.com[1], sri.sugiarsi7@gmail.com[2]

Abstrak

Pendahuluan: Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang ditimbul sebagai akibat dari dalam upaya melakukan peningkatan kualitas mutu pelayanan kesehatan sedangkan Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan untuk menggunakan layanan kembali dari fasilitas kesehatan dikemudian hari. Berdasarkan data awal Survei indeks kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Menden dilaksanakan pada tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 83.34% masih terdapat pasien yang tidak puas. 3 (tiga) dari 5 (lima) pengunjung menyatakan tidak minat berkunjung ulang. Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan Indeks Kepuasan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di UPTD Puskesmas Menden. Metode: Jenis penelitian adalah kuantitatif melalui pendekatan observasional analitik. Menggunakan rancangan *Cross Sectional* dengan jumlah sampel 103 responden dengan uji Statistik *Chi Square*. Hasil: *p-value* sebesar 0.001 < nilai α *(alpha)* = 0.05, Maka Ho ditolak dan Ha diterima artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Indeks kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien di UPTD Puskesmas Menden. Saran: Perlu adanya tindak lanjut unsur pelayanan terendah waktu pelayanan, kualitas sarana prasarana dan produk pelayanan serta puskesmas dituntut mampu berinovasi terutama mengenai lintas program pengendalian penyakit kronis untuk mempermudah pelayanan serta menarik minat pasien guna pemantauan kesehatan secara berkesinambungan.

Kata Kunci: Indek Kepuasan, Minat, Kunjungan Ulang Pasien.

Abstract

Background: Patient satisfaction is the patient's expectations that are generated as a result of an attempt to improve the quality of health care and Interest in re-visiting is a behavior that arises in response to an object that shows a desire to use the services back from the health facility in each other day. According to preliminary Survey of patient satisfaction index data at UPTD Puskesmas Menden carried out in 2022 satisfaction Index 83.34% still there are unsatisfied patients. 3 (three) out of 5 (five) visitors vote and stated not interest to re-visiting. Objective: This study aims to find out the relationship of the Satisfaction index with the interests of the patient's re-visits in the UPTD Puskesmas Menden. Methods: The type of research is quantitative through analytical observational approaches. Using the Cross Sectional scheme with the total sample of 103 respondents with Chi Square Statistics test. Result: p-value of 0.001 < α (alpha) value = 0.05, Ho rejected and Ha received means there is a significant relationship between the Satisfaction Index and the interest in patient re-visits at UPTD Puskesmas Menden. Recommendation: Need to keep track of the minimum service time, the quality of the facilities and products of the service and the puskesmas are required to be able to innovate especially with regard to the cross-programme of chronic disease control to facilitate the service as well to attract the interest of patients for continuous health monitoring.

Keywords: Satisfaction Index, Interest, Repeat Patient Visits.

PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan pelanggan sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut diatas secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan pasien merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, survei kepuasan pasien merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian survei kepuasan adalah penggalian untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara publik (Tse dan Wilson, 2004). Kepuasan pasien merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan (Mahmud, S., & Kurniawan, D., 2020).

Penilaian indeks survei kepuasan diselenggarakan untuk melaksanakan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya pemerintah untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*Good Governance*) serta untuk mendapatkan *feedback* atas kinerja atau kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. serta mewujudkan Visi Kabupaten Blora "*Sesarengan mBangun Blora Unggul dan Berdaya Saing*" dan Visi "*Mewujudkan Birokrasi yang Profesional, Progresif, Bersih, dan Akuntabel*".

Kepuasan pasien adalah harapan pasien yang ditimbul sebagai akibat dari dalam upaya melakukan peningkatan kualitas mutu pelayanan kesehatan, perlu adanya pengukuran tingkat kepuasan pasien agar dapat mengetahui sejauh mana dimensi-dimensi mutu pelayanan diselenggarakan untuk dapat memenuhi harapan pasien (Pohan, 2007). Fasilitas kesehatan secara komprehensif dan cermat harus bisa menentukan kebutuhan pasien atau konsumen sebagai upaya untuk memenuhi harapan atau keinginan dan memastikan bahwa pasien merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh fasilitas kesehatan agar pasien mau kembali menggunakan layanan tersebut dikemudian hari.

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk menggunakan layanan kembali dari fasilitas kesehatan tersebut dikemudian hari. Minat seseorang terhadap jasa pelayanan berkaitan dengan kemampuan jasa pelayanan dalam memberikan kepuasan setelah pasien menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan (Kotler, 2009).

Berdasarkan penelitian Siti Mahmud, DKK (2019), menyatakan terdapat hubungan antara indeks kepuasan dengan minat kunjungan pasien di Puskesmas Gambesi Kota Ternate. Peningkatan minat kunjungan ulang menggambarkan adanya kepercayaan pasien terhadap penyelenggara pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhannya. Sedangkan penurunan jumlah kunjungan ulang menunjukan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan juga menurun. Menurut Sri wahyuni (2018), menyatakan terdapat hubungan antara kepuasan dengan minat kunjungan pasien di puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat. Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Caroline dan Nurkhlisah (2023) yang menyatakan adanya hubungan antara kepuasan terhadap minat kunjungan ulang. Penurunan kunjungan disebabkan oleh 2 (dua) faktor yaitu faktor eksternal yang dipengaruhi derajat kesehatan masyarakat yang semakin meningkat. Faktor internal disebabkan enggannya masyarakat untuk kembali berobat ke unit pelayanan kesehatan karena terdapat ketidak puasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan studi pendahuluan melalui wawancara yang dilakukan kepada 5 (lima)

responden di Puskesmas Menden, 2 (dua) pengunjung menyatakan berminat berkunjung ulang dan 3 (tiga) pengunjung menyatakan tidak ingin berkunjung ulang. Sedangkan berdasarkan data minat perilaku pasien pemakai jasa layanan kesehatan melalui data kunjungan ulang pasien lama di UPTD Puskesmas Menden selama 5 (lima) Tahun terakhir mengalami kenaikan serta penurunan yang fluktuatif dari tahun ke tahun. Sedangkan survei indeks kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Menden dilaksanakan pertama kali pada tahun 2022 dengan indeks kepuasan sebesar 83.34% dengan katagori "BAIK". Hal tersebut menunjukkan masih terdapat pasien yang merasa belum puas terhadap pelayanan di puskesmas serta perlu digali lebih lanjut untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan pasien agar kualitas dan mutu pelayanan tetap terjaga.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Analisis Hubungan Indeks Kepuasan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di UPTD Puskesmas Menden".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan rancangan Observasional Analitik, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar variabel indeks kepuasan dengan variabel minat kunjungan pasien melalui Uji Statistik dengan pendekatan *Cross Sectional* yaitu pengumpulan data antara variabel bebas dan variabel terikat dilakukan secara bersamaan.

Penelitian ini dilakukan di UPTD Puskesmas Menden pada Bulan Desember tahun 2023. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Consecutive Sampling* dengan jumlah sampel 103 responden dari besaran populasi yang diambil dari jumlah kunjungan pasien lama rawat jalan pada bulan Oktober 2023 sebesar 1.307 pasien.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara pengisian kuesioner dan lembar observasi, sedangkan penyajian data dalam bentuk tabel distribusi frekuensi, untuk mengetahui hubungan kepuasan dengan minat kunjungan pasien dilakukan dengan uji *Chi Square.*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden di UPTD Puskesmas Menden

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
Umur			
1	< 20 Tahun	7	7
2	21-30 Tahun	56	54
3	31 – 40 Tahun	24	23
4	41 – 50 Tahun	7	7
5	> 50 Tahun	9	9
	Jumlah	103	100
Jenis Kelamin			
1	Laki - laki	26	25
2	Perempuan	77	75
	Jumlah	103	100
Tingkat Pendidikan			
1	SD	12	12
2	SMP	29	28
3	SMA	42	41
4	Diploma	8	8
5	S1/D4	12	12
	Jumlah	103	100
Jenis Pekerjaan			
1	PNS	5	5
2	TNI	2	2
3	Swasta	34	33
4	Wirausaha	11	11
5	Lainnya	51	50
	Jumlah	103	100

Karakteristik responden sebagaimana ditampilkan pada tabel 1 menunjukkan jumlah total responden adalah 103 pasien. Melalui distribusi umur responden paling banyak berasal dari kelompok umur 21-30 tahun dengan jumlah 56 responden (54%). Karakteristik jenis kelamin menunjukkan distribusi responden perempuan berjumlah lebih banyak dibandingkan jumlah responden laki-laki dengan perbandingan jumlah 77 responden perempuan (75%) berbanding 26 responden laki-laki (25%). Karakteristik tingkat pendidikan responden paling banyak memiliki tingkat pendidikan SMA dengan jumlah 42 responden (41%). Sedangkan dilihat melalui karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan terdapat 51 responden (51%) memiliki pekerjaan selain PNS, TNI, swasta dan wirausaha.

Indeks Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Menden pada bulan Desember 2023 diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Indeks Kepuasan Pasien di UPTD Puskesmas Menden

No	Indeks Kepuasan	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang Baik	17	17
2	Baik	65	63
3	Sangat Baik	21	20
	Jumlah	103	100

Berdasarkan hasil penelitian survei indeks kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Menden pada bulan Desember 2023 menunjukkan terdapat 21 responden (20%) yang menyatakan indeks kepuasan Sangat Baik ”A” dan 65 responden (65%) menyatakan indeks kepuasan pasien di puskesmas Menden Baik “B”. Masih terdapat 17 responden (17%) menyatakan indeks kepuasan pasien di puskesmas Menden Kurang Baik “C”. Berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan mempunyai tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publicserta membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Pasien per Unsur Pelayanan di UPTD Puskesmas Menden

No	Unsur Pelayanan	Indeks Kepuasan (%)	Katagori
U1	Persyaratan pelayanan	79,85	Baik
U2	Prosedur pelayanan	80,83	Baik
U3	Waktu pelayanan	77,91	Baik
U4	Biaya/ Tarif	88,59	Sangat Baik
U5	Produk layanan	79,61	Baik
U6	Kompetensi petugas	80,34	Baik
U7	Perilaku petugas	80,58	Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	77,43	Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	93,93	Sangat Baik
Indeks Kepuasan		82,12	Baik

Dari hasil pengukuran tersebut diperoleh indeks kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Menden pada bulan Desember sebanyak 103 responden adalah sebesar 82,12% dengan katagori Baik “B”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum harapan pasien terhadap pelayanan di UPTD Puskesmas Menden melebihi dari harapaan, sehingga pasien merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas Menden.

Hasil pengukuran indeks kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Menden menunjukkan lebih tinggi dibandingan dengan studi yang dilakukan Sriwahyuni (2018) di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat dengan indek 68.93% katagori “B” (baik).

Sesuai dengan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengukuran indeks kepuasan pasien yang dilakukan di UPTD Puskesmas Menden pada bulan Desember 2023 menggunakan 9 (Sembilan) unsur pelayanan meliputi: persyaratan pelayanan (U1), prosedur pelayanan (U2), waktu pelayanan (U3), waktu/tarif (U4), produk layanan (U5), kompetensi petugas (U6), perilaku petugas (U7), kualitas sarana dan prasarana (U8), dan penanganan pengaduan, saran, dan masukan (U9).

Unsur pelayanan paling tinggi di UPTD Puskesmas Menden yaitu cara penanganan pengaduan, saran dan masukkan dengan indeks kepuasan sebesar 93.93% dengan katagori Sangat Baik “A”. Hal tersebut sesuai dengan teori Kotler (2015) dimana dalam menghimpun data keluhan harus memiliki sebuah sistem keluhan dan saran (*complain and suggestion system*) yang baik. Pemberi jasa harus memberikan kesempatan yang luas kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan ataupun saran dan harus dikelola dengan baik. Dalam hal ini Puskesmas Menden telah memiliki sistem dalam mengelola kepuasan pasien yaitu dengan memberikan kesempatan kepada pasien dengan memberikan masukan melalui berbagai cara yaitu:

a. Penyampaian keluhan secara langsung kepada PIC atau penanggungjawab yang menangani keluhan pelanggan secara langsung pada saat jam pelayanan;
b. Pengisian *scan barcode* kepuasan yang telah dipasang di masing-masing unit dan lokasi strategis yang ada di puskesmas.
c. Menyediakan kanal aduan melalui pesan Whastaapp dan sosial media antara lain:

Google ulasan, Instagram, facebook dan Youtube.

d. Menyediakan papan umpan balik untuk menyampaikan hasil tindak lanjut keluhan yang tidak dapat disampaikan secara langsung kepada responden.

Unsur pelayanan tertingi indeks kepuasan di UPTD Puskesmas Menden ke 2 (dua) yaitu Biaya atau tarif dengan indeks kepuasan sebesar 88,89% dengan katagori Sangat Baik "A". Sesuai dengan teori Handi (2002), Harga atau biaya merupakan hal yang sangat *sensitive*, harga yang terjangkau merupakan sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Dalam hal ini Puskesmas telah bekerjasama dengan BPJS Kesehatan sehingga pelayanan kesehatan pasin dapat tercover oleh BPJS Kesehatan serta bagi pasien umum telah sesuai dengan Perda Nomor 6 tahun 2023 tentang tarif pajak dan retribusi daerah kabupaten Blora.

Unsur pelayanan di UPTD Puskesmas Menden tertinggi ke 3 (ketiga) yaitu Prosedur pelayanan dengan indeks kepuasan 80,83% dengan katagori Baik "B". Hal tersebut sesuai dengan salah satu dimensi kepuasan yaitu *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan puskesmas memberikan kepastian pelayanan sebagaimana yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam hal ini seluruh prosedur pelayanan yang ada di puskesmas telah diatur pada regulasi-regulasi yang ada di puskesmas ditunjukkan dengan status akreditasi puskesmas Menden yaitu berstatus Paripurna.

Sedangkan 3 (Tiga) Unsur pelayanan terendah adalah kualitas sarana prasarana 77.43%, waktu pelayanan 77.91% dan produk pelayanan 79,61% dengan katagori Baik "B". Hal tersebut diperkuat teori Kotler (2015) mengenai dimensi *Tangibles* (berwujud) dan *Reliability* (keandalan). Dimensi *tangible* merupakan bukti langsung yang dapat dirasakan oleh pelanggan secara indrawi seperti sarana, perlengkapan, karyawan dan sebagainya. *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan memberikan kepastian pelayanan sebagaimana yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian bahwa ketidakpuasan pasien di puskesmas Menden dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu:

a. Faktor sarana prasarana yang kurang memadai yaitu responden menyatakan kurang luasnya fasilitas parkir kendaraan dan fisik bangunan puskesmas yang kurang luas. Hal tersebut terkendala pada lokasi UPTD Puskesmas Menden yang memiliki lahan yang kurang luas dimana diapit oleh kantor Koramil dan pasar Menden sehingga puskesmas belum dapat melakukan perluasan gedung dan belum berani untuk menambah sarana dan prasara yang ada. Sehingga perlu perencanaan yang matang serta dipersiapkan *masterplan* untuk perancangan gedung baru agar lebih efekif dan efisien apabila dilakukan pembangunan gedung.
b. Faktor kecepatan waktu pelayanan, responden menyatakan kecepatan waktu penangaan pasien di puskesmas kurang cepat terutama pada pelayanan UGD dikarenakan belum cukupnya tenaga medis yang ada di puskesmas. Jika terdapat pasien *emergency* pada jam dinas siang dan malam, karena tidak adanya dokter jaga 24 jam maka tenaga paramedis harus melakukan konsul SBAR via telefon atau WA terlebih dahulu dan hal ini membuat kurang cepatnya penanganan tindakan pelayanan yang ada di puskesmas hal tersebut dianggap menghambat dalam pelayanan sehingga pasien beranggapan pelayanan menjadi kurang cepat.
c. Faktor kesesuaian produk pelayanan dianggap masih kurang dikarenakan masih terdapat dilema etik di puskesmas mengenai prosedur permintaan rujukan BPJS dan hal tersebut membuat unsur produk pelayanan menjadi rendah dibandingkan unsur yang lain. Pemberian surat rujukan BPJS di FKTP diberikan atas indikasi medis dari dokter, pada kenyataanya banyak masyarakat yang meminta rujukan tidak atas indikasi medis atau tas permintaan pasien itu sendiri serta banyak permintaan rujukan pasien yang tidak sesuai prosedur yaitu permintaan rujukan dilakukan oleh keluarga pasien tanpa pasien tersebut datang langsung untuk diperiksa terlebih dahulu oleh dokter yang ada dipusesmas. Perlunya upaya puskesmas Menden untuk mensosialisasialikan syarat dan prosedur rujukan FKTP melalui sosial media ataupun promosi kesehatan lainnya agar informasi dapat diterima oleh masyarakat dan tidak lagi menimbulkan komplain dari masyarakat.

Minat Kunjungan Ulang Pasien

Tabel 4. Distribusi minat kunjungan ulang pasien di UPTD Puskesmas Menden

No	Minat Kunjungan	Jumlah	Persentase (%)
1	Tidak Berminat	33	32
2	Berminat	70	68
	Jumlah	103	100

Hasil penelitian menunjukan dari 103 responden yang dinilai minat kunjungan ulang pasien melalui data kunjungan pada dokumen rekam pasien di UPTD Puskesmas Menden bulan Desember 2023 terdapat 70 responden (68%) yang berminat berkunjung ulang dan 33 responden (32%) menggambarkan tidak adanya minat untuk berkunjung ulang ke Puskesmas. Berdasarkan data minat kunjungan ulang, tidak adanya minat kunjungan ulang pasien disebabkan ketidakpuasan terhadap sarana dan prasana di puskesmas menden serta waktu pelayanan yang masih dianggap kurang sesuai oleh pasien. Tidak adanya minat hal tersebut sejalan dengan penelitian Musiana (2019) dari 98 responden untuk minat kunjungan yang baik terdapat 51 responden (52,0%) yang merupakan distribusi tertinggi. Sedangkan untuk minat kunjungan kurang sebanyak 47 responden (48,0%), yang merupakan distribusi terendah.

Kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Niat kunjungan ulang dapat juga diartikan sebagai bagian dari tahapan loyalitas konsumen seperti diungkapkan oleh Oliver. Loyalitas merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan prilaku (Tjiptono F. 2005).

Tabel 5. Frekuensi kedatangan ulang pasien di UPTD Puskesmas Menden

No	Frekuensi Kedatangan	Jumlah	Persentase (%)
1	1 kali	34	33
2	2-5 kali	53	51
3	>5 kali	16	16
	Jumlah	103	100

Hasil penelitian menunjukkan minat kunjungan kembali menurut jumlah atau frekuensi kedatangan pada dokumen Rekam Medis tahun 2023, terdapat 53 responden (51%) berkunjungan ulang sebanyak 2-5 kali dalam satu tahun, 16 responden (16%) melakukan kunjungan ulang sebanyak lebih dari 5 kali dalam satu tahun dan terdapat 34 responden (33%) melakukan kunjungan ulang hanya 1 kali dalam 1 tahun terakhir.

Tabel 6. Data 10 (Sepuluh) besar penyakit

No	ICD	Deskripsi	Jumlah	Persentase (%)
1	E11	NIDM	7	6,8
2	I10	Hipertensi	7	6,8
3	J06.9	ISPA	7	6,8
4	Z34	Antenatal Care	7	6,8
5	K30	Dispepsia	5	4,9
6	M06.9	Arthritis	5	4,9
7	M79	Myalgia	4	3,9
8	F20	Gangguan Mental	3	2,9
9	J00	Acute nasopharyngitis	3	2,9
10	K01	Impaksi gigi	3	2,9
				50

Sedangkan ditinjau dari data 10 besar penyakit diketahui terdapat beberapa diagnosa yang memang dibutuhkan pasien untuk kunjungan ulang guna mendapatkan pelayanan pemantauan kesehatan penyakit kronis secara *continue* seperti pada diagnosa Diabetes Mellitus (6,8%), Hipertensi (6,8%), pemeriksaan pemeriksaan Antenatal *care* dalam satu periode kehamilan (6,8%) dan Gangguan Mental (2%). Berdarakan data tersebut maka diperlukan upaya untuk mengkolaborasikan kegiatan lintas program yaitu prolanis dan posbindu agar pengendalian penyakit konis dapat dilaksanakan dengan optimal. Berdasarkan data di atas dapat disimpulkan bahwa masih adanya minat masyarakat untuk melakukan kunjungan ulang di UPTD Puskesmas Menden.

Hubungan Indeks Kepuasan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di UPTD Puskesmas Menden

Tabel 7. Tabel Silang hubungan indeks kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien

		Minat Kunjungan Ulang		
		Tidak Berminat	Berminat	Total
Indeks Kepuasan	Kurang Baik "C"	16	1	17
	% of total	15.5%	1.0%	16.0%
	Baik "B"	16	49	65
	% of total	15.5%	47.6%	63.1%
	Sangat Baik "A"	1	20	21
	% of total	1.0%	19.4%	20.4%
	Total	33.0	70.0	103.0
	% of total	32.0%	68.0%	100.0%

Analisa Bivariat yang digunakan pada penelitian ini menggunakan uji *Chi square.* Uji *Chi square* digunakan untuk mengetahui hubungan dua variabel dengan data yang berjenis ordinal atau nominal. Hasil yang diperoleh pada analisis *chi square* dengan menggunakan program SPSS yaitu nilai *p* dibandingkan dengan nilai α = 0.05. Berdasarkan hasil analisis uji *Chi Square* hubungan indeks kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien di UPTD Puskesmas Menden pada bulan Desember 2023 didapatkan nilai *p-value* sebesar 0.001 lebih kecil dari nilai α *(alpha)* = 0.05, maka Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara indeks kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien di UPTD Puskesmas Menden.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rochma (2023) yang melakukan penelitian tentang hubungan kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Tanggul Berbasis *Theory Of Planned Behavior.* Dalam hasil penelitian Rochma (2023) menunjukkan ada hubungan yang bermakna antara kepuasan dengan minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan (*p*=<0.000; r=0.718). Kepuasan berdampak pada minat kunjungan ulang pasien rawat jalan. Semakin tinggi nilai kepuasan semakin tinggi minat kunjungan ulang pada pasien rawat jalan.

Hasil penelitian melalui tabel silang 2x3 menunjukkan bahwa indeks kepuasan dengan minat kunjungan terbanyak terdapat memiliki indeks kepuasan Baik "B" sebesar 49 responden (47.6%) dan terdapat responden dengan indeks kepuasan baik yang menyatakan tidak berminat berkunjung ulang sebanyak 16 responden (15,5%). Indeks kepuasan pasien kurang baik "C" di UPTD Puskesmas menden dan tidak memiliki minat untuk bekunjung ulang ke puskesmas Menden sebanyak 16 responden (15%), terdapat 1 responden (1%) menyatakan masih berminat berkunjung ulang. Hal ini dikarenakan pasien tidak puas terhadap fasilitas yang ada di puskesmas sedangkan masih berminat dikarenakan pasien masih membutuhkan pelayanan untuk penyakit kronis Hipertensi secara gratis sesuai faskes penjamin KIS BPJS.

SIMPULAN

Pengukuran indeks kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Menden pada bulan Desember melalui 103 responden adalah sebesar 82,12% dengan katagori Baik "B". 21 responden (20%) yang menyatakan indeks kepuasan Sangat Baik "A" dan 65 responden (65%) menyatakan indeks kepuasan pasien di puskesmas Menden Baik "B". Masih terdapat 17 responden (17%) menyatakan indeks kepuasan pasien di puskesmas Menden Kurang Baik "C". Unsur pelayanan paling tinggi yaitu: penanganan pengaduan, saran dan masukan, biaya/ Tarif dan Prosedur pelayanan. Sedangkan Unsur pelayanan paling rendah yaitu: waktu pelayanan, kualitas sarana dan prasarana dan produk layanan.

Pengukuran minat kunjungan ulang pasien melalui 103 responden melalui data kunjungan pada dokumen rekam pasien di UPTD Puskesmas Menden bulan Desember 2023 yaitu: terdapat 70 responden (68%) yang berminat berkunjung ulang dan 34 responden (32%) menggambarkan tidak adanya minat untuk berkunjung ulang ke Puskesmas.

Dengan menggunakan uji *Chi Square* nilai *p-value* sebesar 0.001 lebih kecil dari nilai α *(alpha)* = 0.05, Maka Ho ditolak dan Ha diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Indeks kepuasan dengan minat kunjungan ulang pasien di UPTD Puskesmas Menden. Terdapat responden dengan indeks kepuasan Sangat baik serta berminat untuk berkunjung ulang sebanyak 20 responden (19,4%). Terdapat 1 responden (1%) dengan indeks kepuasan sangat baik yang menyatakan tidak berminat berkunjung ulang. Paling banyak responden dengan katagori indeks kepuasan Baik serta menggambarkan adanya minat untuk berkunjung ulang ke puskesmas sebesar 49 responden (47.6%) dan terdapat responden yang menyatakan tidak berminat berkunjung ulang

sebanyak 16 responden (15,5%). Dari jumlah total 103 responden masih terdapat indeks kepuasan pasien kurang baik yang tidak berminat untuk bekunjung ulang ke puskesman Menden sebanyak 16 responden (15,5%) dan terdapat 1 responden (1%) yang menyatakan masih minat berkunjung ulang.

SARAN

Perlu adanya tindak lanjut serta perbaikan atas unsur pelayanan terendah yaitu unsur waktu pelayanan, kualitas sarana prasarana dan produk pelayanan agar dapat meningkatkan indeks kepuasan pasien di UPTD Puskesmas Menden yaitu melalui perencaan dengan pembuatan *masterplan* serta diperlukan upaya lebih dalam mensosialisasikan alur dan persyaratan rujukan di puskesmas melalui sosial media dan upaya promosi kesehatan lainnya.

Adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan yang ada di puskesmas, serta puskesmas harus mampu berinovasi terutama optimalisasi pada program pengendalian penyakit kronis (prolanis) dan Posbindu untuk mempermudah pelayanan serta menarik minat pasien guna pemantauan kesehatan secara berkesinambungan.

Puskesmas diharapkan lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan serta minat kunjungan ulang pasien dalam pelayanan untuk menciptakan keinginan kepada pasien agar timbul minat kunjung ulang ke Puskesmas dan pasien merasa sangat puas.

REFERENSI

A.A Muninjaya, (2004). Manajemen Kesehatan. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC

Carolin, B. T., Hisni, D., & Nurholisah, S. (2023). Faktor Yang Berkaitan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Maarif Baturaja, 8(1), 64-72.

Dharmmesta BS, Handoko H. (2008). Manajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen. Yogyakarta: PBFE-Universitas Gadjah Mada.

Elliott dkk. (2001). Psikologi Pendidikan. Surabaya: Bina Ilmu.

Hardanti dan Saraswati, Erwin. (2013). Faktor Minat Perilaku Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis E-Commerce. Simposium Nasional Akuntansi XVI.

Herlambang, Susatyo. (2016). Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit. Yogyakarta: Gosyen Publishing;

Irawan, Handi. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta. Elex Media Komputindo.

Kotler P, Susanto A. (2009). Manajemen Pemasaran di Indonesia. Jakarta: Salemba Empat;

Parasuraman, dkk. (2013). Delivering Quality Service, Balancing Customer Perception and Expectations. New York: Free Press.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pohan IS. (2007) Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan. Jakarta: EGC

Sabarguna BS. (2004). Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit. 2nd ed. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng.

Sembiring, H. R. U. (2021). Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik. Media Nusa Creative (MNC Publishing).

Sudra, Rano Indradi. (2014). Rekam Medis. Tangerang Selatan; Universitas Terbuka;

Supranto, J. (2001). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar. Jakarta: Rineka Cipta

Supriyanto, Ernawaty, (2015). Pemasaran industri jasa kesehatan. Yogjakarta: Andi Offset

Sutjipto. (2001). Psikologi Pendidikan. Bandung: Jemmars.

Suwarjana, I. K. (2016). Statistik kesehatan. Penerbit Andi.

Tjiptono F. (2015). Strategi Pemasaran. 4th ed. Yogyakarta: Andi Publisher;

Tse dan Wilson. (2004). Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Umar, Husein. (2005). Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Wawan Kurniawan, S. K. M., & Aat Agustini, S. K. M. (2021). Metodologi Penelitian Kesehatan dan Keperawatan; Buku Lovrinz Publishing. LovRinz Publishing