

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN DI PUSKESMAS KABUPATEN PASURUAN

Izza Afkarina Mutiara¹⁾, Titis Eka Gusti¹⁾, Eka Yusmanisari¹⁾

¹⁾Stikes Arrahma Mandiri Indonesia

Email : iafkarina8@gmail.com

RELATIONSHIP QUALITY HOSPITALIZED SERVICES WITH INTEREST IN SERVICE REUSE AT PASURUAN REGENCY HEALTH CENTER

ABSTRACT

Background: Interest in service reuse will arise if the patient is satisfied with the services provided. Based on the research that has been done, the indicator value of hospitalization at Gempol Health Center is still low. The purpose of this study was to determine the relationship and strength of the correlation between the quality of inpatient services and the interest in service reuse at Gempol Health Center, Pasuruan Regency.

Subjects and Method: This research is a quantitative research with a cross sectional design. The sampling method used was accidental sampling with a sample size of 30 people and used the contingency coefficient test.

Results: The results showed that there was a significant relationship between the quality of inpatient services and the reuse of services at the Gempol Health Center, Pasuruan Regency with $p < 0.001$ and $r = 0.658$.

Conclusion: There is a significant relationship between the quality of inpatient services and the interest in reusing the services of BPJS participants at Puskesmas Gempol, with the strength of the correlation between the two variables being strong.

Keywords: quality of inpatient services, interest in service reuse

ABSTRAK

Latar Belakang: Minat pemanfaatan ulang pelayanan akan timbul apabila pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, nilai indikator rawat inap di Puskesmas Gempol masih rendah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan dan kekuatan korelasi antara kualitas pelayanan rawat inap dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan di Puskesmas Gempol Kabupaten Pasuruan.

Subjek dan Metode: Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Metode pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 30 orang dan menggunakan uji koefisien kontingensi.

Hasil: Diperoleh hasil terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan di Puskesmas Gempol Kabupaten Pasuruan dengan nilai $p < 0,001$ dan $r = 0,658$.

Kesimpulan: Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pasien peserta BPJS di Puskesmas Gempol, dengan kekuatan korelasi antara dua variabel kuat.

Kata kunci: kualitas pelayanan rawat inap, minat pemanfaatan ulang pelayanan

PENDAHULUAN

Menurut undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 Kesehatan adalah keadaan sehat baik secara fisik, mental spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomi. Target SDGs mengenai kesehatan terdapat pada tujuan nomor 3, yaitu menjamin kehidupan yang sehat dan mempromosikan kesejahteraan bagi semua penduduk dalam segala usia (SDGs, 2017).

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat (Putri et al., 2017)

Pelayanan kesehatan yaitu sebuah pelaksanaan pemeliharaan kesehatan dalam rangka mencapai derajat kesehatan baik itu untuk individu maupun masyarakat dengan secara optimal. Pelaksanaan pelayanan kesehatan tersebut terdapat interaksi antara pasien, tenaga kesehatan dan juga sarana kesehatan (Ibeng, 2022). Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang menyatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan

adalah interaksi antara pengguna jasa pelayanan dan penyedia jasa pelayanan (Pardede, 2018),

Program Jaminan Kesehatan Nasional disingkat Program JKN merupakan suatu program pemerintah dan masyarakat/rakyat dengan tujuan memberikan kepastian jaminan kesehatan yang menyeluruh bagi setiap rakyat Indonesia agar penduduk Indonesia dapat hidup sehat, produktif, dan sejahtera (Hafidzer, 2014). Untuk jumlah peserta yang telah memanfaatkan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan mencapai 222,5 juta orang per 31 Desember 2020 (81,3% populasi di Indonesia (Lidwina, 2021). Untuk pasien peserta BPJS yang menyatakan puas terhadap pelayanan rawat inap sebanyak 89,94% (Pratama, 2020)

Pemanfaatan pelayanan di Indonesia masih rendah, dimana dari 274.839 responden terdapat 7.300 responden yang pernah mengalami pelayanan kesehatan rawat inap selama 1 tahun terakhir. Jika dilihat karakteristiknya dari 7.300 responden yang mengalami rawat inap sebesar 53,36% di wilayah perkotaan dan 46,64% wilayah pedesaan. Jenis kelamin sebagian sebesar adalah perempuan 57,20% dan laki-laki 42,80%. Usia yang paling besar persentasenya mengalami berobat jalan yaitu usia 26-35 tahun 16,68% dan diikuti usia 0-5 tahun. Responden yang mengalami rawat inap dalam 1 tahun terakhir sebagian besar berobat di RS Pemerintah 49,7%, diikuti RS Swasta 28,6%. Masih terdapat responden yang berobat ditempat lainnya seperti Balai Pengobatan, BP Susteran, Klinik, Klinik

Bersalin, Mantri, Poliklinik, Polindes, Sangkal, Tukang Urut, Tabib dan Orang Pintar. Lama menjalani rawat inap selama 3-5 hari sebesar 43%, 6-14 hari sebesar 27,2%, 1-2 hari sebesar 25,1% dan responden yang paling sedikit mengalami rawat inap lebih dari 15 hari sebesar 4,7% dengan lama waktu menunggu yang dihabiskan oleh responden untuk mendapat pelayanan rawat inap yaitu 61,1% dengan waktu ≤ 29 menit dan 31,4% untuk waktu tunggu 30-60 menit (Baros, 2015).

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien ialah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Bila pasien tidak menemukan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan maka pasien cenderung mengambil keputusan tidak melakukan kunjungan ulang (Ilkafah, 2022). Hal dikuatkan oleh penelitian yang menyatakan Kepuasan memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan, kualitas pelayanan itu sendiri merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya guna memuaskan pelanggan, baik itu terlihat ataupun yang tersembunyi (Kosnan, 2020).

Kualitas pelayanan sendiri dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan

berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka (Tjiptono, 2004a). Salah satu pencapaian karyawan adalah melakukan pelayanan prima dengan tujuan untuk peningkatan kualitas. Adanya komunikasi efektif yang dilakukan dapat berdampak pada kepuasan pasien dan berujung pada loyalitas pasien. Pasien yang puas akan berminat untuk melakukan kunjungan kembali (Lovelock *et al.*, 2010).

Berdasarkan teori dasar dari Lawrence Green menjelaskan bahwa perilaku kesehatan seseorang dipengaruhi oleh tiga faktor yakni : faktor predisposisi , terdiri dari umur, pekerjaan, pendidikan, pengetahuan dan sikap, faktor pemungkin yaitu jarak ke fasilitas kesehatan, dan faktor penguat yang terdiri dari dukungan keluarga dan tokoh masyarakat. (Notoadmojo, 2014).

Penilaian tingkat keberhasilan pelayanan pada pelayanan kesehatan biasanya dilihat dari berbagai segi yaitu tingkat pemanfaatan sarana, mutu dan tingkat efisiensi pelayanan. Beberapa indikator standar terkait dengan pelayanan kesehatan yang dipantau antara lain pemanfaatan tempat tidur (Bed Occupancy Rate/ BOR), rata

rata lama hari perawatan (Length of Stay/ LOS), rata-rata tempat tidur dipakai (Bed Turn Over/ BTO), rata-rata selang waktu pemakaian tempat tidur (Turn of Interval/ TOI), persentase pasien keluar yang meninggal (Gross Death Rate/ GDR), dan persentase pasien keluar yang meninggal ≥ 48 jam perawatan (Net Death Rate/ NDR) (Dinkes Jambi, 2017).

Puskesmas Gempol Kabupaten Pasuruan merupakan salah satu puskesmas yang memiliki kualitas yang baik, karena puskesmas ini sudah terakreditasi paripurna serta melayani rawat inap. Sarana dan prasarana yang terdapat di puskesmas pada bagian rawat inap ialah UGD dan apotek. Jumlah tempat tidur (TT) di Puskesmas Gempol yaitu sebanyak 13. Penggunaan tempat tidur di Puskesmas Gempol sendiri masih rendah.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan pada tanggal 22 Februari 2022, data yang diperoleh dari Puskesmas Gempol, terdapat beberapa indikator rawat inap di Puskesmas Gempol yang tidak sesuai dengan standar, Yang pertama yaitu nilai persentase BOR yang rendah pada bulan November sampai Januari dimana pada bulan November sebesar 10%, pada bulan Desember sebesar 2% dan pada bulan Januari sebesar 28%. Nilai ALOS pada bulan November- Januari yaitu 2hari, 1.75 hari dan 2.6 hari. Nilai BTO pada bulan November- Januari yaitu 1.5 hari, 0.3 hari, dan 4,5 hari. Nilai TOI pada Bulan November- Januari yaitu 17.5 hari, 95 hari, dan 5 hari. Dari data yang diperoleh dapat dikatakan bahwa pemanfaatan tempat tidur di Puskesmas Gempol masih kurang maksimal. BOR merupakan

indikator kualitas pemanfaatan pelayanan kesehatan pada rawat inap (Pardede, 2018).

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan, penulis mengangkat judul hubungan kualitas pelayanan rawat inap dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan di Puskesmas Kabupaten Pasuruan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif analitik dengan desain *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini jumlah pasien rawat inap di Puskesmas Gempol, yaitu pada bulan November- Januari yang berjumlah 78 pasien. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 30 pasien rawat inap peserta BPJS. Variabel independen pada penelitian ini yaitu kualitas pelayanan rawat inap dan variabel dependennya yaitu minat pemanfaatan ulang pelayanan, Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dengan analisis data menggunakan koefisien kontingensi untuk mengetahui hubungan, serta kekuatan korelasi antara kualitas pelayanan rawat inap dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pasien.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 30 responden, yang menilai kualitas pelayanan baik sebanyak 16 orang (53,3%) dan responden yang menilai kualitas pelayanan kurang baik sebanyak 14 orang (46,7%).

Tabel 1 Distribusi Frekuensi berdasarkan variabel kualitas pelayanan rawat inap pelayanan di Puskesmas Gempol Kabupaten Pasuruan

Kualitas pelayanan rawat inap	N	%
Baik	16	53,3
Kurang baik	14	46,7
Total	30	100

Sumber: Data Primer yang Diolah 2022

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 30 responden, yang berminat untuk memanfaatkan ulang pelayanan sebanyak 18 orang (60%) dan tidak berminat untuk memanfaatkan ulang pelayanan sebanyak 12 orang (40%)

Tabel 2 Distribusi Frekuensi berdasarkan variabel minat pemanfaatan ulang pelayanan di Puskesmas Gempol Kabupaten Pasuruan

Minat pemanfaatan ulang pelayanan	N	%
Ya	18	60
Tidak	12	40
Total	30	100

Sumber : Data Primer yang Diolah 2022

Tabel 3. Hubungan kualitas pelayanan rawat inap dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan di Puskesmas Gempol Kabupaten Pasuruan

Kualitas pelayanan rawat inap	Minat pemanfaatan ulang pelayanan				Total	
	Ya		Tidak			
	N	%	N	%	N	%
Baik	16	53	0	0	16	53
Kurang baik	2	7	12	40	14	47
Total	18	60	12	40	30	100
Nilai Uji KK $p < 0,001$, $r = 0,658$						

Sumber : Data Primer yang Diolah 2022

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 30 responden, terdapat 16 orang (53%) yang menyatakan kualitas pelayanan rawat inap baik dan berminat memanfaatkan ulang pelayanan, terdapat 2 orang (7%) yang menyatakan kualitas

pelayanan kurang baik namun berminat memanfaatkan ulang pelayanan, dan terdapat 12 orang (47%) yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dan tidak berminat untuk memanfaatkan ulang pelayanan di Puskesmas Gempol.

Hasil uji koefisien kontingensi diperoleh $p < 0,001$ yang berarti $\alpha < 0,05$. Hal ini dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pasien peserta BPJS di Puskesmas Gempol. Untuk nilai kekuatan korelasi (r) adalah 0,658 yang berarti kekuatan korelasinya kuat.

PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian menunjukkan bahwa dari 30 responden, terdapat 16 orang (53%) yang menyatakan kualitas pelayanan rawat inap baik dan berminat memanfaatkan ulang pelayanan, terdapat 2 orang (7%) yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik namun berminat memanfaatkan ulang pelayanan, dan terdapat 12 orang (47%) yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik dan tidak berminat untuk memanfaatkan ulang pelayanan di Puskesmas Gempol.

Hasil uji koefisien kontingensi diperoleh $p = 0,000$ yang berarti $\alpha < 0,05$. Hal ini dapat dinyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pasien peserta BPJS di Puskesmas Gempol.

Untuk nilai kekuatan korelasi (r) adalah 0,658 yang berarti kekuatan korelasinya kuat.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan, dimana baik atau tidaknya kualitas pelayanan dapat diketahui setelah pasien telah memanfaatkan pelayanan atau dapat dikatakan pasien telah mempunyai pengalaman. Apabila pasien merasa kualitas pelayanan baik yang artinya pasien merasa puas, maka pasien akan berminat untuk memanfaatkan ulang pelayanan. Namun sebaliknya apabila pasien merasa kualitas pelayanan kurang baik pasien tidak akan berminat untuk memanfaatkan ulang pelayanan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan rumah sakit (Permana, 2018).

Efektivitas dan kepuasan pengobatan memengaruhi niat untuk berkunjung kembali. Fasilitas dan lingkungan secara langsung mempengaruhi kepuasan untuk pertemuan layanan medis berbasis interpersonal, sementara efektivitas pengobatan secara positif mempengaruhi kepuasan mengenai kualitas layanan medis. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan dan secara langsung mempengaruhi niat pasien untuk mengunjungi kembali pelayanan kesehatan (Kim *et al*, 2017).

Dengan demikian pihak penyedia layanan kesehatan baik rumah sakit maupun puskesmas harus mampu untuk memuaskan pasien (Departemen Kesehatan RI, 2009).

Dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan antara lain realibilitas (*realibility*) yaitu, kemampuan untuk memberikan layanan yang tepat/akurat tanpa membuat kesalahan dan menyampaikannya sesuai dengan waktu yang disepakati, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesediaan dan kemampuan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaannya serta menginformasikan kapan jasanya diberikan dan disampaikan secara cepat, jaminan (*assurance*) yaitu berkenaan dengan pengetahuan, kesopanan dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan/rasa percaya (*trust*) dan mampu menciptakan rasa aman bagi pelanggannya, empati (*empathy*) yaitu mampu memahami permasalahan yang dialami pelanggannya dan bertindak demi kepentingannya, serta memberikan perhatian secara pribadi dalam memahami yang dibutuhkannya, dan bukti fisik (*tangibles*) yaitu daya tarik atau penampilan fisik layanan, kelengkapan peralatan, dan material yang digunakan serta penampilan karyawan (Chandra, 2016).

Hal ini didukung oleh penelitian Trimurthy (2008) yaitu terdapat hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan yang terdiri dari *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti langsung), *empathy* (empati), dan *reliability* (kehandalan) dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan

rawat jalan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi penyedia layanan kesehatan, dapat dilakukan dengan cara membandingkannya dengan standar pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan. Selain itu, diperlukan pandangan dari masyarakat yang berkunjung ketempat tersebut sebagai pasien. Adanya pandangan masyarakat ini sangat penting karena mereka yang merasakan kepuasan akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan ditempat yang tersebut (Pohan, 2003).

Kepuasan Pasien Hawkins dan Lonney dalam Tjiptono mengungkapkan dimensi/ indikator untuk membentuk kepuasan atas jasa yang telah diterimanya (Tjiptono, 2004b) :

1. Kesesuaian harapan yang diharapkan oleh pelanggan sesuai dengan yang diterima/ dirasakannya.
2. Minat berkunjung kembali Kesediaan pelanggan untuk melakukan kunjungan kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk/jasa yang telah diterima/dirasakannya.
3. Kesediaan merekomendasikan Kesediaan pelanggan untuk memberi rekomendasi produk yang telah diterima/dirasakannya kepada relasinya

Tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dengan demikian apabila dikaitkan dengan pelanggan, maka pelanggan dapat merasakan hal-hal (a) Kalau kinerjanya dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa; (b) Kalau

kinerjanya sesuai harapan, pelanggan akan merasa puas; (c) Kalau kinerjanya melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Tingkat kepuasan pasien yang akurat dibutuhkan dalam upaya peningkatan mutu layanan kesehatan. Olehnya itu, pengukuran tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala, teratur, akurat, dan berkesinambungan (Rosalina, 2019). Terciptanya pelayanan yang baik dan berkualitas akan dirasakan kepuasannya oleh pengguna layanan sendiri yaitu konsumen atau pelanggan (customer). Kualitas pelayanan sendiri dirasakan sejak dari terpenuhinya kebutuhan saat adanya persepsi atau penilaian konsumen/pelanggan (Jasfar, 2005).

Kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkan (Saputra & Ariani, 2019).

Penelitian lain juga menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan, kualitas pelayanan dengan kembali berkorelasi positif. Layanan medis dokter, kunjungan dan responsivness dalam kualitas pelayanan berkontribusi sekitar 23,8% terhadap niat mengunjungi kembali. Komunikasi dengan pasien sambil memastikan waktu konsultasi yang cukup berdasarkan pada keterampilan medis yang

sangat baik dan perawat untuk segera menanggapi kebutuhan pasien melalui pertemuan empati dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien sehingga dapat meningkatkan minat pasien mengunjungi kembali pelayanan kesehatan (Lee and Kim,2017).

Minat atau ketertarikan untuk memanfaatkan kembali layanan kesehatan didefinisikan sebagai keinginan pasien untuk memanfaatkan kembali atau tidak layanan, yang merupakan bagian dari perilaku setelah pembelian setelah membeli suatu produk, konsumen akan mengalami tingkat kepuasan atau ketidakpuasan. Demikian juga dengan lembaga layanan kesehatan seperti rumah sakit, jika layanan yang diberikan tidak berkualitas tinggi, maka kepuasan pasien tidak akan terpenuhi sebaliknya, sebaliknya jika layanan yang diberikan berkualitas tinggi, maka kemungkinan pasien akan terus kembali menggunakan pelayanan tersebut (Hsuan-Li, 2011).

Peneliti lain juga menyatakan minat konsumen memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya (Gunawan et al., 2022). Menurut Sugiyono (2013) mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi minat pemanfaatan ulang yaitu kepercayaan, pengetahuan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat pasien untuk memanfaatkan kembali layanan kesehatan adalah: kebijakan perawatan kesehatan, layanan dokter, ketepatan waktu layanan (Priyoto, 2014). Namun terdapat

penelitian yang menyatakan tidak ada hubungan kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan poli penyakit dalam di rumah sakit Grandmed Lubuk Pakam (Syahputra et al., 2022).

Menurut Halimatusa, (2015) yang melakukan penelitian untuk mencari tahu mengapa pasien tidak kembali untuk mengambil memanfaatkan layanan ditemukan hasil diantaranya: 3% karena mereka pindah tempat tinggal, 5% karena mereka menemukan tempat lain, 9% karena persua`si dari pesaing, 14% karena tidak puas dengan layanan yang diberikan dan 68% karena sikap kurang baik dari layanan kesehatan.

PENUTUP

Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan rawat inap dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pasien peserta BPJS di Puskesmas Gempol, dengan kekuatan korelasi antara dua variabel kuat. Saran bagi puskesmas agar membentuk tim *marketing* serta melakukan promosi untuk bagian rawat inap di Puskesmas Gempol, serta memberikan pelayanan rawat inap yang sesuai standar dan prosedur yang ditetapkan agar pasien menilai kualitas pelayanan baik dan berminat untuk memanfaatkan ulang pelayanan di Puskesmas Gempol.

DAFTAR PUSTAKA

Baros, W. A. (2015). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Indonesia Analisa Data Susenas – Modul Kesehatan Dan Perumahan Triwulan IV Tahun 2013. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 04(02), 73–78.

- Chandra, F. T. & G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction (4th ed.)*. Yogyakarta: Andi.
- Departemen Kesehatan RI. (2009). *Sistem Kesehatan*. Jakarta.
- Dinkes Jambi. (2017). *Profil Kesehatan Kota Jambi 2016*. Jambi: Riskesdas Kota Jambi.
- Gunawan, G. A., Budiman, Setiawati, Suryati, Y., Inayah, I., & Praghlapati, A. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid19: Literature Review. *Jurnal Ilmu Keperawatan Dan Kebidanan*, 13(1), 1–11.
- Hafidzer. (2014). *Tentang Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan BPJS part.2*. sas.kalselprov.go.id/berita-166-tentang-jaminan-kesehatan-nasional-jkn-dan-bpjs-part2.html
- Halimatusa, D. (2015). *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Ciputat Timur*. UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Hsuan-Li, M. (2011). The Influence of Perceived Service Quality on Brand Image, Word of Mouth, and Repurchase Intention: A Case Study of Min-Sheng General Hospital in Taoyuan, Taiwan. *AU-GSB e-Journal*, 4(1), 91–105.
- Ibeng, P. (2022). *Pengertian Pelayanan Kesehatan*. Pendidikan.Co.Id. <https://pendidikan.co.id/pelayanan-kesehatan-pengertian-jenis-kriteria-skema-tujuan-menurut-para-ahli/>
- Ilkafah. (2022). *Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu dalam Pelayanan Kesehatan*. Unair NEWS. <https://news.unair.ac.id/2022/01/04/kepuasan-pasien-sebagai-indikator-mutu-dalam-pelayanan-kesehatan/?lang=id>
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa (C. Pertama)*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4).
- Lee, S., & Kim, E. K. (2017). The Effects of Korean Medical Service Quality and Satisfaction on Revisit Intention of the United Arab Emirates Government Sponsored Patients. *Asian Nursing Research*, 11(2), 142–149. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2017.05.008>
- Lidwina, A. L. (2021). *Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Capai 222,5 Juta Orang hingga 2020*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/01/06/jumlah-peserta-bpjs-kesehatan-capai-2225-juta-orang-hingga-2020>
- Lovelock, Wirtz, & M. (2010). *Pemasaran jasa manusia, teknologi, strategi*. Erlangga.
- Notoadmojo, S. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pardede, A. S. (2018). Prosiding hasil Penelitian Dan PkM Dosen Akademi Keperawatan Yayasan Universitas Kristen Indonesia. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Universitas Kristen Indonesia (RSU UKI), Kota Jakarta*.
- Permana, M. . (2018). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien ke Puskesmas Kota Medan [Universitas Sumatera Utara]*. <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/10346/141301061.%0Apdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pohan. (2003). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Kesaint Blane : Bekasi.

- Pratama, W. P. (2020). *Survei BPJS Kesehatan: Kepuasan Pelayanan Rumah Sakit Meningkat*. *Bisnis Indonesia*. <https://finansial.bisnis.com/read/20201203/215/1325882/survei-bpjs-kesehatan-kepuasan-pelayanan-rumah-sakit-meningkat>
- Priyoto. (2014). *Teori Sikap dan Perilaku Dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Putri, W. C. W. S., Yuliyatni, P. C. D., Aryani, P., Sari, K. A. K., & Sawiri, A. A. S. (2017). *Dasar-dasar Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas)*.
- Rosalina, R. (2019). Studi Tentang Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Remaja Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2), 1019–1032.
- Saputra, A., & Ariani, N. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Rumah Sakit Daerah Idaman Kota Banjarbaru. *Borneo Nursing Journal*, 1(1), 48–60. <https://akperyarsismd.e-journal.id/BNJ/article/view/1>
- SDGs. (2017). *Tujuan 03*. <https://www.sdg2030indonesia.org>
- Sugiyono, E. . (2013). *Faktor yang Berhubungan dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Stella Maris Makassar*. Universitas Hasanuddin.
- Syahputra, A., Saragih, L., & Pardede, D. W. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di Rumah Sakit Granmed Lubuk Pakam. *Jurnal Kesmas Dan Gizi (Jkg)*, 4(2), 143–148. <https://doi.org/10.35451/jkg.v4i2.1074>
- Tjiptono, F. (2004a). *Manajemen Jasa (Edisi Pert)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2004b). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta: Andi.
- Trimurthy, I. (2008). *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Universitas Diponegoro Semarang.