

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang pada Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan di Puskesmas Mayang

Mochammad Wafi Rizqulloh 1*, Asmuji 2 dan Dwi Yunita Haryanti³

^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Jember, mohwafie890@gmail.com

Abstrak: Puskesmas adalah salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat. Pemerintah bertujuan mensejahterahkan kehidupan masyarakat dengan memperhatikan kesehatannya. Terutama pada pasien tuberculosis yang dimana pasien tuberculosis tersebut membutuhkan waktu pengobatan kurang lebih selama 6 bulan secara rutin. Metode: Desain penelitian ini menggunakan korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang sebanyak 92 orang, Sampel yang digunakan sebanyak 75 responden yang dihitung menggunakan rumus slovin. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan metode quota sampling. In-strument yang digunakan adalah kuesioner mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang. Analisis data menggunakan uji Spearman rho. 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 terdapat hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang. Analisis: Tingkat mutu pelayanan pada pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang berada pada tingkat cukup bermutu sebanyak 45 responden (60%) dan minat kunjungan ulang berada pada kategori berminat sebanyak 38 responden (50,7%). Diskusi: Penelitian ini diharapkan sebagai cara alternatif tenaga kesehatan disuatu layanan kesehatan untuk meningkatkan upaya promotif dan preventif pada permasalahan yang berhubungan dengan mutu pe-layanan dan akan berpengaruh pada minat kunjungan ulang pasien.

Katakunci: Mutu Pelayanan; Minat Kunjungan Ulang; *Tuberculosis*

DOI: <https://doi.org/10.47134/phms.v2i1.71>

*Correspondensi: Mochammad Wafi Rizqulloh

Email: mohwafie890@gmail.com

Received: 07-09-2024

Accepted: 15-10-2024

Published: 24-11-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Health Center is at a sufficient quality level for 45 respondents (60%) and interest in repeat visits is in the interested category for 38 respondents (50.7%). Discussion: This research is expected to be an alternative way for health workers in a health service to increase promotive and preventive efforts on problems related to service quality and will influence patient interest in repeat visits.

Keywords: Service Quality 1; Interest in Repeat Visits 2; *Tuberculosis* 3

Pendahuluan

Puskesmas adalah salah satu bentuk upaya pemerintah dalam menyelenggarakan kesehatan kepada masyarakat, maka pada tiap kecamatan dibangun instansi pemerintah sebagai unit penyelenggara pelayanan kesehatan di masyarakat (Ahmad, 2018). Jasa pelayanan yang dapat diberikan adalah pelayanan preventif, promotif, kuratif dan rehabilitatif (Schnippel, 2018). Aspek kehidupan yang sangat penting pada manusia antara lain adalah kesehatan yang dimana semua orang ingin selalu sehat jasmani dan rohani, sehingga pemerintah menciptakan sebuah layanan kesehatan yang bertujuan untuk mensejahterahkan kehidupan masyarakat dengan memperhatikan kesehatannya (Aini et al., 2021). Setiap manusia pastinya melakukan berbagai cara untuk memperoleh kesehatan yang prima, oleh sebab itu pada layanan kesehatan salah satunya puskesmas harus memperhatikan kualitas pelayanan yang ada didalamnya (Imperial, 2018). Kemajuan dan perkembangan puskesmas akan tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan, maka dari itu pihak dari puskesmas harus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada seperti memberikan sistem caring yang bagus, meminimalisir waktu pasien untuk menunggu antrian, memberikan pelayanan yang intensif dan cepat tanggap dan pelayanan – pelayanan yang lain secara bagus sehingga akan berdampak pada minat kunjungan ulang pasien (Motta, 2020).

Menurut temuan dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan pada 23 Desember 2022 di Puskesmas Mayang Kabupaten Jember pada pasien tuberculosis rawat jalan di tahun 2021 dengan jumlah total sebanyak 801 orang, dari total pasien yang mulai melakukan pengobatan sebanyak 75 orang, terdapat 74 orang pasien yang berhasil melakukan pengobatan lengkap sehingga dapat dikatakan sembuh sebanyak 0,74 % (Migliori, 2020). Hasil survey pada tahun 2021 didapatkan angka pasien tuberculosis sebanyak 8,01% dan Tahun 2022 didapatkan angka pasien tuberculosis sebanyak 6,93% berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan pasien tuberculosis sebanyak 1,08%. Hal ini dibuktikan dari total pasien sembuh dengan pengobatan lengkap sebanyak 0,76%.

Mutu pelayanan adalah keseluruhan gabungan karakteristik suatu produk dan jasa yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi dan pemeliharaan yang membuat produk atau jasa dapat digunakan untuk memenuhi harapan pelanggan (Akbar et al., 2020). Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dimana faktor tersebut dapat membentuk kepercayaan pasien terhadap puskesmas sehingga terciptanya loyalitas pasien sebagai seorang konsumen jasa pelayanan kesehatan. Menurut (Perceka, 2020) mutu pelayanan meliputi 2 faktor yang mempengaruhi yaitu : 1. Expected service (Pelayanan yang diharapkan). 2. Perceived service (Pelayanan yang diterima atau dirasakan).

Minat kunjungan ulang adalah perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pasien atau pelanggan untuk mendapatkan pelayanan ulang terhadap pelayanan jasa yang telah diberikan sebelumnya (Rahmiati & Temesveri, 2020). Pasien secara sadar atau tidak mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan oleh pihak pemberi pelayanan yang telah dilakukan (Lan, 2020). Minat kunjungan ulang adalah gambaran mutu yang dirasakan pasien dalam hasil pelayanan. Penyebab suatu produk atau pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu jika konsumen melakukan pembelian secara berulang (Strydom, 2019). Meningkatnya jumlah kunjungan lama dapat menunjukkan

mutu pelayanan yang diberikan oleh puskesmas. Menurut (Waty et al., 2022) dimensi minat kunjungan ulang terdapat 2 diantaranya : 1. Intention To Recommended (Berniat untuk merekomendasikan). 2. Intention To Revisit (Keinginan untuk kembali berkunjung).

Mutu pelayanan yang baik merupakan suatu pondasi yang akan dipertimbangan oleh para pasien dalam meningkatkan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang secara rutin terutama pada pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang (Olayanju, 2018).

Metode

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan korelasional dengan pendekatan cross-sectional. Populasi pada penelitian ini yaitu pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang sebanyak 92 orang, Sampel yang digunakan sebanyak 75 responden yang dihitung menggunakan rumus slovin. Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan non probability sampling dengan metode quota sampling. Instrument yang digunakan adalah kuesioner mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang. Analisis data menggunakan uji Spearman rho.

Penelitian ini merupakan penelitian lanjutan dari beberapa penelitian terkait yang tercantum pada bab 2. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian lain adalah pada penelitian ini mengaitkan variabel dependen yakni mutu pelayanan dengan Theory Of Servqual, selain itu kuesioner pada penelitian ini adalah hasil modifikasi dari riset sebelumnya. Kuesioner mutu pelayanan berupa 15 butir pernyataan yang didasarkan oleh 5 dimensi mutu pelayanan, dan kuesioner minat kunjungan ulang sebanyak 10 butir pernyataan yang telah dilakukan uji validitas dan reabilitas pada kedua kuesioner (Tweed, 2019).

Penelitian ini juga telah melakukan proses persetujuan Etik yang telah dilakukan oleh Komisi Etik Penelitian Kesehatan (KEPK) Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember dengan keterangan “Lolos Kaji Etik” dengan nomor surat 0217/KEPK/FIKES/VI/2023, dengan judul penelitian “Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pada Pasien Tuberculosis Rawat Jalan Di Puskesmas Mayang” yang dilaksanakan pada tanggal 26 Juni 2023 dengan jumlah 10 halaman A4.

Hasil dan Pembahasan

Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden pada Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada Bulan Juli 2023 (n=75).

Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Tidak Sekolah	0	0
SD	25	33,3
SMP	9	12
SMA	40	53,3
Sarjana	1	1,3
Jumlah	75	100

Tabel 5.1 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pendidikan terakhir responden yaitu SMA 53,3% sebanyak 40 orang.

Pendidikan terakhir merupakan faktor yang berperan terhadap minat kunjungan ulang, semakin tinggi pendidikan terakhir responden maka akan semakin tinggi pula cara berfikir responden untuk memilih instansi yang memberikan mutu pelayanan yang bagus.

Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden pada Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada Bulan Juli 2023 (n=75).

Pekerjaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Petani	20	26,7
Pedagang	6	8
Supir	1	1,3
Peternak	5	6,7
IRT	4	5,3
Pensiunan	1	1,3
Guru	1	1,3
Tidak Bekerja	1	1,3
Belum Bekerja	6	8
Wiraswasta	30	40
Jumlah	75	100

Tabel 5.2 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan responden adalah wiraswasta dengan persentase 40% sebanyak 30 orang.

Pekerjaan merupakan faktor yang berperan terhadap individu untuk penunjang melakukan kunjungan ulang, terutama pada pasien *tuberculosis* yang dimana membutuhkan waktu kurang lebih 6 bulan untuk melakukan pengobatan secara rutin demi kesehatannya (Maji, 2018). Oleh karena itu para pasien *tuberculosis* pastinya juga memperhatikan biaya dalam melakukan kunjungan ulang yang dapat dikatakan lama (Haraus, 2018).

Analisa Bivariat

Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Mutu Pelayanan pada Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada bulan Juli 2023 (n=75).

Mutu Pelayanan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Bermutu	30	40
Cukup Bermutu	45	60
Kurang Bermutu	0	0
Jumlah	75	100

Tabel 5.3 diatas menunjukkan bahwa sebagian besar 60% responden menyatakan mutu pelayanan di Puskesmas Mayang dalam kategori cukup bermutu.

Sejalan dengan prinsip dasar mutu pelayanan *Theory Of Servoqual* yaitu terdapat 2 dimensi mutu pelayanan yang diantaranya Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati (Noubiap, 2019). Artinya bila kelima dimensi mutu pelayanan diberikan dengan baik oleh pemberi pelayanan maka akan berdampak baik kepada pasien terutama pasien *tuberculosis* rawat jalan di Puskesmas Mayang.

Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Minat Kunjungan Ulang pada Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada bulan Juli 2023 (n=75).

Minat Kunjungan Ulang	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
-----------------------	-------------------	----------------

Sangat Berminat	20	26,7
Berminat	38	50,7
Cukup Berminat	17	22,7
Kurang Berminat	0	0
Jumlah	75	100

Tabel 5.4 diatas menunjukkan hasil bahwa sebagian besar 50,7% responden menyatakan minat kunjungan ulang dalam kategori berminat.

keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang pada dasarnya dipengaruhi oleh banyak faktor yang dimana faktor tersebut akan mempengaruhi penilaian pasien untuk berminat melakukan kunjungan ulang (Sy, 2020).

Tabel 5.5 Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien *Tuberculosis* Rawat Jalan di Puskesmas Mayang pada bulan Juli 2023 (n=75).

Minat Kunjungan Ulang				Total	P value	r
Mutu Pelayanan	Cukup Berminat	Berminat	Sangat Berminat			
Cukup	15	22	8	45	0,003	0,340
Bermutu	33,3%	48,9%	17,8%	100.0%		
Bermutu	2	16	12	30		
	6,7%	53,3%	40,0%	100.0%		
Total	17	38	20	75		
	22,7%	50,7%	26,7%	100.0%		

Tabel 5.5 menunjukkan hasil bahwa Berdasarkan uji statistik didapatkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang. Hal ini dipertegas dengan uji statistik menggunakan uji Spearman Rho diperoleh p value $0,003 < \alpha (0,05)$; $r = 0,340$ yang berarti termasuk hubungan moderat (Walker, 2018). Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,340 yang berarti masuk dalam hubungan cukup kuat (Ferlazzo, 2018). Sehingga dapat dinyatakan H_1 diterima yang berarti ada hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang (Gupta, 2020).

Mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang memperoleh hasil mutu pelayanan cukup bermutu dengan minat kunjungan ulang cukup berminat sebanyak 33,3% dengan jumlah 15 orang, mutu pelayanan cukup bermutu dengan minat kunjungan ulang berminat sebanyak 48% dengan jumlah 22 orang, mutu pelayanan cukup berminat dengan minat kunjungan ulang sangat berminat sebanyak 17,8% dengan jumlah 8 orang dengan total 100% sebanyak 45 orang (Dheda, 2018). Mutu pelayanan bermutu dengan minat kunjungan ulang cukup berminat sebanyak 6,7% dengan jumlah 2 orang, mutu pelayanan bermutu dengan minat kunjungan ulang berminat 53,3% dengan jumlah 16 orang, mutu pelayanan

bermutu dengan minat kunjungan ulang sangat berminat sebanyak 40% dengan jumlah 12 orang dengan total 100% sebanyak 30 orang

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai hubungan mutu pelayanan dengan minat kunjungan ulang pada pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu pelayanan pada penelitian ini berada pada kategori cukup bermutu sebanyak 45 responden (60%), minat kunjungan ulang pada pasien tuberculosis rawat jalan berada pada kategori berminat sebanyak 38 responden (50,7%). Merujuk pada hasil uji statistik Spearman Rho, mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pada pasien tuberculosis rawat jalan di Puskesmas Mayang didapatkan hasil bahwa adanya hubungan dengan nilai koefisien r 0,340 dan p value 0,003 yang artinya kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang moderat / cukup kuat.

Saran bagi pembaca diharapkan dapat menjadi gambaran dan informasi dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan mutu pelayanan guna meningkatkan minat kunjungan ulang pada pasien tuberculosis rawat jalan

Daftar Pustaka

- Ahmad, N. (2018). Treatment correlates of successful outcomes in pulmonary multidrug-resistant tuberculosis: an individual patient data meta-analysis. *The Lancet*, 392(10150), 821–834. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(18\)31644-1](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(18)31644-1)
- Aini, R., Semiarty, R., Gusta Anggraini Nursal, D., Andalas, U., Perintis Kemerdekaan, J., Timur, P., & Padang, K. (2021). Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Terakreditasi Di Kota Padang. *Human Care Journal*, 6(1), 139–145. <https://ojs.fdk.ac.id/index.php/humancare/article/view/1090>
- Akbar, H., Amir, H., Ningsih, S. R., & Astuti, W. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Petugas Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan di Puskesmas X. *Pena Medika Jurnal Kesehatan*, 10(2), 8. <https://doi.org/10.31941/pmjk.v10i2.1247>
- Dheda, K. (2018). Drug-penetration gradients associated with acquired drug resistance in patients with tuberculosis. *American Journal of Respiratory and Critical Care Medicine*, 198(9), 1208–1219. <https://doi.org/10.1164/rccm.201711-2333OC>
- Ferlazzo, G. (2018). Early safety and efficacy of the combination of bedaquiline and delamanid for the treatment of patients with drug-resistant tuberculosis in Armenia, India, and South Africa: a retrospective cohort study. *The Lancet Infectious Diseases*, 18(5), 536–544. [https://doi.org/10.1016/S1473-3099\(18\)30100-2](https://doi.org/10.1016/S1473-3099(18)30100-2)

- Gupta, R. K. (2020). Concise whole blood transcriptional signatures for incipient tuberculosis: a systematic review and patient-level pooled meta-analysis. *The Lancet Respiratory Medicine*, 8(4), 395–406. [https://doi.org/10.1016/S2213-2600\(19\)30282-6](https://doi.org/10.1016/S2213-2600(19)30282-6)
- Harausz, E. P. (2018). Treatment and outcomes in children with multidrug-resistant tuberculosis: A systematic review and individual patient data meta-analysis. *PLoS Medicine*, 15(7). <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1002591>
- Imperial, M. Z. (2018). A patient-level pooled analysis of treatment-shortening regimens for drug-susceptible pulmonary tuberculosis. *Nature Medicine*, 24(11), 1708–1715. <https://doi.org/10.1038/s41591-018-0224-2>
- Lan, Z. (2020). Drug-associated adverse events in the treatment of multidrug-resistant tuberculosis: an individual patient data meta-analysis. *The Lancet Respiratory Medicine*, 8(4), 383–394. [https://doi.org/10.1016/S2213-2600\(20\)30047-3](https://doi.org/10.1016/S2213-2600(20)30047-3)
- Maji, A. (2018). Gut microbiome contributes to impairment of immunity in pulmonary tuberculosis patients by alteration of butyrate and propionate producers. *Environmental Microbiology*, 20(1), 402–419. <https://doi.org/10.1111/1462-2920.14015>
- Migliori, G. B. (2020). MDR/XDR-TB management of patients and contacts: Challenges facing the new decade. The 2020 clinical update by the Global Tuberculosis Network. *International Journal of Infectious Diseases*, 92. <https://doi.org/10.1016/j.ijid.2020.01.042>
- Motta, I. (2020). Tuberculosis, COVID-19 and migrants: Preliminary analysis of deaths occurring in 69 patients from two cohorts. *Pulmonology*, 26(4), 233–240. <https://doi.org/10.1016/j.pulmoe.2020.05.002>
- Noubiap, J. J. (2019). Global prevalence of diabetes in active tuberculosis: a systematic review and meta-analysis of data from 2.3 million patients with tuberculosis. *The Lancet Global Health*, 7(4). [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30487-X](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30487-X)
- Olayanju, O. (2018). Long-term bedaquiline-related treatment outcomes in patients with extensively drug-resistant tuberculosis from South Africa. *European Respiratory Journal*, 51(5). <https://doi.org/10.1183/13993003.00544-2018>
- Perceka, A. L. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Ruang IGD RSUD Dr. Slamet Garut. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(02), 270–277. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.02.14>
- Rahmiati, R., & Temesveri, N. A. (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), 13–21. <https://doi.org/10.23917/jk.v13i1.11097>
- Schnippel, K. (2018). Effect of bedaquiline on mortality in South African patients with drug-resistant tuberculosis: a retrospective cohort study. *The Lancet Respiratory Medicine*, 6(9), 699–706. [https://doi.org/10.1016/S2213-2600\(18\)30235-2](https://doi.org/10.1016/S2213-2600(18)30235-2)
- Strydom, N. (2019). Tuberculosis drugs' distribution and emergence of resistance in patient's lung lesions: A mechanistic model and tool for regimen and dose optimization. *PLoS Medicine*, 16(4). <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1002773>

-
- Sy, K. T. L. (2020). Previous and active tuberculosis increases risk of death and prolongs recovery in patients with COVID-19. *Infectious Diseases*, 52(12), 902–907. <https://doi.org/10.1080/23744235.2020.1806353>
- Tweed, C. D. (2019). Bedaquiline, moxifloxacin, pretomanid, and pyrazinamide during the first 8 weeks of treatment of patients with drug-susceptible or drug-resistant pulmonary tuberculosis: a multicentre, open-label, partially randomised, phase 2b trial. *The Lancet Respiratory Medicine*, 7(12), 1048–1058. [https://doi.org/10.1016/S2213-2600\(19\)30366-2](https://doi.org/10.1016/S2213-2600(19)30366-2)
- Walker, T. M. (2018). A cluster of multidrug-resistant *Mycobacterium tuberculosis* among patients arriving in Europe from the Horn of Africa: a molecular epidemiological study. *The Lancet Infectious Diseases*, 18(4), 431–440. [https://doi.org/10.1016/S1473-3099\(18\)30004-5](https://doi.org/10.1016/S1473-3099(18)30004-5)
- Waty, R., Prapanca Satar, Y., & Galih Prihantono, A. (2022). Analisis Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan RS Helsa Jatirahayu Tahun 2021. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSI)*, 6(1), 15–22. <https://doi.org/10.52643/marsi.v5i2.1510>