

## Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS di Puskesmas Kota Ratu, Kabupaten Ende

Muhamad Ibrahim Sengadji<sup>1</sup>, Pipit Festi Wiliyanarti<sup>2</sup>, Annisa Nurida<sup>3</sup>

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia

<sup>3</sup>Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surabaya, Surabaya, Jawa Timur, Indonesia  
Email: [pipitfestiwiliyanarti@um-surabaya.ac.id](mailto:pipitfestiwiliyanarti@um-surabaya.ac.id)

### Abstrak

**Latar Belakang:** Kesehatan merupakan hak dasar manusia yang dijamin oleh negara melalui program BPJS Kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan minat pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan terhadap minat kunjungan ulang pasien BPJS di Puskesmas Kota Ratu Kabupaten Ende. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *cross sectional study* dan melibatkan 102 responden pasien rawat jalan peserta BPJS yang dipilih melalui teknik *Accidental Sampling*. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji *Chi-Square* untuk melihat hubungan antara dimensi mutu pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan minat kunjungan ulang. **Hasil:** Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan memiliki hubungan signifikan dengan minat kunjungan ulang pasien ( $p < 0,05$ ), dengan dimensi *responsiveness* sebagai faktor paling berpengaruh ( $p = 0,000$ ). Sebagian besar responden (59,8%) menyatakan melakukan kunjungan ulang, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan Puskesmas. **Kesimpulan:** Mutu pelayanan kesehatan, khususnya aspek daya tanggap dan keandalan, berpengaruh positif terhadap minat kunjungan ulang pasien BPJS. Peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan penting dilakukan untuk menjaga kepuasan pasien dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap fasilitas kesehatan dasar.

**Kata Kunci:** Mutu Pelayanan, BPJS Kesehatan, Minat Kunjungan Ulang, Puskesmas, Kabupaten Ende.

### Abstract

**Background:** Health is a basic human right guaranteed by the state through the BPJS Health program. The quality of health services is an important factor that influences patient satisfaction and interest in repeat visits. This study aims to analyze the effect of service quality on the interest of BPJS patients in repeat visits to the Ratu Community Health Center in Ende Regency. **Method:** This study used a quantitative approach with a cross-sectional study design and involved 102 respondents who were BPJS outpatients selected through accidental sampling. Primary data were collected through questionnaires and analyzed using the Chi-Square test to see the relationship between service quality dimensions (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) and willingness to return. **Results:** The analysis showed that all dimensions of service quality had a significant relationship with patients' interest in revisiting ( $p < 0.05$ ),

with responsiveness being the most influential factor ( $p = 0.000$ ). Most respondents (59.8%) stated that they would revisit, indicating a high level of satisfaction with the health center's services. **Conclusion:** The quality of health services, particularly responsiveness and reliability, has a positive effect on BPJS patients' interest in revisiting. Continuous improvement in service quality is important to maintain patient satisfaction and strengthen public trust in basic health facilities.

**Keywords:** Quality of Service, BPJS Health, Repeat Visit Interest, Community Health Center, Ende Regency.

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak fundamental setiap manusia dan menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur tingkat kesejahteraan masyarakat (Setiawan, 2019). Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) telah mengimplementasikan sistem jaminan kesehatan nasional sejak tahun 2014, yang bertujuan memberikan akses pelayanan kesehatan berkualitas dan terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat. Dalam pelaksanaannya, sistem ini menerapkan mekanisme rujukan berjenjang, di mana puskesmas berperan sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama (Wiasa, 2022). Puskesmas, sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat, memiliki peran strategis dalam memastikan ketersediaan layanan kesehatan dasar yang bermutu dan berkeadilan (Luthfia &

Alkhajar, 2019). Mutu pelayanan kesehatan menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan program kesehatan masyarakat serta tingkat kepercayaan pasien terhadap sistem pelayanan yang ada (Mutmainnah et al., 2021).

Permasalahan utama dalam penelitian ini berfokus pada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS di Puskesmas Kota Ratu, Kabupaten Ende. Seiring meningkatnya jumlah peserta BPJS dari tahun ke tahun, tantangan utama yang dihadapi pemerintah dan fasilitas kesehatan adalah menjaga mutu pelayanan agar tetap konsisten meskipun sumber daya yang tersedia terbatas. Berdasarkan kondisi geografis Kabupaten Ende yang memiliki sebaran penduduk tidak merata dan akses transportasi yang terbatas, Puskesmas Kota Ratu memegang peranan penting dalam melayani masyarakat di wilayah tersebut. Namun, di lapangan masih ditemukan

variasi dalam tingkat kepuasan pasien BPJS beberapa pasien mengeluhkan waktu tunggu yang lama, keterbatasan obat, serta kurangnya perhatian tenaga kesehatan, sementara sebagian lainnya merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Fenomena ini menandakan adanya ketimpangan persepsi terhadap kualitas pelayanan, yang dapat berdampak pada minat kunjungan ulang pasien terhadap fasilitas kesehatan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam terkait hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dan minat kunjungan ulang pasien. Mutu pelayanan mencakup dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) yang berkontribusi terhadap persepsi pasien (Sesrianty et al., 2019). Hubungan positif antara dimensi-dimensi tersebut dengan kepuasan pasien pengguna BPJS (Wardani, 2023). Selain itu, elemen layanan seperti reliabilitas dan bukti fisik berpengaruh besar terhadap kepuasan pasien, yang kemudian meningkatkan minat kunjungan ulang (Nur Mazdalifah, 2020). Namun, studi lain seperti di Puskesmas Mandai Kabupaten Maros menunjukkan bahwa tidak semua dimensi

mutu pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien. Hal ini mengindikasikan adanya research gap dalam konteks geografis dan institusional yang berbeda, khususnya di wilayah dengan keterbatasan infrastruktur seperti Kabupaten Ende. Selain itu, faktor eksternal seperti pendidikan, pendapatan, dan pemahaman terhadap program BPJS juga dapat memengaruhi keputusan pasien untuk kembali berobat (Fadhilah et al., 2020).

Berdasarkan tinjauan tersebut, dapat dirumuskan hipotesis bahwa mutu pelayanan kesehatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien BPJS di Puskesmas Kota Ratu. Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya mengevaluasi mutu pelayanan dalam konteks wilayah dengan keterbatasan sumber daya dan kondisi geografis yang menantang. Peningkatan mutu pelayanan tidak hanya berimplikasi pada kepuasan individu, tetapi juga pada keberhasilan jangka panjang sistem kesehatan nasional yang inklusif dan berkelanjutan. Selain itu, penerapan sistem Manajemen Hubungan Pelanggan (CRM) di Puskesmas sebagaimana dikemukakan oleh penelitian

sebelumnya, yang mana dapat menjadi strategi efektif dalam memperkuat kepercayaan pasien dan meningkatkan loyalitas kunjungan ulang (Dewi et al., 2021).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien BPJS di Puskesmas Kota Ratu, Kabupaten Ende. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi aktual pelayanan kesehatan serta menjadi dasar dalam perumusan kebijakan peningkatan kualitas

#### **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analitik serta desain *cross sectional study*, yang memungkinkan peneliti meneliti hubungan antara variabel independen dan dependen pada waktu yang bersamaan tanpa perlu melakukan pengamatan berulang terhadap subjek yang sama (Agnesia et al., 2023; Liberty, 2024). Desain ini dipilih karena relevan untuk mengkaji pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien BPJS, dengan menggambarkan kondisi aktual di lapangan pada satu periode tertentu. Penelitian

layanan di tingkat puskesmas. Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pengelola puskesmas dalam mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan, bagi pembuat kebijakan dalam memperkuat implementasi program BPJS, serta bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang lebih baik. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi strategis dalam mendukung transformasi mutu layanan kesehatan di Indonesia, khususnya di daerah dengan tantangan akses seperti Kabupaten Ende.

dilakukan di Puskesmas Kota Ratu Kabupaten Ende, Nusa Tenggara Timur, selama Juni hingga Agustus 2025, dengan populasi sebanyak 1.651 pasien rawat jalan peserta BPJS dan sampel berjumlah 102 responden yang ditentukan menggunakan rumus Lameshow. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Accidental Sampling*, yaitu pemilihan responden secara kebetulan bagi pasien yang memenuhi kriteria inklusi. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur berdasarkan indikator mutu pelayanan kesehatan dan minat kunjungan ulang pasien, dengan instrumen yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

Pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden yang bersedia berpartisipasi. Analisis data meliputi analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik responden dan variabel penelitian, serta analisis bivariat menggunakan uji *Chi-Square* untuk

mengetahui hubungan antara dimensi mutu pelayanan *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dengan minat kunjungan ulang pasien BPJS di Puskesmas Kota Ratu (Hardani et al., 2020; Sugiyono, 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Kabupaten Ende

Karakteristik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	37	36,3
Perempuan	65	63,7
Usia (tahun)		
20 – 30	21	20,6
31 – 40	31	30,4
41 – 50	24	23,5
> 51	26	25,5
Pendidikan Terakhir		
Dasar (SD)	26	25,5
Menengah (SMP & SMA)	59	57,8
Atas (Sarjana & Diploma)	17	16,7
Pekerjaan		
PNS/TNI/Polri	7	6,9
Wiraswasta	25	24,5

Tabel 1. Hasil Karakteristik Responden pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Ratu

Mahasiswa(i)/Pelajar	7	6,9
IRT	40	39,2
Tidak bekerja	12	11,8
Lainnya	11	10,8

Berdasarkan Tabel 1, diketahui bahwa mayoritas responden pasien rawat jalan peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Kota Ratu Kabupaten Ende berjenis kelamin perempuan sebanyak 65 orang (63,7%), sedangkan laki-laki sebanyak 37 orang (36,3%). Dilihat dari distribusi usia, sebagian besar responden berada pada kelompok 31–40 tahun (30,4%), diikuti oleh kelompok usia >51 tahun (25,5%), 41–50 tahun (23,5%), dan 20–30 tahun (20,6%). Dari segi pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah (SMP & SMA) sebanyak 59 orang (57,8%), sedangkan pendidikan dasar sebanyak 26 orang (25,5%), dan pendidikan tinggi (sarjana &

#### Distribusi Frekuensi

diploma) hanya 17 orang (16,7%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden adalah ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 40 orang (39,2%), diikuti wiraswasta (24,5%), tidak bekerja (11,8%), lainnya (10,8%), serta masing-masing PNS/TNI/Polri dan mahasiswa/pelajar (6,9%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh perempuan usia produktif dengan tingkat pendidikan menengah dan sebagian besar berprofesi sebagai ibu rumah tangga, yang umumnya memiliki waktu lebih fleksibel untuk mengakses layanan kesehatan di puskesmas.

Tabel 2. Hasil Distribusi Frekuensi Variabel Mutu Pelayanan dan Minat Kunjungan Ulang

Indikator Mutu Pelayanan	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Baik	40	39,2
	Cukup	40	39,2

	Kurang	22	21,6
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Baik	42	41,2
	Cukup	31	30,4
	Kurang	19	18,6
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Baik	52	51,0
	Cukup	32	31,4
	Kurang	18	17,6
<i>Assurance</i> (Jamianan)	Baik	44	43,1
	Cukup	38	37,3
	Kurang	20	19,6
<i>Empathy</i> (Empati)	Baik	44	43,1
	Cukup	35	34,3
	Kurang	23	22,5
Minat Kunjungan Ulang	Kunjungan pertama	41	40,2
	Kunjungan ulang	61	59,8

Berdasarkan Tabel 2, menggambarkan persepsi responden terhadap dimensi mutu pelayanan serta minat kunjungan ulang pasien BPJS. Berdasarkan data, sebagian besar responden menilai mutu pelayanan berada pada kategori baik pada hampir semua dimensi. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memiliki nilai tertinggi dengan 51,0% responden menilai baik, diikuti oleh *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati) masing-masing 43,1%, serta *reliability*

(keandalan) sebesar 41,2%, dan *tangible* (bukti fisik) sebesar 39,2%. Meskipun demikian, masih terdapat responden yang menilai cukup dan kurang pada setiap indikator, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih memiliki ruang untuk perbaikan, khususnya pada aspek fasilitas fisik dan keandalan tenaga kesehatan. Sementara itu, dari sisi minat kunjungan ulang, sebanyak 61 responden (59,8%) menyatakan melakukan kunjungan ulang, sedangkan 41 responden (40,2%)

merupakan kunjungan pertama. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar pasien merasa cukup puas terhadap layanan

puskesmas dan bersedia kembali untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di masa mendatang.

### Analisis Univariat

Tabel 3. Hasil Analisis Univariat

Indikator Mutu Pelayanan		Minat Kunjungan Ulang				Total		p-value
		Pertama		Ulang		n	%	
		n	%	n	%			
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Baik	15	14,7	35	34,3	40	39,2	0,021
	Cukup	12	11,8	18	17,6	40	39,2	
	Kurang	14	13,7	8	7,8	22	21,6	
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Baik	17	16,7	35	34,3	42	41,2	0,010
	Cukup	12	11,8	19	18,6	31	30,4	
	Kurang	12	11,8	7	6,9	19	18,6	
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	Baik	18	17,6	34	33,3	52	51,0	0,000
	Cukup	14	13,7	18	17,6	32	31,4	
	Kurang	9	8,8	9	8,8	18	17,6	
<i>Assurance</i> (Jamianan)	Baik	16	15,7	28	27,5	44	43,1	0,004
	Cukup	11	10,8	27	26,5	38	37,3	
	Kurang	14	13,7	6	5,9	20	19,6	
<i>Empathy</i> (Empati)	Baik	19	18,6	22	21,6	44	43,1	0,004
	Cukup	13	12,7	22	21,6	35	34,3	
	Kurang	10	9,8	13	12,7	23	22,5	
Jumlah		41	40,2	61	59,8	102	100	

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan hasil analisis hubungan antara dimensi mutu

pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien menggunakan uji *Chi-Square*, dengan

hasil yang menunjukkan adanya hubungan signifikan pada seluruh indikator. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) memiliki pengaruh paling kuat terhadap minat kunjungan ulang dengan p-value = 0,000, diikuti *reliability* (0,010), *assurance* (0,004), *empathy* (0,004), dan *tangible* (0,021). Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik persepsi pasien terhadap mutu pelayanan, terutama pada kecepatan dan ketanggapan tenaga medis dalam memberikan layanan, maka semakin tinggi pula kecenderungan pasien untuk melakukan kunjungan ulang. Sebagian besar pasien dengan persepsi “baik” terhadap mutu pelayanan juga termasuk dalam kelompok yang melakukan kunjungan ulang, seperti pada indikator *responsiveness* di mana 34 dari 52 responden (65%) yang menilai baik tercatat melakukan kunjungan ulang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien BPJS, dan peningkatan mutu di setiap dimensi akan berdampak positif terhadap loyalitas pasien terhadap Puskesmas Kota Ratu.

### **Analisis Karakteristik Responden**

Hasil penelitian mengenai karakteristik responden di Puskesmas Kota Ratu Kabupaten Ende menunjukkan adanya dominasi responden perempuan (63,7%) yang menggunakan layanan kesehatan. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa perempuan seringkali memiliki kesadaran kesehatan yang lebih tinggi, yang memungkinkan mereka untuk lebih aktif dalam mencari perawatan kesehatan dibandingkan dengan laki-laki (Guspianto et al., 2022). Secara umum, tingkat kesadaran kesehatan yang lebih tinggi di kalangan perempuan dapat diartikan sebagai faktor kunci yang memengaruhi minat mereka untuk mengunjungi fasilitas kesehatan secara rutin. Penelitian oleh Harun dan Listyowati juga menegaskan bahwa kesadaran pasien terhadap mutu pelayanan sangat berpengaruh pada niat kunjung ulang, meskipun karakteristik demografis seperti jenis kelamin tidak menunjukkan hubungan signifikan dalam studi mereka (Harun & Listyowati, 2022).

Dari segi usia, data menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia produktif (31–50 tahun)

dengan persentase 53,9%. Hal ini mempertegas bahwa layanan kesehatan Puskesmas banyak dimanfaatkan oleh individu yang berada dalam fase kehidupan aktif, yang seringkali terhubung dengan kebutuhan kesehatan yang mendesak atau rutin (Melinda & Meliala, 2023). Kelompok usia produktif ini menunjukkan kecenderungan untuk menginginkan pelayanan kesehatan yang efisien dan berkualitas tinggi, yang dapat mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut. Guspianto et al. menemukan bahwa kualitas layanan berhubungan erat dengan niat revisi pasien (Guspianto et al., 2022). Penelitian lain menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti keandalan layanan dan bukti fisik juga berkontribusi terhadap keputusan pasien untuk mengunjungi kembali fasilitas kesehatan (Melinda & Meliala, 2023).

Dari perspektif pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan menengah (SMP–SMA) (57,8%), yang menunjukkan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup untuk memahami manfaat serta mekanisme layanan BPJS (Sukohar et al., 2020). Hal ini berimplikasi

positif terhadap aksesibilitas layanan kesehatan, di mana pasien dengan pengetahuan dasar yang baik lebih mungkin untuk memanfaatkan program BPJS dan memahami hak-hak mereka sebagai peserta. Penelitian oleh Meidi et al. menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara kualitas layanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien, yang berkontribusi terhadap niat revisi pasien (Meidi et al., 2023). Sementara itu, penelitian oleh Ningsih et al. menemukan bahwa kualitas layanan yang baik di Puskesmas membawa dampak positif terhadap kepuasan pasien, yang akhirnya meningkatkan angka kunjungan ulang (Ningsih et al., 2023).

### **Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kota Ratu**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Ratu, mayoritas responden memberikan penilaian baik terhadap berbagai dimensi mutu pelayanan, dengan dimensi *responsiveness* memperoleh nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Puskesmas berhasil dalam memenuhi ekspektasi pasien untuk memenuhi

kebutuhan mereka secara cepat dan efisien. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa daya tanggap mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien, dengan hasil yang signifikan ( $p = 0,039$ ) (Amiruddin et al., 2021). Namun, dimensi *tangible* atau bukti fisik mendapatkan nilai terendah, menandakan adanya sejumlah kekurangan dalam aspek fasilitas fisik dan kenyamanan ruang pelayanan. Penelitian sebelumnya mencatat bahwa aspek bukti fisik merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien (Khatimah et al., 2024). Dalam konteks Puskesmas Kota Ratu, perbaikan fasilitas fisik sangat diperlukan untuk meningkatkan persepsi positif pasien. Hal serupa juga diungkapkan penelitian sebelumnya di mana asumsi kualitas pelayanan gigi dan mulut sangat dipengaruhi oleh kualitas lingkungan fisik, yang berdampak pada minat kunjungan ulang (Ariska Salsabila et al., 2021).

Di samping itu, aspek *assurance* dan *empathy* yang mendapatkan penilaian baik menunjukkan adanya kepercayaan dan hubungan yang positif antara tenaga kesehatan dan pasien. Penelitian oleh Lesmana et al. mendukung hal ini dengan

menunjukkan bahwa kepuasan pasien berhubungan langsung dengan sifat profesionalisme dan hubungan interpersonal yang baik (Lesmana et al., 2025). Dengan demikian, fokus untuk meningkatkan dimensi *assurance* dan *empathy* di Puskesmas Kota Ratu bisa menjadi strategi efektif untuk mendorong peningkatan minat kunjungan ulang pasien. Terlebih lagi, kajian oleh Khatimah et al. menunjukkan bahwa peningkatan dalam dimensi-dimensi pelayanan yang lain, bila dikombinasikan dengan usaha untuk meningkatkan *tangible*, akan memberikan efek sinergis yang positif terhadap kepuasan pasien dan minat mereka untuk kembali ke Puskesmas (Khatimah et al., 2024).

### **Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS**

Penelitian mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien BPJS di Puskesmas Kota Ratu Kabupaten Ende menunjukkan bahwa 59,8% responden melakukan kunjungan ulang. Hasil tersebut mengindikasikan adanya hubungan positif antara kepuasan pasien dan keputusan untuk kembali, yang sejalan dengan temuan dari penelitian sebelumnya. Misalnya,

Ningsih et al. menegaskan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang baik dapat mengarah pada peningkatan kepuasan pasien, yang berujung pada loyalitas dan minat kunjungan ulang (Ningsih et al., 2023). Selain itu, penelitian lain menemukan bukti kuat mengenai hubungan antara persepsi kualitas pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien, dengan hasil analisis menunjukkan kepuasan yang tinggi sejalan dengan tingginya minat untuk kembali (H. M. Putri & Dian Afriyani, 2025).

Faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjungan ulang ternyata sangat beragam, termasuk kecepatan pelayanan, sikap ramah tenaga kesehatan, dan ketersediaan obat. Hal ini sejalan dengan temuan Harun dan Listyowati, yang mencatat bahwa dimensi reliabilitas dan empati menjadi faktor penentu dalam minat kunjungan ulang pasien (Harun & Listyowati, 2022). Selain itu, penelitian oleh Sriatmi dan Pramana mengungkapkan bahwasanya dimensi lingkungan fisik dan kualitas fasilitas puskesmas juga berpengaruh terhadap niat pasien untuk melakukan kunjungan ulang, menggarisbawahi pentingnya aspek

kebersihan dan kenyamanan dalam pelayanan kesehatan (Sriatmi & Yoga Pramana, 2022).

Dengan meningkatnya minat kunjungan ulang di Puskesmas Kota Ratu, penting bagi manajemen fasilitas tersebut untuk terus menerapkan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Perhatian terhadap aspek *tangible* dari pelayanan, seperti kebersihan, kecepatan layanan, dan responsivitas staf, dapat secara signifikan meningkatkan minat kunjungan ulang pasien (Melinda & Meliala, 2023). Penelitian lain menekankan pentingnya pemenuhan standar pelayanan kesehatan yang berkualitas di era pasca-pandemi agar dapat menjaga dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat secara keseluruhan (Dewi et al., 2021).

### **Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang**

Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Kota Ratu menunjukkan hubungan signifikan antara berbagai dimensi mutu pelayanan dan keputusan pasien untuk kembali berobat.

Hasil analisis *Chi-Square* mengindikasikan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan *responsiveness*, *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* berkontribusi terhadap kepuasan pasien dan minat kunjungan ulang, dengan *responsiveness* sebagai dimensi yang paling berpengaruh ( $p < 0,01$ ). Penelitian sebelumnya memberikan bukti tambahan bahwa mutu pelayanan di Puskesmas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS. Dalam penelitian tersebut, kualitas pelayanan dianggap kunci untuk meningkatkan kepercayaan pasien dan kepuasan mereka, yang sesuai dengan temuan bahwa kecepatan dan ketanggapan pelayanan adalah faktor utama yang membuka peluang untuk kunjungan ulang (Khafifah & Razak, 2022).

Perspektif yang lebih luas mengenai dimensi mutu pelayanan dapat dilihat dalam studi sebelumnya, yakni penelitian tersebut menerapkan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi mutu pelayanan yang berpengaruh terhadap persepsi layanan konsumen (Saflor et al., 2024). Temuan penelitian terdahulu selaras dengan hasil penelitian ini, yang

menegaskan bahwa responsifitas, keandalan, perhatian, kepercayaan, dan kondisi fasilitas sangat penting dalam penilaian pasien. Oleh karena itu, meningkatkan dimensi-dimensi ini tidak hanya akan memperbaiki kualitas yang dirasakan, tetapi juga meningkatkan loyalitas pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Dampak mutu layanan pada niat kunjungan ulang juga ditemukan dalam penelitian sebelumnya, yang mana mengamati bahwa kepuasan pasien JKN sangat dipengaruhi oleh berbagai aspek kualitas layanan, yang sejalan dengan studi ini di Puskesmas Kota Ratu (Putri & Aini, 2021). Dengan penekanan pada peningkatan mutu pelayanan, terutama dalam hal tanggung jawab dan ketanggapan tenaga medis, bisa dipastikan bahwa ini akan menciptakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, sehingga mendorong pasien untuk kembali berobat. Dengan demikian, temuan ini menegaskan pentingnya pemahaman holistik terhadap aspek pelayanan dalam meningkatkan pengalaman pasien di fasilitas kesehatan.

#### **Implikasi Penelitian**

Hasil penelitian ini memiliki implikasi yang signifikan bagi pengelolaan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas, khususnya dalam konteks pelayanan bagi peserta BPJS. Temuan menunjukkan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan terutama *responsiveness* dan *reliability* berhubungan erat dengan minat kunjungan ulang pasien. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan dapat dijadikan strategi utama dalam memperkuat loyalitas pasien dan memastikan keberlanjutan program BPJS Kesehatan di tingkat fasilitas dasar. Implikasi praktisnya adalah perlunya peningkatan kapasitas tenaga kesehatan melalui pelatihan pelayanan prima, komunikasi empatik, serta efisiensi waktu pelayanan untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan. Selain itu, pihak manajemen puskesmas disarankan untuk memperbaiki aspek *tangible* seperti fasilitas ruang tunggu, ketersediaan obat, dan kebersihan lingkungan. Secara kebijakan, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah dan Dinas Kesehatan Kabupaten Ende dalam mengevaluasi standar mutu pelayanan serta merancang intervensi kebijakan berbasis data untuk

memperkuat sistem pelayanan kesehatan di daerah terpencil.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasilnya. Pertama, desain cross sectional yang digunakan hanya menggambarkan hubungan antarvariabel pada satu periode waktu tertentu, sehingga tidak dapat menjelaskan hubungan kausal secara mendalam. Kedua, teknik pengambilan sampel Accidental Sampling memungkinkan adanya bias karena responden dipilih berdasarkan ketersediaan di lokasi penelitian, bukan secara acak, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya mewakili populasi pasien BPJS di wilayah lain. Ketiga, penelitian ini hanya berfokus pada Puskesmas Kota Ratu sehingga generalisasi hasil ke puskesmas lain di Kabupaten Ende atau provinsi berbeda harus dilakukan dengan hati-hati. Keempat, data diperoleh melalui kuesioner dengan metode *self-report*, yang berpotensi dipengaruhi oleh persepsi subjektif responden terhadap mutu pelayanan. Penelitian selanjutnya, disarankan agar menggunakan desain longitudinal atau

mixed-methods serta melibatkan lebih dari satu fasilitas kesehatan agar hasilnya lebih komprehensif dan dapat dibandingkan secara lintas wilayah.

### **Rekomendasi Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap minat kunjungan ulang pasien BPJS di Puskesmas Kota Ratu Kabupaten Ende, beberapa rekomendasi dapat diajukan untuk penelitian selanjutnya. Pertama, disarankan agar penelitian mendatang menggunakan desain longitudinal agar dapat mengamati perubahan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang dari waktu ke waktu, sehingga hubungan kausal antara kedua variabel dapat diketahui lebih akurat. Kedua, perluasan lokasi penelitian ke beberapa puskesmas di Kabupaten Ende atau wilayah lain di Nusa Tenggara Timur dapat memberikan hasil yang lebih representatif dan memungkinkan perbandingan antarwilayah terkait mutu layanan dan kepuasan pasien. Ketiga, penelitian berikutnya dapat menambahkan variabel mediasi atau moderasi, seperti kepuasan pasien, kepercayaan terhadap

tenaga kesehatan, atau citra institusi, untuk memperkaya analisis hubungan antara mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang. Keempat, penggunaan metode campuran (*mixed-methods*) menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman pasien dan faktor-faktor psikologis atau sosial yang memengaruhi keputusan mereka untuk kembali berobat. Kelima, pengembangan instrumen pengukuran mutu pelayanan yang kontekstual dengan kondisi daerah, termasuk faktor budaya dan geografis lokal, perlu dilakukan agar hasil penelitian lebih relevan dengan karakteristik masyarakat di wilayah penelitian. Dengan penguatan rancangan metodologi dan cakupan penelitian tersebut, studi selanjutnya diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih komprehensif terhadap peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan kebijakan pengelolaan program BPJS di tingkat puskesmas.

### **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa mutu pelayanan kesehatan berpengaruh

signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien BPJS di Puskesmas Kota Ratu Kabupaten Ende. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi keputusan pasien untuk kembali, diikuti oleh *reliability*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Mayoritas pasien menilai mutu pelayanan berada pada kategori baik, dan sebagian besar responden menyatakan telah melakukan kunjungan ulang, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang positif terhadap layanan Puskesmas. Berdasarkan hasil ini, disarankan agar pihak Puskesmas meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan, memperkuat sikap empatik tenaga kesehatan, serta memperbaiki aspek fisik fasilitas pelayanan. Pemerintah daerah perlu memberikan dukungan berupa pengawasan kualitas pelayanan secara berkala, peningkatan sumber daya manusia, dan penyediaan sarana prasarana yang memadai. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan dengan memperluas lokasi studi dan menambahkan variabel mediasi seperti kepuasan pasien atau kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan untuk memperoleh pemahaman

yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi minat kunjungan ulang pasien BPJS.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Agnesia, Y., Sari, S. W., Nu'man, H., Ramadhani, D. W., & Nopianto. (2023). *Buku Ajar Metode Penelitian Kesehatan*. Penerbit NEM.
- Amiruddin, E. E., Meilani, N., Subhan, M., & Rahmat, R. (2021). Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Lowu-Lowu. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 3(2), 99–108. <https://doi.org/10.36590/jika.v3i2.158>
- Ariska Salsabila, N., Mulyanti, S., Supriyanto, I., & Insanuddin, I. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Cimahi Selatan. *Jurnal Kesehatan Siliwangi*, 2(2), 665–671. <https://doi.org/10.34011/jks.v2i2.676>
- Dewi, A. Y. S., Yuniar, N., & Ahmad, L. O. A. I. (2021). Gambaran Pelaksanaan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD

- Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Kebijakan Kesehatan Universitas Halu Oleo*, 2(1), 1–8. <https://doi.org/10.37887/jakk.v2i1.38116>
- Fadhilah, I. Q., Murti, B., & Prasetya, H. (2020). Factors Affecting the Quality of Outpatient Registration Service and Patient Satisfaction at the Community Health Center in Surakarta and Karanganyar, Central Java. *Journal of Health Policy and Management*, 5(2), 92–102. <https://doi.org/10.26911/thejhp.2020.05.02.01>
- Guspianto, G., Hubaybah, H., & Ningsih, V. R. (2022). Quality of Service and its Effect on Patient Value, Patient Satisfaction, and Revisit Intention: Investigation of the Public Health Center in Jambi Province. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(E), 1865–1873. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.8666>
- Hardani, Andriani, H., Utami, E. F., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., Auliya, N. H., Ustiawaty, J., & Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (H. Abadi (ed.); Cetakan 1, Issue Maret). CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Harun, S. H. A., & Listyowati, R. (2022). Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Ris Hospital 2021. *Archive of Community Health*, 9(2), 343. <https://doi.org/10.24843/ACH.2022.v09.i02.p11>
- Khafifah, N., & Razak, A. (2022). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Puskesmas Pangkajene. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 212–222. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21360>
- Khatimah, G. K., Cokki, C., & Helmi, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 668–680.

- <https://doi.org/10.24912/jmbk.v8i3.30241>
- Lesmana, A., Kodyat, A. G., & Sunadi, A. (2025). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan. *Journal of Language and Health*, 6(3), 145–154. <https://doi.org/10.37287/jlh.v6i3.248>
- Liberty, I. A. (2024). *Metode Penelitian Kesehatan*. Penerbit NEM.
- Luthfia, A. R., & Alkhajar, E. N. S. (2019). Praktik Pelayanan Publik: Puskesmas Sebagai Garda Terdepan Pelayanan Kesehatan. *Decision: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 71. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i2.1802>
- Meidi, H. O., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport Science and Health*, 5(2), 117–132. <https://doi.org/10.17977/um062v5i22023p117-132>
- Melinda, R., & Meliala, S. A. (2023). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjung Pasien Rawat Jalan di RSUD Hidayah Deli Tua. *MAHESA : Malahayati Health Student Journal*, 3(8), 2547–2560. <https://doi.org/10.33024/mahesa.v3i8.10905>
- Mutmainnah, U., Ahri, R. A., & 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), 52–74. <https://www.pasca-umi.ac.id/index.php/jmch/article/view/488>
- Ningsih, N. A., Rifai, M., Pasinggi, A. S., Latu, S., & Marwan, U. K. (2023). Quality of Health Services and Patient Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 5(3), 422–431. <https://doi.org/10.36590/jika.v5i3.536>
- Nur Mazdalifah. (2020). Satisfaction of Patients Using BPJS on Quality of Services Bahbiak Community Health Center, City of Madya

- Pematangsiantar. *Medalion Journal*, 1(1), 1–5. <https://doi.org/10.59733/medalion.v1i1.1>
- Putri, H. M., & Dian Afriyani, L. (2025). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Wahyu Medika. *Indonesian Journal of Midwifery (IJM)*, 8(1), 72–81. <https://doi.org/10.35473/ijm.v8i1.3901>
- Putri, Y. S. C., & Aini, Q. (2021). The Satisfaction Analysis of National Health Insurance (JKN) Patient Using the Hospital Consumer Assessment Healthcare Providers and Systems (HCAHPS) Survey Between Public Hospital and Private Hospital in D.I. Yogyakarta. *Jurnal Aisyah : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(3), 1–10. <https://doi.org/10.30604/jika.v6i3.819>
- Saflor, C. S., Mariñas, K. A., Alvarado, P., Baleña, A., Tanglao, M. S., Prasetyo, Y. T., Tangsoc, J., & Bernardo, E. (2024). Towards Sustainable Internet Service Provision: Analyzing Consumer Preferences through a Hybrid TOPSIS–SEM–Neural Network Framework. *Sustainability*, 16(11), 4767. <https://doi.org/10.3390/su16114767>
- Sesrianty, V., Machmud, R., & Yeni, F. (2019). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan. *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), 116–126. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i2.317>
- Setiawan, H. H. (2019). Merumuskan Indeks Kesejahteraan Sosial (IKS) di Indonesia. *Sosio Informa*, 5(3), 208–222. <https://doi.org/10.33007/inf.v5i3.1786>
- Sriatmi, A., & Yoga Pramana, L. D. (2022). Faktor Lingkungan Fisik dan Dimensi Tangibles Pelayanan Terhadap Niat Kunjungan Ulang ke Puskesmas di Kabupaten Demak. *Jurnal Kesehatan Lingkungan Indonesia*, 21(2), 235–244. <https://doi.org/10.14710/jkli.21.2.235-244>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif (Edisi ke-3)* (3rd ed.). CV Alfabeta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1188929>
- Sukohar, A., Suryawinata, A., & Mediansyah, A. (2020). Quality of Health Services in

the First Level Health Facilities and the Role of Quality and Cost Control Team in Lampung Province. *Review of Primary Care Practice and Education (Kajian Praktik Dan Pendidikan Layanan Primer)*, 3(1), 8.  
<https://doi.org/10.22146/rpcpe.54162>

Wardani, I. F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pengguna Kartu BPJS di Puskesmas Kedawung 1 Kabupaten

Sragen. *Jl@P*, 10(2), 92–104.  
<https://doi.org/10.33061/jp.v10i2.5907>

Wiasa, I. N. D. (2022). *Jaminan Kesehatan Nasional yang Berkeadilan Menuju Kesejahteraan Sosial*. CV. Feniks Muda Sejahtera.

<https://kms.kemkes.go.id/contents/1716218475876->

BukuJaminanKesehatanNasionalNyomanDharmaWiasa.pdf