



Available at :

<http://ojs.unik-kediri.ac.id/index.php/ekonika>

*EkoNika*  
Jurnal Ekonomi Universitas Kediri

## *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Minat Kunjungan di Puskesmas Sangkapura*

Saiful Umami<sup>1</sup>, Nurwijayanti<sup>2</sup>, Agustin Widyowati<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Program Magister, Institusi Ilmu Kesehatan STRADA Kediri, Jawa Timr, Indonesia

<sup>2</sup> Institusi Ilmu Kesehatan STRADA Kediri, Jawa Timr, Indonesia

<sup>2</sup> Institusi Ilmu Kesehatan STRADA Kediri, Jawa Timr, Indonesia

### ABSTRACT

#### *Article History:*

Received: 20 February 2024

Revised: 15 March 2024

Published: 30 April 2024

#### *Keywords:*

*Interest to visit, Satisfaction, Service quality*

*Increasing the quality of service will have an impact on satisfaction which will attract Interest visits to public health services. This study aims to analyze the effect of service quality and satisfaction on Interest visits to sangkapura public health services. The research method uses a cross-sectional study design. This research was conducted at the outpatient polyclinic at the Sangkapura Public Health Center starting from June-October 2022. There were 250 samples in the study with inclusion criteria namely new patients, general patients and patients who were at the Sangkapura Health Center and received services. Sampling with purposive sampling technique. The data analysis method used was univariate analysis, chi square and multiple logistic regression tests. The results of the chi square test showed that service quality (p value 0.039 <0.05) had a significant effect interest visits to sangkapura public health services, satisfaction (p value 0.000 <0.05) had a significant effect on intention to interest visits to Sangkapura public health services. The results of the logistic regression test, namely satisfaction with a p-value of 0.001 and OR/(Exp(B))=4.995, quality of health services with a p-value of 0.028 and OR/(Exp(B)) = 2,792. The conclusion is that service quality and satisfaction affect interest visits to sangkapura public health services. But patients who are satisfied are more influential 4,995 times to interest in repeat visits to the Sangkapura Health Center.*

## INTRODUCTION

Puskesmas merupakan tempat pelayanan kesehatan mempunyai dua fungsi yaitu sebagai fungsi pelayanan publik dan fungsi pelayanan klinik. Berdasarkan Perpres No. 18 tahun 2020, salah satu upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan pemerintah dengan adanya program *Universal Health Covergae* (UHC). Untuk mencapai tujuan UHC tersebut, terdapat 4 dimensi yang harus diperhatikan salah satunya adalah seberapa lengkap pelayanan kesehatan (Kemenkes RI, 2021).

Banyak negara di dunia termasuk di Indonesia, sektor kesehatan juga menjadi industri jasa yang berkembang cepat dan penuh kompetitif. Oleh karena itu, banyak pemberi jasa yang melakukan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan supaya bisa menarik pasien supaya berminat datang kembali jika membutuhkan pelayanan kesehatan (Muhammad, 2018). Dimensi dari kualitas pelayanan dilihat dari lima dimensi pokok yaitu butki fisik (*tangible*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*). Selain itu, fasilitas sarana dan prasarana yang lengkap merupakan salah satu tolak ukur kualitas pelayanan (Nuralia, 2019).

Kepuasan pasien merupakan tujuan utama puskesmas, harapannya agar pasien melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan akan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan (Kotler, 2009). oleh karena itu untuk pentingnya kepuasan pelanggan supaya ada hubungan positif untuk menarik pelanggan datang kembali (Tjiptono, 2016).

Menurut data dari hasil penilaian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tahun 2020 di puskesmas Sangkapura didapatkan nilai 76 (kurang baik), sedangkan pada tahun 2021 mengalami penurunan nilai IKM sebesar 75,2 (kurang baik), hal ini menunjukkan bahwa penilaian kepuasan dari pasien masih kurang sehingga diperlukan evaluasi untuk dilakukannya perbaikan pelayananan di Puskesmas Sangkapura.

Berdasarkan laporan tahunan kunjungan pasien yang berkunjung ke Puskesmas Sangkapura didapatkan jumlah total kunjungan pada tahun 2020 sebanyak 13.584 kunjungan, dan ditahun 2021 sebanyak 9.559 kunjungan. Dari hasil laporan tersebut menunjukkan menurunnya minat pasien untuk berkunjung ke Puskesmas Sangkapura. Mengingat posisi puskesmas Sangkapura berada di wilayah Kecamatan Sangkapura yang terdapat beberapa klinik swasta dan Rumah Sakit Daerah (RSUD Umar Mas'ud), hal ini akan meyebabkan persaingan yang cukup berat. Oleh karena itu perlunya dilakukan perbaikan pelayanan kesehatan.

Oleh karena itu dilakukan penelitian di Puskesmas Sangkapura untuk menilai faktor yang paling dominan untuk dilakukan perbaikan.

## LITERATURE REVIEW

Tabel. 1 Penelitian terdahulu

No.	Author /Peneliti	Nama Jurnal, Volume, ISSN, Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian
1.	Muslimin Amin, Siti Zahora Nasharuddin	Clinical Governance An Internasional Journal, 18 (3), 2013	Hospital service quality and its effects on patient satisfaction and behavioural Intention	- Desain : Deskriptif (observasi) - Sampling : Convenience sampling. - 350 kuesioner dibagikan dan 216 dikembalikan (tingkat respons 61,7%)
2.	Dewi Lintang, Tetty Widiyastuti	Jurnal Penelitian Manajemen Terapan PENATARAN, Vol6 No.1 (2021)	Pengaruh kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas pasien (studi kasus pada pasien rawat jalan di UPT Puskesmas Wonotirto)	- Metode deskriptif kuantitatif - Sampling : Purposive sampling
3.	Muhammad Ibrahim Abdullah, Dechun Huang, Muddassar Sarfraz	Jurnal Nursing Vol.8 (2),pp 607-619 (2020)	Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being	- Metode penelitian relasional kuantitatif desain cross sectional. - Sampling : Random sampling - Besar sampel 430 responden.
4.	Muhammad Al Rajab	Jurnal Kesehatan STIKES IST Buton, Vo. 15 No. 2 (2020)	The effect of patient perception on the quality of service on re use interest at the lowu-lowu puskesmas 2020.	- Metode survey analitik dengan menggunakan rancangan cross sectional - Sampling : random sampling - Besar sampel : 263 responden
5.	Natasya Ariska Salsabila, natasya and Sri Mulyanti	Repository Poltekkes Kemenkes bandung	Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kunjungan ulang pasien di puskesmas cimahi tengah	-Metode survey analitik dengan menggunakan rancangan cross sectional - Sampling : purposive sampling - Besar sampel : 70 responden
6.	Nouria Rahmawati, lalu Adi Permadi, Baiq Handayani Rinuastuti	Jurnal Magister Managemen Universitas mataram Vol. 10 (1a) (2021)	The Influence of Attraction, location, and service quality on revisit intention to esot rural tourism	-Metode survey analitik dengan menggunakan rancangan cross sectional - Sampling : purposive sampling Besar sampel : 100 responden
7.	Sugeng Riyadi, Adi Nurmahdi	Journal Research Of Social Science, Economics, and Management (JRSSEM) Vol. 01, No. 9, pp. 1244-1263 (2022)	The Effect of Destinations Image, Electronic Word of Mouth and Service Quality on Visiting Decisions and Their Impact on Revisit Interest	-Metode survey analitik dengan menggunakan rancangan cross sectional - Sampling : purposive sampling Besar sampel : 170 responden

## Dasar Teori

### A. Teori Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan (persepsi) (A. Parasuraman, Berry, L, 2004). pengertian lain tentang kualitas pelayanan merupakan komponen penting dalam persepsi konsumen, juga sangat penting dalam pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik kualitas maka jasa yang diberikan maka akan semakin baik pula citra jasa tersebut dimata konsumen (Barlow, H.D & Durand, 2010).

Indikator yang bisa digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 dimensi (A. Parasuraman, Berry, L, 2004), yaitu :

#### 1. Bukti fisik (tangible)

Merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana yang merupakan bukti nyata dari pelayanan.

#### 2. Keandalan (reliability)

Merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, seperti tepat waktu, pelayanan yang sama terhadap semua pelanggan, sikap yang simpatik dan akurasi yang tinggi.

#### 3. Daya tanggap (responsiveness)

Suatu kebijakan untuk membantu dalam memberikan pelayanan yang responsif dan tepat kepala pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.

#### 4. Jaminan dan kepastian (assurance)

Yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pada pemberi layanan.

#### 5. Empati (emphaty)

Memberikan perhatian tulus yang bersifat individu yang diberikan kepada para pelanggan dengan upaya memahami apa yang menjadi keinginan pelanggan.

### B. Teori Tingkat Kepuasan

Kepuasan pelanggan merupakan cerminan atau penilaian seseorang terhadap kinerja hasil dari produk atau pelayanan yang dirasakan dibandingkan dengan harapan (Kotler, 2016). Jika pelayanan yang diberikan jauh dari ekspektasi, akan

menyebabkan pelanggan menjadi kecewa. Apabila pelayanan atau kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas. Hal ini yang menyebabkan pelanggan akan datang kembali untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan :

Menurut Indrasari, 2019 dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan disebabkan oleh 5 (lima) faktor utama yaitu :

1. Kualitas dari produk yang di berikan, pelanggan akan merasa puas jika produk yang digunakan merupakan produk yang berkualitas baik.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, pelanggan akan merasakan puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, pelanggan akan merasa senang dan yakin bahwa orang lain akan kagum terhadap mereka, apabila menggunakan produk tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi.
4. Harga yang ditawarkan, apabila harga produk atau layanan yang diberikan dengan kualitas sama baik, tetapi harga yang ditawarkan lebih rendah maka akan memberikan nilai yang lebih besar kepada pelanggan.
5. Biaya, apabila pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan pelayanan atau produk yang berkualitas.

Indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan menurut Indrasari, 2019 adalah sebagai berikut :

1. Kesesuaian harapan, yaitu tingkat kepuasan pelanggan yang diukur secara langsung dengan membandingkan kesesuaian dan ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan.
2. Minat kunjungan ulang, yaitu pengukuran tingkat kepuasan pelanggan diukur dengan penilaian langsung menanyakan pelanggan apakah pelanggan ingin datang kembali atau menggunakan kembali jasa yang diberikan.
3. Kesiediaan merekomendasikan kepada orang lain, yaitu pengukuran kepuasan pelanggan yang diukur secara langsung dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain seperti keluarga, teman, tetangga dan lain sebagainya.

### C. Teori Minat Kunjungan Ulang

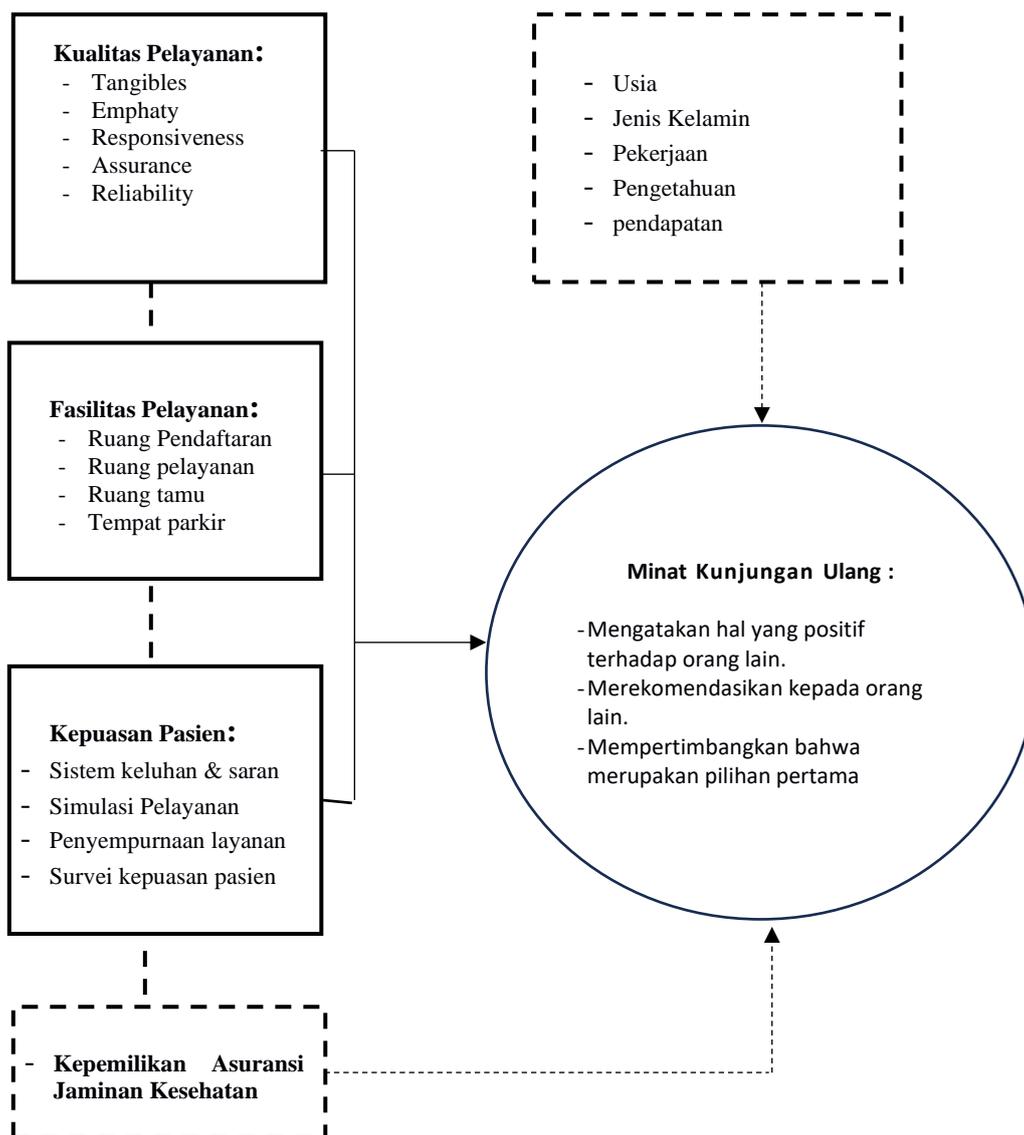
Minat kunjungan ulang merupakan salah satu bentuk perilaku atau keinginan pelanggan untuk datang kembali, memberikan penilaian yang positif, mendapatkan pelayanan yang lebih, mendapatkan produk atau jasa yang lebih dari perkiraan (Wulanjari & Derriawan, 2017).

Menurut Umar dalam Bachtiar (2016), minat pelanggan untuk berkunjung kembali sebagai respon terhadap sesuatu yang diinginkan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang.

Indikator minat kunjungan ulang menurut Zeithaml dan Bitner dalam Utama, 2017 terdiri dari :

1. Adanya keinginan untuk berkunjung kembali ke tempat tersebut
2. Rela menceritakan kepuasannya terhadap pelayanan, tempat yang pernah dirasakan kepada orang lain.
3. Bersedia merekomendasikan atau mengarahkan kepada orang lain tentang tempat tersebut.
4. Mau memberikan penilaian yang positif kepada orang lain
5. Selalu melakukan hubungan sosial yang baik dengan pihak pemberi layanan.
6. Mau memberikan masukan kepada pemberi layanan demi perbaikan di tempat tersebut.

## Kerangka berfikir



Gambar 1. Kerangka pikir

## Hipotesis

H1: Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat di UPT Puskesmas Sangkapura Kabupaten Gresik

H2: Ada pengaruh tingkat kepuasan terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat di UPT Puskesmas Sangkapura Kabupaten Gresik

## METHODS

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sangkapura pada bulan juni-oktober 2022. Populasi semua pasien baru yang datang ke puskesmas Sangkapura sebanyak

sampel penelitian adalah sebagian pasien baru yang datang ke puskesmas Sangkapura sebanyak 154 responden dengan kriteria inklusi pasien baru, pasien umum, semua masyarakat kecamatan Sangkapura, pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di puskesmas Sangkapura. Sedangkan untuk kriteria eksklusi masyarakat luar dari kecamatan Sangkapura, pasien lama, pasien yang belum pernah mendapatkan pelayanan di Puskesmas Sangkapura, dan pasien anggota JKN. Teknik pengambilan sampel dengan cara purposive sampling, metode pengumpulan data dengan wawancara dengan menggunakan instrumen kuesioner kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan minat kunjungan ulang. Teknik analisis data dilakukan dengan cara bertahap yaitu analisis univariat, bivariat dan multivariat.

Analisis univariat dilakukan untuk menjelaskan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti dengan membuat tabel distribusi frekuensi secara deskriptif dan proporsinya untuk mengetahui karakteristik subyek penelitian. Analisis bivariat dilakukan untuk melihat pengaruh atau hubungan antara variabel independent dan variabel dependent, pada penelitian ini menggunakan uji *chi-square*. Analisis multivariat untuk mengetahui faktor dominan yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang di puskesmas Sangkapura, pada penelitian ini menggunakan uji regresi logistik berganda.

## RESULTS

Hasil analisis distribusi frekuensi karakteristik responden, kualitas pelayanan, kepuasan dan minat kunjungan ulang dapat dilihat sebagai berikut:.

Tabel 2. Karakteristik Responden yang Berobat ke Puskesmas Sangkapura

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	88	57,5%
Perempuan	65	42,5%
<b>Usia Responden</b>		
<20 tahun	4	2,6 %
>20 tahun	149	97,4 %
<b>Pekerjaan</b>		
PNS	0	0 %
Karyawan swasta	128	83,7 %
Wiraswasta	9	5,9 %
IRT	6	3,9 %
Tidak bekerja	10	5,6 %
<b>Pendapatan</b>		
<UMR	16	10,5 %

Karakteristik Responden	Frekuensi (n)	Persentase (%)
>UMR	137	89,5 %
<b>Kualitas Pelayanan Kesehatan</b>		
Tidak baik	39	25,5 %
Baik	114	74,5 %
<b>Tingkat Kepuasan</b>		
Tidak Puas	25	16,3 %
Puas	128	83,7 %
<b>Minat Kunjungan Ulang</b>		
Tidak berminat	32	20,9 %
Berminat	121	79,1 %

(n=153)

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan menunjukkan sebagian besar responden lebih banyak berjenis kelamin laki - laki sebanyak 88 orang (57,5%). Pengelompokan umur berdasarkan usia produktif bekerja (Hidayat, 2021). Hasil analisis menunjukkan hampir seluruh responden besar usia >20 tahun sebanyak 149 orang (97,4%). Jenis pekerjaan dikelompokkan menjadi lima jenis meliputi pegawai negeri sipil (PNS), swasta, wiraswasta, IRT dan tidak bekerja. Hasil analisis menunjukkan hampir seluruh responden bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 128 orang (83,7%). Pendapatan dibagi menjadi dua kategori, yaitu <UMR dan >UMR. Upah minimal Regional (UMR) yang digunakan sesuai dengan UMR Kabupaten Gresik. Hasil analisis menunjukkan hampir seluruh responden memiliki pendapatatam >UMR sebanyak 137 orang (89,5%).

Tabel 1 menyajikan distribusi frekuensi responden berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan hampir seluruh pasien menyatakan fasilitas fisik di Puskesmas Sangkapura Kabupaten Gresik kategori baik sebanyak 119 orang (77,8%). Distribusi frekuensi responden berdasarkan tingkat kepuasan menunjukkan sebagian besar pasien menyatakan tingkat kepuasan di UPT Puskesmas Sangkapura Kabupaten Gresik kategori puas sebanyak 128 orang (83,7%). Distribusi frekuensi responden berdasarkan minat kunjungan ulang menunjukkan hampir seluruh responden menyatakan minat kunjungan ulang di Puskesmas Sangkapura Kabupaten Gresik kategori berminat sebanyak 121 orang (79,1%). Hasil analisis pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan terhadap minat kunjungan disajikan pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Hasil analisis pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat di Puskesmas Sangkapura Kabupaten Gresik Tahun 2022.

Variabel	Minat Kunjungan Ulang				p-value	Exp (B)	Sig
	Tidak berminat		berminat				
	n	%	n	%			
<b>Kualitas Pelayanan Kesehatan</b>							
Tidak baik	13	8,5	26	16,9	0,039*	4,995	0,001*
Baik	19	12,4	95	62,2			
<b>Tingkat Kepuasan</b>							
Puas	13	8,5	109	7,8	0,000*	2,792	0,028*
Tidak Puas	19	12,4	121	71,3			

Tabel 2 menyajikan hasil analisis bivariat dan multivariat meunjukkan hasil tabulasi silang bahwa sebagian besar responden yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan kategori baik berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat di Puskesmas Sangkapura Kabupaten Gresik sebanyak 95 orang (62,2%). hasil tabulasi silang bahwa sebagian besar responden yang menyatakan puas berminat melakukan kunjungan ulang untuk berobat di Puskesmas Sangkapura Kabupaten Gresik sebanyak 109 orang (71,3%).

Hasil analisis bivariat menggunakan uji *chi-square* menunjukkan ada pengaruh antara kualitas pelayanan kesehatan ( $p=0,039$ ) terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat di Puskesmas Sangkapura Kabupaten Gresik tahun 2022. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat di Puskesmas Sangkapura.

Menurut Tjiptono, 2012 menyatakan bahwa pemberi layanan kesehatan harus memperhatikan kualitas pelayanan karena akan mempengaruhi meningkatnya indeks kepuasan pelanggan yang diukur dengan *tangible, emphaty, realibility, responsiveness* dan *assurance*. Jika tingkat kualitas pelayanan tinggi, maka akan menghasilkan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi pula (Kotle, 2016). Kualiatas pelayanan memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang nantinya menyebabkan minat kunjungan ulang kembali untuk mendapatkan layanan kesehatan ke Puskemas Sangkapura.

Persepsi pelanggan mengenai pelayanan kesehatan yang baik atau buruk tergantung dari kesesuaian dari keinginan pelanggan terhadap layanan yang telah diterimanya. Apabila kualitas pelayanan yang telah diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa tidak puas dan akan menimbulkan

penilaian negatif terhadap pemberi layanan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Duc Nha Le et al (2020), Maulana et al (2019), dan Mukhlis (2019) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan berasal dari menurunnya kualitas pelayanan. Hal ini juga akan mempengaruhi terhadap minat kunjungan ulang. Salah satu indikator atau tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan adalah kepuasan pelanggan (Risma, S.S & Dian C.F, 2022). Selain itu, kualitas pelayanan kesehatan perlu diperhatikan oleh puskesmas dikarenakan banyaknya pesaing di industri layanan kesehatan seperti dokter praktisi swasta, klinik umum, rumah sakit daerah yang memiliki sistem informasi, fasilitas kesehatan dan mudahnya sarana transportasi.

Berdasarkan hasil analisis bivariat pada variabel tingkat kepuasan ( $p=0,000$ ) terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat di Puskesmas Sangkapura Kabupaten Gresik tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan mempengaruhi minat kunjungan ulang untuk berobat ke Puskesmas Sangkapura.

Kepuasan pasien kadang sering diabaikan oleh beberapa pemberi layanan kesehatan. Sedangkan kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penilaian mutu pelayanan puskesmas. Mutu pelayanan merupakan hasil output dari suatu fasilitas kesehatan. Produk yang baik akan meningkatkan kepuasan pasien (Sangkot, 2022).

Berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan hasil yang sejalan dengan penelitian Jalisa (2020) yang menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara kepuasan terhadap minat kunjungan ulang. Pasien mau melakukan kunjungan ulang karena berdasarkan hasil pengalaman yang bagus dari kunjungan sebelumnya. Keputusan untuk melakukan kunjungan kembali ke pelayanan kesehatan merupakan suatu respon pasien karena merasa puas (Sangkot, 2022).

Kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi logistik berganda untuk mengetahui variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan variabel tingkat kepuasan dengan nilai  $p$ -value 0,001 dan nilai OR/ (Exp(B))=4,995. Artinya bahwa pasien yang menyatakan tingkat kepuasannya baik akan lebih berminat melakukan kunjungan ulang sebesar 4,995 kali dibandingkan pasien yang menyatakan tingkat kepuasannya tidak baik. Variabel kualitas pelayanan kesehatan dengan nilai  $p$ -value 0,028 dan nilai OR/

(Exp(B))=2,792. Artinya bahwa pasien yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan akan lebih berminat melakukan kunjungan ulang sebesar 2,792 kali dibandingkan pasien yang menyatakan kualitas pelayanan kesehatan tidak baik. Berdasarkan hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan elemen penting dan paling besar pengaruhnya terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Sangkapura.

Berdasarkan hasil analisis, tingkat kepuasan pasien merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat ke Puskesmas Sangkapura. Hal ini perlu diperhatikan oleh tim Mutu Puskesmas Sangkapura. Dari hasil penilaian, indikator yang mendapatkan nilai paling rendah adalah pernyataan ghost shopping. Dalam hal tersebut petugas kesehatan (dokter/perawat) kurang peduli untuk mencari tau keluhan apa saja yang sebenarnya dirasakan oleh pasien/pengunjung. Selain itu, belum adanya evaluasi kinerja pada petugas kesehatan tentang pemberian pelayanan kesehatan dengan konsep sepenuh hati. Oleh karena itu, dari hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai acuan untuk perbaikan pelayanan di Puskesmas Sangkapura.

## CONCLUSIONS AND SUGGESTIONS

Setelah dilakukan penelitian dan analisis terhadap minat kunjungan ulang di Puskesmas Sangkapura Kabupaten Gresik Tahun 2022 dapat disimpulkan bahwa Ada pengaruh antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan terhadap minat kunjungan ulang untuk berobat di Puskesmas Sangkapura Kab. Gresik Tahun 2022. Tingkat Kepuasan adalah variabel paling berpengaruh 4,995 kali untuk melakukan kunjungan ulang dibanding dengan variabel lain.

## BIBLIOGRAPHY

- A.Parasuraman, Berry, L., Z.V (2004) 'Quality Counts In Service too', *Bussiness Horizoon.*,64(1), p.140.
- Djuwa, A.S.S.M.S.D.O.. (2020) 'Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan ulang Rwat Jalan d Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja', *Jurnal Media Kesehatan Media Masyarakat*, 2(2), pp. 24–32.
- Erizal, K.K. (2020) 'Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dan fasilitas Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Poli Klinik Penyakit Dalam RSUD Sultan

- Abdul Aziz Syah Peureulak', *Jurnal Edukes*, 3(2), pp. 161-196.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Jalias SJFD, I.F. (2020) 'Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di puskesmas tamalate makassar 2020', *J Muslim Community Heal*, 1(2), pp. 37-49.
- Kemendes RI (2021) 'Pedoman Tata Kelola Mutu di Puskesmas'. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P dan K.K.L. (2009) *Manajemen Pemasaran. ed.12*. cetakan ke. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran Jilid 1. ed.9*. Jakarta: Erlangga.
- Olvi, Jasmin A, Een K, Reza A, Fairus P, A.M. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di RSUD Tenriawaru Bone', *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 4(3), pp. 52-69.
- Rahayu MR, S.S. (2020) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Pasien Medichal Check Up di Klinik Medika Plaza Kecamatan Pasar Minggu Jakarta Selatan Tahun 2019', *Jurnal Untuk Masyarakat Sehat (JUKMAS)*, 4(1), pp. 47-58.
- Sangkot, H.S. (2022) 'Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien Rawat jalan Terhadap Minat kunjungan Ulang di RS X Kota Madiun', *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia (JMKI)*, 10(2), pp. 141-147.
- Sukiswo, S.S. (2018) 'Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat', *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*, V(8), pp. 52-61.
- Tjiptono, F. dan G.C. (2016) *Service, Quality, and Satifaction*,. Edisi Keem. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Yasril Titen, Dachriyanus, dan H. (2019) 'Hubungan Kualitas Pelayanan Dimensi Servqual dengan Loyalitas Pasien di Poliklinik RSUD Arosuka Tahun 2018', *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 19(3), pp. 694-705.