



## Hubungan dimensi mutu layanan kesehatan dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap di UPTD Puskesmas Bojonggambir Kabupaten Tasikmalaya

Resta Mutiara Yudha, Rossi Suparman, Mamlukah Mamlukah, Lely Wahyuniar

Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan

### How to cite (APA)

Yudha, R. M., Suparman, R., Mamlukah, M., Wahyuniar, L. (2024). Hubungan Dimensi Mutu Layanan Kesehatan Dengan Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap Di UPTD Puskesmas Bojonggambir Kabupaten Tasikmalaya 2023. *Journal of Health Research Science*, 4(1), 29-38.

<https://doi.org/10.34305/jhrs.v4i1.1063>

### History

Received : 6 April 2024

Accepted : 5 Mei 2024

Published : 8 Juni 2024

### Corresponding Author

Resta Mutiara Yudha, Program Studi S2 Kesehatan Masyarakat, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kuningan; [nononresta@gmail.com](mailto:nononresta@gmail.com)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Indikator mutu layanan Puskesmas dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan diantaranya efektif, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil, terintegrasi. Jumlah pasien rawat inap pada tahun 2023 sampai bulan Juni mencapai 372 kunjungan. Tujuan Penelitian mengetahui hubungan dimensi mutu layanan kesehatan dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap di UPTD Puskesmas Bojonggambir Kabupaten Tasikmalaya.

**Metode:** Jenis penelitian kuantitatif dengan metode analitik dan rancangan cross sectional. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 105 orang yang diperoleh dengan teknik purposive sampling, data dikumpulkan menggunakan observasi dan kuisioner.

**Hasil:** Dimensi mutu layanan efektif, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil, terintegrasi termasuk baik dan sebagian besar memanfaatkan kembali layanan rawat inap.

**Kesimpulan:** terdapat hubungan antara dimensi efektif, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil dan terintegrasi, dengan variabel dimensi berorientasi pada pasien sebagai variabel dominan yang berhubungan dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap.

**Kata Kunci:** Dimensi mutu layanan, pemanfaatan kembali layanan rawat inap

### ABSTRACT

**Background:** Indicators of Puskesmas service quality in delivering healthcare services include effectiveness, safety, patient-centeredness, timeliness, efficiency, fairness, and integration. The number of inpatient visits in 2023 until June reached 372 visits. This study aims to determine the relationship between dimensions of healthcare service quality and the reuse of inpatient services at the Bojonggambir Community Health Center (Puskesmas) in Tasikmalaya Regency.

**Method:** This is a quantitative study with an analytical method and a cross-sectional design. The sample in this study consisted of 105 individuals obtained through purposive sampling technique. Data were collected using observation and questionnaires.

**Result:** The dimensions of effective service quality, safety, patient-centeredness, timeliness, efficiency, fairness, and integration are considered good, and most of them reuse inpatient services.

**Conclusion:** There is a relationship between the effective dimension, safety dimension, patient-centeredness dimension, timeliness dimension, efficiency dimension, fairness dimension, integrated dimension, and the reuse of inpatient services, with the most dominant factor being the patient-centeredness dimension.

**Keyword:** Service quality dimensions, reuse of inpatient services

## Pendahuluan

Dimensi mutu merupakan suatu pandangan terhadap jenis dan mutu pelayanan. Menurut ertanto dalam Syamsuar et al, (2020) Mutu pelayanan merupakan faktor penting yang dapat membentuk kepercayaan pasien kepada Puskesmas sehingga tercipta loyalitas mereka sebagai konsumen jasa pelayanan kesehatan. Tuntutan terhadap mutu (*quality*) dari hari ke hari semakin tinggi. Upaya dalam rangka meningkatkan kunjungan pasien ke Puskesmas maka Puskesmas harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien (Syamsuar et al., 2020)

Data kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan di dunia belum tercatat dengan baik, namun dari penelitian Alshamsan et al., menunjukkan bahwa 90% masyarakat di dunia menerima perawatan saat dibutuhkan atau kualitas pelayanan yang efisien. Tetapi, di Negara China paling sedikit masyarakat yang mendapat perawatan kesehatan saat dibutuhkan. Alasan masyarakat adalah biaya untuk menuju akses sebagai penghalang utama, dengan negara terendah adalah Afrika Selatan dan Rusia (kurang dari 2%) dan negara lain seperti India (35%), Meksiko (40%) dan Ghana 47% (Soumokil et al., 2021).

Profil Kesehatan Indonesia tahun 2020 mencatat jumlah pasien rawat inap di Indonesia pada tahun 2020 mencapai 554.436 orang (Kemenkes RI, 2020). Selanjutnya Menurut data Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat didapatkan data tahun 2021, total Jumlah Kunjungan Rawat Inap ke Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (Puskesmas) mencapai 27.740.127 atau mengalami peningkatan 31.25% dari tahun 2020. Kemudian data tersebut juga mencatat jumlah kunjungan pasien rawat inap ke Puskesmas pada tahun 2021 di Kabupaten Tasikmalaya mencapai 55.231 (Dinkes Jawa Barat, 2021).

Minat pemanfaatan ulang konsumen dalam pemanfaatan pelayanan Puskesmas didasari ketika pasien telah menerima jasa pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang dirasakan dengan jasa yang diharapkan. Jika jasa yang didapatkan dan dirasakan memenuhi atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga secara langsung akan mempengaruhi konsumen di dalam memutuskan pemanfaatan kembali layanan kesehatan pada saat membutuhkannya di kemudian hari (Kotler & Keller, 2016).

Menurut data yang diperoleh dari laporan tahunan Puskesmas Bojonggambir pada tahun 2021 dan 2022 angka kunjungan rawat inap semakin menurun. Didapatkan didapatkan jumlah pasien rawat inap pada tahun 2021 mencapai 891, kemudian pada tahun 2022 jumlah pasien rawat inap mencapai 780 orang, dan selanjutnya pada periode Januari-Juni 2023 jumlah pasien rawat inap mencapai 372 orang atau dengan estimasi sekitar 744 orang dalam satu tahun. Melihat dari data tersebut, jumlah kunjungan pasien rawat inap dalam kurun waktu tiga tahun mengalami penurunan (Dinkes Tasikmalaya, 2023).

Berdasarkan laporan tahunan Puskesmas Bojonggambir 2022 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Puskesmas pada tahun 2022 pencapaian kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap UPTD Puskesmas Bojonggambir mencapai 77,3%, atau lebih rendah dari target  $\geq 95\%$ . Hal ini berarti kepuasan pasien di ruang rawat inap belum memenuhi standar. Indikator kepuasan pelanggan yang tidak memenuhi standar dapat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan di Ruang Rawat Inap UPTD Puskesmas Bojonggambir belum memenuhi harapan dari pasien.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai "Hubungan Dimensi Mutu Layanan Kesehatan dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap di UPTD Puskesmas Bojonggambir Kabupaten Tasikmalaya".

## Metode

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode analitik menggunakan desain *cross sectional*. Variabel bebasnya yaitu: efektif, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil, dan terintegrasi dengan variabel terikatnya adalah pemanfaatan kembali rawat inap.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien ruang perawatan UPTD Puskesmas Bojongsambir pada tahun 2022 sejumlah 780 orang, dengan menggunakan teknik *purposive sampling* diperoleh sebanyak 105 responden. Analisis yang dilakukan adalah univariat, bivariat menggunakan uji *Chi Square* dan analisis multivariat menggunakan Uji Regresi Logistik.

## Hasil

**Tabel 1. Hasil analisis univariat**

Variabel	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Dimensi Efektif</b>		
Baik	61	58.1
Kurang	44	41.9
<b>Dimensi Keselamatan</b>		
Baik	64	61.0
Kurang	41	39.0
<b>Berorientasi pada Pasien</b>		
Baik	67	63.8
Kurang	38	36.2
<b>Dimensi Tepat Waktu</b>		
Baik	66	62.9
Kurang	39	37.1
<b>Dimensi Efisien</b>		
Baik	66	62.9
Kurang	39	37.1
<b>Dimensi Adil</b>		
Baik	60	57.1
Kurang	45	42.9
<b>Dimensi Terintegrasi</b>		
Baik	65	61.9
Kurang	40	38.1
<b>Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap</b>		
Ya	68	64.8
Tidak	37	35.2
<b>Total</b>	<b>105</b>	<b>100</b>

Berdasarkan data pada tabel 1 menunjukkan dari 105 responden yang diteliti sebagian besar responden menilai mutu pelayanan dimensi efektif termasuk baik sebanyak 61 orang (58,1%), dimensi keselamatan sebagian besar termasuk baik sebanyak 64 orang (61,0%), dimensi berorientasi pada pasien sebagian besar termasuk baik sebanyak 67 orang (63,8%), dimensi tepat waktu sebagian besar

termasuk baik sebanyak 66 orang (62,9%), dimensi efisien sebagian besar termasuk baik sebanyak 66 orang (62,9%), dimensi adil sebagian besar termasuk baik sebanyak 60 orang (57,1%), dimensi terintegrasi sebagian besar termasuk baik sebanyak 65 orang (61,9%) dan variabel pemanfaatan kembali layanan rawat inap sebagian besar menjawab ya sebanyak 68 orang (64,8%).

**Tabel 2. Hasil analisis bivariat**

No	Variabel	Pemanfaatan Rawat Inap				Total		P Value	OR
		Ya		Tidak		n	%		
		n	%	n	%				
1	<b>Dimensi Efektif</b>								
	Baik	48	78.7	13	21.3	61	100	0,001	4,4
Kurang	20	45.5	24	54.5	44	100			
2	<b>Dimensi Keselamatan</b>								
	Baik	55	85.9	9	14.1	64	100	0,000	13,1
Kurang	13	31.7	28	68.3	41	100			
3	<b>Dimensi berorientasi pada pasien</b>								
	Baik	62	92.5	5	7.5	67	100	0,000	66,1
Kurang	6	15.8	32	84.2	38	100			
4	<b>Dimensi tepat waktu</b>								
	Baik	55	83.3	11	16.7	66	100	0,000	10
Kurang	13	33.3	26	66.7	39	100			
5	<b>Dimensi Efisien</b>								
	Baik	49	74.2	17	25.8	66	100	0,015	3,0
Kurang	19	48.7	20	51.3	39	100			
6	<b>Dimensi adil</b>								
	Baik	51	85.0	9	15.0	60	100	0,000	9,3
Kurang	17	37.8	28	62.2	45	100			
7	<b>Dimensi terintegrasi</b>								
	Baik	50	76.9	15	23.1	65	100	0,002	4,0
Kurang	18	45.0	22	55.0	40	100			
<b>Total</b>		<b>45</b>	<b>30.6</b>	<b>102</b>	<b>69.4</b>	<b>147</b>			

Berdasarkan hasil uji *Chi Square* menunjukkan bahwa dimensi efektif memiliki hubungan dengan pemanfaatan rawat inap ( $p = 0,001$  dan  $OR=4,4$ ), terdapat hubungan antara dimensi keselamatan dengan pemanfaatan rawat inap ( $p=0,000$  dan  $OR=13,1$ ), terdapat hubungan antara dimensi berorientasi pada pasien dengan pemanfaatan rawat inap ( $p=0,000$  dan  $OR=66,1$ ), terdapat hubungan antara

dimensi tepat waktu dengan pemanfaatan rawat inap ( $p=0,000$  dan  $OR=10$ ), terdapat hubungan antara dimensi efisien dengan pemanfaatan rawat inap ( $p=0,015$  dan  $OR=3,0$ ), terdapat hubungan antara dimensi adil dengan pemanfaatan rawat inap ( $p=0,000$  dan  $OR=9,3$ ), serta terdapat hubungan antara dimensi integritas dengan pemanfaatan rawat inap ( $p=0,002$  dan  $OR=4,0$ ).

**Tabel 3. Analisis multivariat**

Variabel	Sig.	Exp(B)	95% C.I. for EXP(B)		R <sup>2</sup>
			Lower	Upper	
Efektif	.009	17.046	2.016	144.093	0,854
Keselamatan	.014	16.319	1.765	150.862	
Berorientasi Pada Pasien	.003	59.353	3.964	888.612	
Tepat waktu	.003	33.112	3.346	327.675	
Efisien	.283	.279	.027	2.871	
Adil	.282	3.797	.334	43.208	
Terintegrasi	.968	1.045	.121	9.039	

Hasil analisis multivariat menggunakan uji Regresi Logistik didapatkan bahwa variabel dimensi berorientasi pada

pasien paling besar hubungannya dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat inap dengan OR 59,35 artinya dimensi mutu

layanan berorientasi pada pasien berpeluang 59,35 kali dapat mendorong pasien untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap setelah dikontrol oleh dimensi tepat waktu, dimensi efektif dan dimensi keselamatan.

Hasil pemodelan terakhir memiliki nilai  $R^2$  0,854, artinya keempat variabel independen tersebut (dimensi orientasi pada pasien, dimensi tepat waktu, dimensi efektif dan dimensi keselamatan) dapat mempengaruhi pemanfaatan ulang rawat inap sebesar 85,4%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

## Pembahasan

### 1. Hubungan Dimensi Efektif Dengan Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap

Hasil uji statistik didapatkan  $p$  value = 0,004 dan  $OR=4,4$ , artinya ada hubungan dimensi efektif dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap. Responden yang menilai dimensi efektif baik berpeluang 4,4 kali lipat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menilai dimensi efektif kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jalias (2020) menemukan ada pengaruh langsung mutu pelayanan dimensi efektifitas Kesehatan terhadap kepuasan pasien dapat dilihat dengan koefisien sebesar 0,499 dengan signifikansi 0,000 (Jalias & Idris, 2020).

Menurut (Febryanto & Gerung, 2019) mengatakan bahwa pelayanan yang efektif adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Jadi dalam memberikan pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya. Kualitas pelayanan kesehatan tergantung dari *efektifitas* yang menyangkut norma pelayanan kesehatan dan petunjuk klinis sesuai standar yang ada. Menilai dimensi efektifitas dapat dinilai prosedur atau pengobatan, menghasilkan yang diinginkan,

pelayanan pengobatan merupakan teknologi yang paling tepat untuk pasien.

Berdasarkan uraian tersebut dapat dikemukakan bahwa efektivitas pelayanan merupakan aspek dari mutu pelayanan yang berpengaruh pada kepuasan pasien dan berdampak pada keinginan untuk memanfaatkan kembali pelayanan. Efektivitas pelayanan kesehatan tidak hanya mencakup pencapaian hasil yang baik secara klinis, tetapi juga melibatkan kepuasan dan persepsi pasien terhadap perawatan yang diterima. Dimensi efektif dapat menciptakan pengalaman positif bagi pasien dan dapat menjadi faktor penting dalam keputusan untuk memanfaatkan pelayanan rawat inap.

### 2. Hubungan Dimensi Keselamatan Dengan Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap

Hasil uji statistik didapatkan  $p$  value=0,000 dan  $OR=13,1$ , artinya ada hubungan dimensi keselamatan dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap. Responden yang menilai dimensi keselamatan baik berpeluang 13,1 kali lipat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menilai dimensi keselamatan kurang baik.

Hasil penelitian ini didukung hasil penelitian dari Dayal and Hort (2015) dan Sharma and Jiwan (2016), yang menyatakan bahwa keamanan pelayanan (*safety*) dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dan keinginan untuk menggunakan kembali layanan di masa depan setelah memperoleh pelayanan sebelumnya. Hal ini menjelaskan betapa pentingnya peduli kepada keselamatan pasien karena pelayanan kesehatan harus berfokus pada pasien (Dayal & Hort, 2015; Sharma & Jiwan, 2017).

Keselamatan pasien didefinisikan sebagai layanan yang tidak menciderai atau merugikan pasien (*safety is defined as freedom from accidental injury*). Pendekatan keselamatan pasien bertumpu pada mengurangi dampak cedera (mitigasi). Keamanan (*Safety*) yang merupakan domain pertama dari kualitas dapat diartikan sebagai "*freedom from accidental injury*."

Dalam definisi ini jelas bahwa *safety* dilihat dari perspektif pasien (Primaguna, 2018).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa keselamatan pasien bukan hanya tanggung jawab penyedia layanan kesehatan, tetapi juga melibatkan keterlibatan aktif pasien dalam menjaga keselamatan diri sendiri. Dimensi keselamatan yang baik dapat menciptakan hubungan yang positif dengan pasien dan menimbulkan minat dalam memanfaatkan pelayanan rawat inap.

### 3. Hubungan Dimensi Berorientasi Pada Pasien Dengan Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap

Hasil uji statistik didapatkan  $p$  value=0,000 dan  $OR=66,1$ , artinya ada hubungan dimensi berorientasi pada pasien dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap. Responden yang menilai dimensi berorientasi pada pasien baik berpeluang 66,1 kali lipat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menilai dimensi berorientasi pada pasien kurang baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Amri yang menyatakan bahwa pelayanan yang berorientasi pada pasien (*patient centredness*) berhubungan dengan minat kunjungan ulang di rawat jalan RSUP Persahabatan sesuai hasil penelitian, hal ini dapat dinilai dari nilai signifikansi ( $p$ ) yaitu 0,000 atau  $p<0,005$  (Amri et al., 2024).

Menurut Wijono dalam Ulfa et al, (2014), pasien jika memasuki fasilitas kesehatan dengan serangkaian harapan dan keinginan dan pada kenyataannya pengalamannya selama mendapatkan pelayanan lebih baik seperti apa yang diharapkannya maka akan puas. *Patient Centredness* berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dengan pasien dan antara tim kesehatan dengan masyarakat. Hubungan yang baik antara petugas dengan pasien dapat menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati, responsif, dan memberikan perhatian (Ulfa et al., 2021).

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang

berorientasi pada pasien akan menimbulkan hubungan antar personal yang baik diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas pelayanan perawat. Pasien akan merasa diperhatikan dan dihargai serta akan timbul rasa empati sehingga akan menimbulkan kepuasan yang akhirnya mendorong minat pasien untuk memanfaatkan layanan rawat inap.

### 4. Hubungan Dimensi Tepat Waktu Dengan Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap

Hasil uji statistik didapatkan  $p$  value=0,000 dan  $OR=10,0$ , artinya ada hubungan dimensi tepat waktu dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap. Responden yang menilai dimensi tepat waktu baik berpeluang 10,0 kali lipat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menilai dimensi tepat waktu kurang baik.

Melihat dari data tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan yang tepat waktu berkaitan dengan kemampuan petugas untuk menyampaikan perawatan dan layanan sesuai dengan waktu yang diinginkan atau diharapkan oleh pasien. Sehingga apabila telah sesuai dengan harapannya, maka akan menimbulkan minat pasien untuk memanfaatkan pelayanan rawat inap.

Hasil penelitian sejalan dengan hasil penelitian Primaguna (2018) yang menemukan bahwa ketepatan waktu pelayanan terutama dalam hal waktu tunggu pasien merupakan faktor utama yang seringkali mempengaruhi kepuasan pasien dan minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan signifikan mempengaruhi minat pemanfaatan kembali layanan di instalasi rawat inap dengan nilai signifikansi ( $p$ ), yaitu  $0,000 < p < 0,05$  (Primaguna, 2018).

Parasuarman (2015) menyebutkan kualitas pelayanan kesehatan dapat diukur dari aspek ketepatan waktu pelayanan, misalnya waktu pelaksanaan atau proses pelayanan yang diberikan perawat serta kurasi pelayanan, berkaitan dengan

reliabilitas pelayanan perawat dan bebas dari kesalahan. Pada prinsipnya, definisi kualitas pelayanan perawat berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien, serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pasien dalam mewujudkan kepuasan pasien (Parasuraman, 2015).

#### **5. Hubungan Dimensi Efisien Dengan Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap**

Hasil uji statistik didapatkan  $p$  value=0,015 dan  $OR=3,0$ , artinya ada hubungan dimensi efisien dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap. Responden yang menilai dimensi efisien baik berpeluang 3,0 kali lipat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menilai dimensi efisien kurang baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dona (2019) yang menemukan variabel efisiensi memiliki nilai sig-p  $0,000 < 0,05$  artinya efisiensi memiliki pengaruh secara signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau tahun 2019 (Dona et al., 2019).

Menurut Drucker 1994 yang dikutip Pramugina (2018) menyatakan bahwa efisien dikatakan sebagai mengerjakan pekerjaan dengan benar (doing things right). Sistem pelayanan kesehatan dituntut untuk lebih efisien. Pelayanan yang efisien berarti menghindari segala pemborosan dalam penyediaan alat, mengurangi masa rawat inap, serta mengurangi pemeriksaan diagnostik dan terapi yang tidak perlu (Primaguna, 2018).

Pengalaman efisien dalam pelayanan kesehatan tidak hanya menciptakan kepuasan pasien, tetapi juga dapat mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap setia dan melakukan kunjungan ulang. Peningkatan efisiensi dapat membantu fasilitas kesehatan memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat, dan lebih efektif.

#### **6. Hubungan Dimensi Adil Dengan Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap**

Hasil uji statistik didapatkan  $p$  value=0,000 dan  $OR=9,3$ , artinya ada hubungan dimensi adil dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap. Responden yang menilai dimensi adil baik berpeluang 9,3 kali lipat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menilai dimensi adil kurang baik.

Hasil penelitian dari Pramugina (2018) menunjukkan bahwa Ekuitas/kesetaraan pelayanan signifikan mempengaruhi minat pemanfaatan kembali layanan di instalasi rawat inap RSUD Kota Kendari. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi ( $p$ ), yaitu  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat dikatakan bahwa  $H_0$  ditolak (Primaguna, 2018).

Perlakuan adil oleh petugas dapat menghindari kecemburuan sosial, dengan menekankan ekuitas dan kesetaraan akan menimbulkan rasa kepuasan bahwa dirinya tidak dibeda-bedakan dalam mendapatkan pelayanan. Menurut Setiawan (2018) dimensi adil dapat meliputi penerimaan dan perlakuan yang sama. Pasien yang merasa diterima dan diperlakukan dengan adil oleh staf kesehatan dan penyedia layanan cenderung lebih puas. Persepsi ini dapat memotivasi pasien untuk kembali dan mengakses layanan kesehatan lagi (Setiawan, 2018).

Berdasarkan uraian tersebut data dikemukakan bahwa mutu layanan dimensi keadilan dalam mutu pelayanan kesehatan tidak hanya berpengaruh pada pengalaman langsung pasien, tetapi juga menciptakan reputasi positif untuk fasilitas kesehatan. Pengalaman positif dan persepsi keadilan dapat membentuk hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan, mendorong pemeliharaan kesehatan yang berkelanjutan.

#### **7. Hubungan Dimensi Terintegrasi Dengan Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap**

Hasil uji statistik didapatkan  $p$  value=0,002 dan  $OR=4,0$ , artinya ada

hubungan dimensi terintegrasi dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap. Responden yang menilai dimensi terintegrasi baik berpeluang 4,0 kali lipat memanfaatkan ulang pelayanan rawat inap dibandingkan dengan responden yang menilai dimensi terintegrasi kurang baik.

Pelayanan terintegrasi merupakan suatu pelayanan yang terpadu dengan memberikan keleluasaan dan pelayanan yang berkesinambungan. Pelayanan terintegrasi melibatkan koordinasi yang baik antara berbagai unit atau spesialis dalam penyedia layanan kesehatan. Jika pasien merasakan bahwa perawatan dan informasi dikoordinasikan dengan baik antara dokter, perawat, dan ahli lainnya, ini dapat meningkatkan kepercayaan dan memotivasi kunjungan ulang.

Selain itu, sistem terintegrasi memungkinkan akses mudah dan cepat ke catatan medis pasien di berbagai titik layanan. Jika pasien merasa bahwa informasi medis mereka dapat diakses dan dibagi dengan mudah antara penyedia layanan, ini dapat meningkatkan efisiensi kunjungan ulang. Selain itu, pelayanan terintegrasi mencakup seluruh rentang perawatan kesehatan dari pencegahan hingga pemulihan. Jika pasien merasakan bahwa mereka mendapatkan perawatan yang terintegrasi dan holistik, ini dapat meningkatkan kepuasan dan mendorong kunjungan ulang (Azwar, 2015).

Pelayanan terintegrasi dapat menciptakan lingkungan pelayanan kesehatan yang lebih holistik dan ramah pasien, yang pada gilirannya dapat berdampak positif pada keinginan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Kualitas pelayanan yang terkoordinasi dan terintegrasi dapat membangun hubungan jangka panjang dengan pasien, mendorong pemeliharaan kesehatan yang berkelanjutan.

#### **8. Faktor Dominan yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat Inap**

Berdasarkan model akhir analisis multivariat didapatkan bahwa variabel

dimensi berorientasi pada pasien (OR=59,35) merupakan variabel dominan yang berhubungan dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap di UPTD Puskesmas Bojongsambir Kabupaten Tasikmalaya.

Melihat dari hasil tersebut mengindikasikan bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas yang berorientasi pada pasien merupakan faktor dominan yang dapat meningkatkan minat untuk pemanfaatan pelayanan rawat inap di Puskesmas Bojongsambir, disamping itu, pemanfaatan layanan puskesmas rawat inap juga dapat ditunjang dengan pelayanan yang tepat waktu, pelayanan yang efektif dan mengutamakan keselamatan pasien. Secara umum apabila kualitas jasa baik, maka akan memberikan kepuasan pada pasien, sehingga hal ini menjadikan pasien dapat memanfaatkan puskesmas sebagai tempat pelayanan kesehatan.

Apabila pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas berfokus pada pasien atau berorientasi/berpusat pada pasien, maka segala hal yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pasien akan dipenuhi. Misalnya pemberian informasi, catatan medis, waktu yang tepat, responsif dan empati serta keselamatan dan keamanan, maka pasien akan memiliki minat terhadap pemanfaatan rawat inap. Menurut Setiawan (2018) mengatakan bahwa manajemen kualitas diperlukan untuk menjamin kualitas jasa pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Persyaratan dan kebutuhan serta umpan balik dari pelanggan menjadi dasar bagi pengembangan manajemen kualitas jasa (Setiawan, 2018).

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara dimensi efektif, keselamatan, berorientasi pada pasien, tepat waktu, efisien, adil dan terintegrasi, dengan variabel dimensi berorientasi pada pasien sebagai variabel dominan yang berhubungan dengan pemanfaatan kembali

layanan rawat inap di UPTD Puskesmas Bojongsambir Kabupaten Tasikmalaya 2023.

### Saran

Puskesmas terus berupaya dalam meningkatkan mutu pelayanan pasien, terutama dalam hal waktu tunggu pelayanan, melakukan pembenahan sistem manajemen yang lebih berorientasi pada *patient centered care* dan lebih mengedepankan kepuasan pasien di setiap unit pelayanan.

### Daftar Pustaka

- Amri, Z. A., Indrawati, L., Sulistiyowati, Y., & Susanti, R. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 8(1), 33–43. <https://ejournal.urindo.ac.id/index.php/MARS/article/download/4068/1677>.
- Azwar, A. (2015). *Pengantar Administrasi Kebijakan Kesehatan*. PT Bina Rupa Aksara.
- Dayal, P., & Hort, K. (2015). Quality of Care: What are effective policy options for governments in low- and middle-income countries to improve and regulate the quality of ambulatory care? In *Asia Pacific Observatory on Health Systems and Policies* (Vol. 4, Issue 1).
- Dinkes Jawa Barat. (2021). *Jumlah Kunjungan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama (Puskesmas) Berdasarkan Kategori Kunjungan di Jawa Barat*. <https://opendata.jabarprov.go.id/id/dataset/jumlah-kunjungan-pasien-di-fasilitas-pelayanan-kesehatan-tingkat-pertama-puskesmas-berdasarkan-kategori-kunjungan-di-jawa-barat>.
- Dinkes Tasikmalaya. (2023). *Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2023*.
- Dona, R., Fitriani, A. D., & Aini, N. (2019). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Surya Insani Pasir Pengaraian Riau Tahun 2019. *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat*, 4(2), 93–100. <https://doi.org/10.34305/jnpe.v2i2.460>.
- Febryanto, B., & Gerung, J. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Wundulako Kabupaten Kolaka. *MIRACLE Journal of Public Health*, 2(1), 56–63.
- Jalias, S. J. F. D., & Idris, F. P. (2020). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap minat kembali pasien melalui tingkat kepuasan di puskesmas tamalate makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 1(2).
- Kemkes RI. (2020). Profil Kesehatan Indonesia tahun 2020. In *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia* (Vol. 48, Issue 1). Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Manajemen pemasaran. Edisi kesebelas: Jilid I dan II. *Jakarta: PT. Indeks Gramedia*.
- Moonti, Mutia Agustiani. Muhammad Billy Armanda. Pengaruh pemberian rebusan daun kersen (*Muntingia calabura L.*) terhadap penurunan Gula Darah Sewaktu (GDS) pada penderita diabetes melitus tipe 2 di Desa Cikadu Kecamatan Nusaherang Kabupaten Kuningan. *Journal of Public Health Innovation*, 4(01), 235–242. <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.900>.
- Parasuraman. (2015). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Jurnal of Marketing*, 60. <https://doi.org/10.34305/jphi.v4i01.900>.
- Primaguna, M. R. (2018). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Kembali Layanan Rawat

- Inap di RSUD Kota Kendari. In *Thesis* (Vol. 11, Issue 1).
- Setiawan, S. (2018). *Loyalitas Pelanggan Jasa*. IPB Press.
- Sharma, B., & Jiwan, T. (2017). Impact of Nurses Emotional Intelligence & Self Compassion on Quality of Hospital Services at Selected Hospitals of Punjab. *Journal in Management & Social Science*.
- Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2). <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>.
- Syamsuar, Sudirman, & Moh. Andri. (2020). Studi Pengorganisasian terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Lalundu Kabupaten Donggala. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(5). <https://doi.org/10.56338/jks.v3i5.1722>.
- Ulfa, M., Aril, A. R., & Arman. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1).