

DETERMINAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS AIR DINGIN KOTA PADANG

Sri Oktarina

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Baiturrahmah Padang

sriafiqa@gmail.com

ABSTRACT

Decreasing in number of outpatients visiting health care Air Dingin reached 26.33% showed that the patients had their own perception toward the quality which could realize their satisfaction toward received services. Their satisfaction toward received services had effect on interest to reuse the same outpatient service. In order to anticipate tendency of decreasing in number of patient reusing outpatient service, it was needed to conduct a research about determinant factors of patient perception toward service quality with interest to reuse outpatient service at health care Air Dingin Padang city 2017.

The type of research was analytical research using cross sectional method. The instrumentation of this research was questionnaire on 79 newcomer patients who receive ambulatory services at health care Air Dingin using accidental sampling. Primary and secondary data were processed and analyzed using chi square test and multivariate using multiple regression logistic test using enter method. Significance was determined with $p < 0.05$.

Based on the result of Univariate analysis showed 53.2% of patients were interested in reuse the services at health care Air Dingin and the variables related to the interest of reusing of health care outpatient services were the patient's perception of the dimensions of reliability, ladder, assurance and direct evidence, together variables which have the greatest influence on interest in reusing outpatient services at health care Air Dingin was the patient's perception of direct evidence dimension.

In order to increase the quality, it is recommended health care Air Dingin to conduct and make repairs of buildings and other infrastructure by cultivating the building facilities for instance waiting room, toilets and mushalla along with complementing the supporting needs to improve the cleanliness of the environment and building of health care.

Keywords: Patient Perception, Service Quality, Reuse Outpatient Service Health Care

PENDAHULUAN

Peta pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas dan efisiensi dari penyelenggaraan program pelayanan kesehatan. Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah hasil proses pencarian pelayanan kesehatan oleh seseorang atau kelompok. Pengetahuan tentang faktor yang mendorong individu membeli pelayanan kesehatan merupakan informasi kunci untuk mempelajari utilisasi pelayanan kesehatan (Ilyas, 2009:9).

Berdasarkan data Riset Kesehatan Dasar tahun 2013 menggambarkan 10,4% penduduk Indonesia dalam satu bulan terakhir yang melakukan rawat jalan yaitu Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan provinsi tertinggi yang melakukan pemanfaatan rawat jalan yaitu sebesar 16,3% dan Bengkulu merupakan provinsi yang terendah dalam memanfaatkan fasilitas rawat jalan sebesar 3,5%. Di Sumatera Barat proporsi pemanfaatan rawat jalan hanya sebesar 7,2%, sedangkan angka kesakitan di Indonesia mencapai 39,2% (SUSENAS, 2013).

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kota Padang, terdapat tiga puskesmas yang mengalami penurunan jumlah kunjungan dalam tiga tahun terakhir yaitu Puskesmas Alai, Puskesmas Lapai dan Puskesmas Air Dingin. Diantara tiga puskesmas tersebut, puskesmas Air Dingin mengalami penurunan jumlah kunjungan rawat jalan yang signifikan selama tiga tahun berturut-turut. Tercatat pada tahun 2013 sebanyak 57.233 kunjungan, tahun 2014 sebanyak 49.224 kunjungan Sedangkan tahun 2015 tercatat sebanyak 29.607 kunjungan (Laporan

Tahunan Puskesmas Air Dingin). Pemanfaatan Puskesmas dapat diukur dari rata-rata kunjungan baik kunjungan rawat jalan maupun kunjungan rawat inap. Rata-rata jumlah kunjungan lama terjadi penurunan secara berturut-turut sebesar 1.879, 1.819 dan 1.707 kunjungan. Tahun 2015 terjadi penurunan sebesar 3,19% dari tahun 2014 sedangkan tahun 2016 juga mengalami penurunan sebesar 6,15% dari tahun 2015. Rata-rata jumlah kunjungan rawat jalan pasien baru mengalami peningkatan dari tahun 2014 sebanyak 457 menjadi 490 kunjungan pada tahun 2015 atau meningkat sebesar 7,22%. Berbeda halnya dengan tahun 2016, jumlah kunjungan pasien baru pada tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 361 kunjungan atau turun menjadi 26,33% dari tahun sebelumnya

Kunjungan lama menunjukkan minat pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan yang telah mereka rasakan. Salah satu penyebab suatu produk dikatakan bermutu apabila konsumen melakukan pembelian secara berulang. Meningkatnya jumlah kunjungan lama tersebut akan menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas (Trimurty, 2008). Oleh sebab itu, terjadinya penurunan jumlah kunjungan lama ini menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan Puskesmas juga menurun.

Untuk meningkatkan kunjungan pasien Puskesmas, maka Puskesmas Air Dingin harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan bermutu sehingga mampu memberikan kepuasan pasien (Riyadi, 2009). Tanpa adanya peningkatan mutu pelayanan dari Puskesmas, maka dalam jangka panjang masyarakat menengah ke atas akan lebih memilih balai pengobatan swasta sedangkan Puskesmas akan dijauhi (Rofianti, 2002).

Mutu pelayanan puskesmas harus semakin ditingkatkan karena mutu pelayanan yang baik akan memberikan banyak kontribusi kesuksesan diantaranya adalah meningkatkan atau perbaikan posisi kompetisi, memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan (*customer*), meningkatkan mutu dan mengurangi pemakaian biaya seluruhnya. Dengan memperlihatkan beberapa keuntungan tersebut, maka sebuah penyedia jasa pelayanan haruslah senantiasa peka terhadap penurunan jumlah pasien, karena hal tersebut dapat dijadikan sebuah tolak ukur sejauh mana tingkat mutu pelayanan dapat memenuhi keinginan pasien (Wijono D, 1999)

Berdasarkan hasil penelitian Rafsanjanie (2014) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali yaitu persepsi pasien tentang mutu pelayanan yang disebut dengan *SERVQUAL* (*Service Quality*). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) mengidentifikasi lima dimensi utama mutu pelayanan kesehatan yaitu dimensi *Reliabilitas* yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat dan memuaskan. Dimensi *Responsiveness* yaitu pelayanan secara tanggap, dimensi *Assurance* yaitu tenaga kesehatan memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, dimensi *Empathy* yaitu tenaga kesehatan mampu memahami kebutuhan dari pasien, dan dimensi *Tangible* yaitu bukti fisik berupa ketersediaan sarana dan prasarana.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan peneliti pada tanggal 7 November 2016 terhadap 10 orang responden yang merupakan pasien baru Puskesmas Air Dingin, 50% mengatakan tidak minat melakukan kunjungan ulang, 70% responden menyatakan dokter datang tidak tepat waktu (kehandalan), 60% responden menyatakan waktu untuk memperoleh pelayanan lama (daya tanggap), 60% responden menyatakan pasien dilayani kurang baik terutama di apotek (jaminan), 40% responden menyatakan tenaga kesehatan memberikan perhatian yang buruk (empati) dan 80% responden menyatakan bahwa sarana penunjang seperti ruang tunggu yang sempit dan pencahayaan yang kurang di ruang pemeriksaan (bukti langsung).

Saat ini belum ada kajian yang dilakukan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang untuk mengetahui sebab-sebab atau faktor yang berpengaruh terhadap menurunnya jumlah kunjungan pasien, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti tentang Determinan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain penelitian analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini telah dilaksanakan di Puskesmas Air Dingin, Kecamatan Koto Tengah, Kota Padang dari bulan Oktober 2016 sampai April 2017. Populasi dalam penelitian ini rata-rata pasien kunjungan baru yang memperoleh pelayanan rawat jalan padabulan Juli sampai dengan bulan September 2016 di Puskesmas Air Dingin yang berjumlah 422 orang. Sampel dalam penelitian adalah 79 responden. Pengambilan sampel dengan wawancaramemakai kuesioner.

HASIL

Univariat

a. Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Berdasarkan tabel 1, bahwa pasien yang tidak berminat melakukan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin yaitu sebesar 37 responden (46,8%).

Faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali yaitu persepsi pasien tentang mutu pelayanan yang disebut dengan *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang terdiri lima dimensi utama mutu pelayanan kesehatan yaitu dimensi kehandalan, dayatanggap, jaminan, empatidanbukttilangsung

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017

No.	Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan	f	%
1	Minat	42	53,2
2	Tidak Berminat	37	46,8
JUMLAH		79	100

b. Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Kehandalan

Berdasarkan tabel 2, bahwa pasien yang memiliki persepsi negatif terhadap dimensi kehandalan di Puskesmas Air Dingin yaitu sebanyak 31 responden (39,2%). Persepsi pasien terhadap dimensi kehandalan adalah penafsiran pasien terhadap mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan akurat dan merupakan pernyataan tentang kemampuan dalam memenuhi janji.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Kehandalandi Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017

No.	Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Kehandalan	f	%
1	Persepsi Positif	48	60,8
2	Persepsi Negatif	31	39,2
TOTAL		79	100

c. Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Daya Tanggap

Berdasarkan tabel 3, bahwa pasien yang memiliki persepsi negatif terhadap dimensi daya tanggap di Puskesmas Air Dingin yaitu sebanyak 30 responden (38%). Persepsi pasien terhadap dimensi daya tanggap adalah penafsiran pasien terhadap mutu pelayanan tentang kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan segera dan tepat.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Daya Tanggap di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017

No.	Persepsi Terhadap Daya Tanggap	Pasien Dimensi	f	%
1	Persepsi Positif		49	62
2	Persepsi Negatif		30	38
TOTAL			79	100

d. Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Jaminan

Berdasarkan tabel 4, bahwa pasien yang memiliki persepsi negatif terhadap dimensi jaminan di Puskesmas Air Dingin yaitu sebanyak 33 responden (41,8%). Persepsi pasien terhadap dimensi jaminan adalah penafsiran pasien terhadap mutu pelayanan yang berupa kemampuan memberikan pelayanan yang optimal dan akurat dan merupakan pernyataan tentang kemampuan dalam memenuhi janji.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Jaminan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017

No.	Persepsi Terhadap Jaminan	Pasien Dimensi	f	%
1	Persepsi Positif		46	58,2
2	Persepsi Negatif		33	41,8
TOTAL			79	100

e. Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Empati

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa pasien yang memiliki persepsi negatif terhadap dimensi empati di Puskesmas Air Dingin yaitu sebanyak 19 responden (24,1%). Persepsi pasien terhadap dimensi Empati adalah penafsiran pasien terhadap mutu pelayanan tentang kepedulian dan perhatian yang sungguh - sungguh kepada konsumen secara perorangan.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Empati di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017

No.	Persepsi Terhadap Empati	Pasien Dimensi	f	%
1	Persepsi Positif		60	75,9
2	Persepsi Negatif		19	24,1
TOTAL			79	100

f. Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Bukti Langsung

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa pasien yang memiliki persepsi negatif terhadap dimensi bukti langsung di Puskesmas Air Dingin yaitu sebanyak 30 responden (38%). Persepsi pasien terhadap dimensi bukti langsung adalah penafsiran pasien terhadap mutu pelayanan dimensi mutu pelayanan yang berupa penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan karyawan dan peralatan komunikasi.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Bukti Langsung di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017

No.	Persepsi Terhadap Bukti Langsung	Pasien Dimensi	f	%
1	Persepsi Positif		49	62
2	Persepsi Negatif		30	38

TOTAL	79	100
--------------	-----------	------------

Bivariat**a. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Kehandalan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pasien Rawat Jalan****Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Kehandalan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017**

No.	Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Kehandalan	Minat Pemanfaatan Ulang				Total	
		Minat		Tidak Berminat		f	%
		f	%	f	%		
1.	Persepsi Positif	35	72,9	13	48	48	100
2.	Persepsi Negatif	7	22,6	24	77,4	31	100
Jumlah		42	53,2	37	46,8	79	100

p value = 0,000

Berdasarkan Tabel silang antara hubungan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Kehandalan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Dingin responden tidak berminat berdasarkan persepsi negatif terhadap dimensi kehandalan sebesar 77,4% lebih besar dibandingkan dengan responden tidak berminat berdasarkan persepsi positif sebesar 48%. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{ value}=0,000$ ($p \leq \alpha$) maka dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi kehandalan dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017.

b. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Daya Tanggap Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pasien Rawat Jalan**Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Daya Tanggap Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017**

No.	Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Daya Tanggap	Minat Pemanfaatan Ulang				Total	
		Minat		Tidak Berminat		f	%
		f	%	f	%		
1.	Persepsi Positif	31	63,3	18	36,7	100	100
2.	Persepsi Negatif	11	36,7	19	63,3	100	100
Jumlah		42	53,2	37	46,8	79	100

p value = 0,039

Berdasarkan Tabel silang antara hubungan persepsi pasien terhadap dimensi daya tanggap dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan diketahui bahwa responden tidak berminat berdasarkan persepsi negatif terhadap dimensi daya tanggap sebesar 63,3% lebih besar dibandingkan dengan responden tidak berminat berdasarkan persepsi positif sebesar 36,7%. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{ value}=0,039$ ($p \leq \alpha$) maka dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi daya tanggap dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017.

c. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Jaminan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pasien Rawat Jalan

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Jaminan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017

No.	Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Jaminan	Minat Pemanfaatan Ulang				Total	
		Minat		Tidak Berminat		f	%
		f	%	f	%		
1.	Persepsi Positif	34	73,9	12	26,1	46	100
2.	Persepsi Negatif	8	24,2	25	75,8	33	100
Jumlah		42	53,2	37	46,8	79	100

p value = 0,000

Berdasarkan Tabel silang antara hubungan persepsi pasien terhadap dimensi jaminan dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan diketahui bahwa responden tidak berminat berdasarkan persepsi negatif terhadap dimensi jaminan sebesar 75,8% lebih besar dibandingkan dengan responden tidak berminat berdasarkan persepsi positif sebesar 26,1%. Hasil uji statistik diperoleh *p value*=0,000 ($p \leq \alpha$) maka dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi jaminan dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017.

d. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Empati Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pasien Rawat Jalan

Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Empati Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017

No.	Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Empati	Minat Pemanfaatan Ulang				Total	
		Minat		Tidak Berminat		f	%
		f	%	f	%		
1.	Persepsi Positif	33	55	27	45	60	100
2.	Persepsi Negatif	9	47,4	10	52,6	19	100
Jumlah		42	53,2	38	46,8	79	100

p value = 0,751

Berdasarkan Tabel silang antara hubungan persepsi pasien terhadap dimensi empati dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan diketahui bahwa responden tidak berminat berdasarkan persepsi negatif terhadap dimensi empati sebesar 52,6% lebih besar dibandingkan dengan responden tidak berminat berdasarkan persepsi positif sebesar 45%. Hasil uji statistik diperoleh *p value*=0,751 ($p > \alpha$) maka dapat disimpulkan tidak ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi empati dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017.

e. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Bukti Langsung Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pasien Rawat Jalan

Tabel 11. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Bukti Langsung Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017

No.	Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Bukti Langsung	Minat Pemanfaatan Ulang				Total	
		Minat		Tidak Berminat		f	%
		f	%	f	%		
1.	Persepsi Positif	31	63,3	18	36,7	49	100
2.	Persepsi Negatif	11	36,7	19	63,3	30	100
Jumlah		42	53,2	37	46,8	79	100
<i>p value = 0,039</i>							

Berdasarkan Tabel silang antara hubungan persepsi pasien terhadap dimensi bukti langsung dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan diketahui bahwa responden tidak berminat berdasarkan persepsi negatif terhadap dimensi jaminan sebesar 63,3% lebih besar dibandingkan dengan responden tidak berminat berdasarkan persepsi positif sebesar 36,7%. Hasil uji statistik diperoleh $p\text{ value}=0,039$ ($p \leq \alpha$) maka dapat disimpulkan ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi bukti langsung dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017.

Multivariat

Analisis multivariat dilakukan untuk menganalisis variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen serta untuk mencari variabel independen mana yang berpengaruh dengan menggunakan uji analisis regresi logistik ganda dengan metode *enter*.

Tabel 12. Hasil Pemodelan Akhir Analisis Multivariat Menggunakan Uji Regresi Logistik Ganda

No.	Variabel	B	P	Exp.(B)
1.	Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Keandalan	-1,667	0,006	0,189
2.	Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Daya Tanggap	-0,720	0,246	0,487
3.	Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Jaminan	-1,473	0,027	0,229
4.	Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Bukti Langsung	0,291	0,675	1,338
CONSTANT		2,030	0,001	7,616

Hasil Uji Regresi Logistik Ganda sebagai berikut :

1. Tabel Klasifikasi 2 X 2 menghitung nilai estimasi yang benar dan salah. Pada nilai *overall percentage* menunjukkan angka 75,9%, artinya ketepatan model regresi logistik ini adalah 75,9% atau model ini mempunyai homoskedastisitas.
2. Kelayakan koefisien regresi dapat diketahui dengan melihat *significance variable* yang diamati pada tabel *Variables in Equation*. Terlihat bahwa *significance* persepsi pasien terhadap dimensi keandalan ($p=0,006$), persepsi pasien terhadap dimensi jaminan ($p=0,027$) lebih kecil dari *cut value* 0,05 sedangkan persepsi pasien terhadap dimensi daya tanggap ($p=0,26$) dan persepsi pasien terhadap dimensi bukti langsung ($p=0,675$) lebih besar dari *cut value* 0,05 akan tetapi $\text{Exp.}(B) > 10\%$ maka model regresi tersebut layak untuk digunakan memprediksi variabel minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin. Artinya variabel independen persepsi pasien terhadap dimensi keandalan signifikan pada probabilitas 0,006, persepsi pasien terhadap dimensi daya tanggap signifikan pada probabilitas 0,246, persepsi pasien terhadap dimensi jaminan signifikan pada probabilitas 0,027 dan persepsi pasien terhadap dimensi bukti langsung signifikan pada probabilitas 0,675.

3. Prediksi yang dapat dikemukakan berdasarkan uji regresi logistic ganda tersebut diambil dari nilai B pada tabel *Variable in Equation*. Konstanta sebesar -2,030 menyatakan bahwa jika tidak ada persepsi pasien terhadap dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti langsung maka pasien tidak akan merasakan adanya minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin.

Berdasarkan nilai Exponen(B) dapat disimpulkan bahwa Odd Ratio (OR) = $\exp(0,291) = 1,338$, artinya pasien yang tidak puas terhadap bukti langsung rawat jalan di Puskesmas Air Dingin mempunyai peluang tidak minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan sebesar 1,3 kali lebih besar daripada pasien yang puas, setelah memperhitungkan pengaruh persepsi pasien terhadap dimensi kehandalan, daya tanggap dan jaminan.

PEMBAHASAN UNIVARIAT

a. Gambaran Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017

Hasil penelitian yang dilakukan di Puskesmas Air Dingin menunjukkan bahwa pasien yang tidak berminat dalam memanfaatkan pelayanan rawat jalan sebesar 46,8%. Ada beberapa faktor yang mendorong pasien untuk memanfaatkan pelayanan puskesmas, diantaranya adalah persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat jalan yang diterima, apabila pasien puas dengan pelayanan yang diberikan maka sebagian besar pasien akan terkesan dengan pengalaman pertamanya memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan keputusan untuk memanfaatkan pelayanan puskesmas yang pertama tersebut kemungkinan bukan berasal dari pasien itu sendiri melainkan dari keluarga seperti orang tua, suami/istri, anak, kerabat dekat atau mungkin berasal dari promosi kesehatan, tetapi lain halnya dengan pengalaman kedua dan seterusnya pasien memanfaatkan pelayanan rawat jalan berdasarkan mutu pelayanan yang diterimanya (Trimurthy, 2008)

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hamidiyah (2016) bahwa sebanyak 78,9% pasien berminat untuk melakukan kunjungan ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Husada dan penelitian oleh Halimatusa'diah (2015) bahwa sebanyak 81,7% pasien berminat dalam melakukan pemanfaatan ulang rawat jalan umum di Puskesmas Ciputat Timur.

Untuk meningkatkan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Air Dingin maka pihak puskesmas perlu melakukan sederetan perbaikan pelayanan dari segi pelayanan maupun mutu yang dapat mempengaruhi pasien dalam di memanfaatkan kembali pelayanan yang ada di Puskesmas Air Dingin seperti meningkatkan kemampuan dokter dan tenaga medis melalui pelatihan ICD X, melakukan perbaikan sarana dan prasarana kesehatan untuk menunjang pelayanan serta meminimalisir waktu tunggu pelayanan secara efektif dan efisien.

b. Gambaran Persepsi Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan responden mempunyai persepsi negatif terhadap mutu pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Air Dingin, hal ini dianggap bahwa mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Air Dingin kepada pasien masih belum baik. Responden masih mempunyai persepsi negatif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Air Dingin yang dilihat dari lima dimensi mutu meliputi kehandalan (39,2%), daya tanggap (38%), jaminan (41,8%), empati (24,1%) dan bukti langsung (38%).

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Parasuraman et al (1985) dalam Hamidiyah (2016), apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sedangkan menurut Suryani (2008) dalam Hamidiyah (2016), dalam proses persepsi secara sadar atau tidak sadar, konsumen akan mengait-ngaitkan dengan semua informasi yang dimiliki agar mampu memberikan makna

yang tepat. Informasi tersebut baik berupa pengalaman dan kondisi psikologis konsumen seperti kebutuhan, harapan dan kepentingan.

Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan maka pihak puskesmas perlu memperhatikan lima dimensi mutu yang dapat mempengaruhi minat pasien dalam memanfaatkan pelayanan ulang di Puskesmas Air Dingin yaitu dengan meningkatkan persepsi pasien terhadap dimensi kehandalan melalui membangun budaya kerja yang berkualitas, persepsi terhadap dimensi daya tanggap melalui memaksimalkan kinerja petugas serta meminimalisir waktu tunggu pasien, persepsi pasien terhadap dimensi jaminan dengan cara memberikan pelayanan secara berhati-hati untuk meningkatkan rasa percaya pasien, persepsi pasien terhadap dimensi empati dengan meningkatkan kecakapan sosial dan persepsi pasien terhadap dimensi bukti langsung dengan menciptakan lingkungan puskesmas yang bersih dan sehat melalui perbaikan sarana dan prasarana penunjang kesehatan.

BIVARIAT

a. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Kehandalan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi terhadap dimensi kehandalan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin. Terdapat 77,4% responden memiliki persepsi negatif terhadap dimensi kehandalan dan tidak berminat untuk melakukan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan, kehandalan yang diberikan berupa ketepatan dan ketelitian pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas kesehatan, ketepatan kehadiran dokter dalam melakukan pemeriksaan dan petugas loket yang selalu ditempat saat melakukan pendaftaran untuk memperoleh pelayanan kesehatan

Sebagaimana yang dikemukakan Parasuraman,dkk (1985) dalam Hamidiyah (2016) bahwa apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Kotler (2009) yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku purna pembelian, setelah pembelian, konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya. Jika konsumen puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut. Dimana kehandalan merupakan satu dari lima dimensi kualitas jasa yang digunakan pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa (Parasuraman et al, 1988 dalam Hamidiyah, 2016).

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiyah (2016:124) bahwa ada hubungan bermakna persepsi pasien tentang kehandalan kualitas pelayanan dengan kunjungan ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dan hasil penelitian Devi (2014) bahwa ada hubungan persepsi pengguna layanan tentang mutu pelayanan unit rawat inap (VIP) Gryatama khusus kehandalan dengan minat pemanfaatan ulang di BRSU Tabanan.

Dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin perlu terus ditingkatkan kualitas pelayanan, khususnya seluruh aspek kehandalan agar minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan terus mengalami peningkatan. Menurut Parasuraman et al (1988) dalam Hamidiyah (2016) untuk meningkatkan kehandalan di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak perlu membangun budaya kerja berkualitas yaitu budaya tidak ada kesalahan atau *corporate culture of no mistake* yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke front line staff(yang langsung berhubungan dengan pasien). Budaya kerja seperti ini perlu diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan ekspektasi pasien.

b. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Daya Tanggap Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian ada hubungan bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi daya tanggap dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas

Air Dingin. Terdapat 63,3% responden memiliki persepsi negatif terhadap dimensi daya tanggap dan tidak berminat untuk melakukan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan.

Daya tanggap pelayanan puskesmas ditunjukkan oleh pasien membutuhkan waktu yang cepat untuk mendapatkan pelayanan dokter, dokter dan tenaga non-medis cekatan dalam melayani pasien, proses pembayaran dikasir cepat, dokter selalu menanyakan gejala dan riwayat penyakit pasien sebelum melakukan pemeriksaan dan pengambilan hasil penunjang medis (hasil lab, penembusan obat) membutuhkan waktu cepat.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiyah (2016:124) bahwa ada hubungan bermakna persepsi pasien tentang daya tanggap kualitas pelayanan dengan kunjungan ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dan hasil penelitian Devi (2014) bahwa ada hubungan persepsi pengguna layanan tentang mutu pelayanan unit rawat inap (VIP) Gryatama khusus dimensi daya tanggap dengan minat pemanfaatan ulang di BRSU Tabanan.

Dalam pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin perlu terus ditingkatkan kualitas pelayanan, khususnya seluruh aspek daya tanggap agar minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan terus mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut dapat dilakukan dengan memaksimalkan kinerja petugas dalam melakukan proses registrasi pasien karena terdapat 49,4% pasien tidak merasa puas dengan proses registrasi yang ada di puskesmas. Hal lain yang dapat dilakukan adalah dengan meminimalisir waktu tunggu dalam memperoleh pelayanan dari dokter, hal ini sesuai dengan persepsi pasien bahwa 44,3% pasien memerlukan waktu yang cukup lama untuk memperoleh pelayanan dari dokter.

c. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Jaminan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh adanya hubungan bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi jaminan dengan minat pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin. Terdapat 75,8% responden mempunyai persepsi negatif terhadap dimensi jaminan dan tidak berminat untuk melakukan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan.

Jaminan merupakan ketenangan atau kenyamanan meliputi pengetahuan, kemampuan dan rasa hormat petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan keefektifan dalam berkomunikasi dengan pasien. Sehingga perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan pada seluruh aspek daya tanggap untuk meningkatkan minat pasien dalam memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiyah (2016:124) bahwa ada hubungan bermakna persepsi pasien tentang jaminan kualitas pelayanan dengan kunjungan ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dan hasil penelitian Devi (2014) bahwa ada hubungan persepsi pengguna layanan tentang mutu pelayanan unit rawat inap (VIP) Gryatama khusus dimensi jaminan dengan minat pemanfaatan ulang di BRSU Tabanan.

Adapun bentuk peningkatan yang dapat dilakukan yaitu tenaga medis memberikan pelayanan secara berhati-hati dalam melakukan pekerjaannya serta memberikan pelayanan yang baik dan ramah. Hal ini dikarenakan 27,9% pasien belum merasa percaya akan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis sehingga bila hal tersebut ditingkatkan, maka persepsi pasien terhadap dimensi jaminan akan meningkat serta minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di puskesmas pun akan meningkat pula.

d. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Empati Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh tidak adanya hubungan bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi empati dengan minat pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin. Terdapat 52,6% responden mempunyai persepsi negatif terhadap dimensi empati dan tidak berminat untuk melakukan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan.

Persepsi pasien terhadap dimensi empati yaitu petugas kesehatan memberikan senyum, salam, sapa kepada pasien serta mampu mendengar keluhan tentang penyakit yang di derita oleh pasien dengan penuh perhatian. Berdasarkan hasil penelitian bahwa 36,7% responden mempunyai persepsi bahwa tenaga penunjang tidak memberikan perhatian terhadap pasien dan 36,7% responden mengatakan bahwa dokter tidak memberikan keterangan penyakit jika pasien tidak memintanya.

Hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiyah (2016:127) bahwa ada hubungan bermakna persepsi pasien tentang empati kualitas pelayanan dengan kunjungan ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dan hasil penelitian Devi (2014) bahwa ada hubungan persepsi pengguna layanan tentang mutu pelayanan unit rawat inap (VIP) Gryatama khusus dimensi empati dengan minat pemanfaatan ulang di BRSU Tabanan.

Dalam melaksanakan tugas, petugas puskesmas diharapkan memiliki kecakapan sosial saat berinteraksi dengan pasien atau pelanggannya. Kecakapan sosial mengandung beberapa segi kecakapan kognitif yaitu kecakapan pada tingkat pemahaman meliputi empati (*empathy*) yaitu kecakapan untuk memahami pengertian perasaan orang lain tanpa meninggalkan sudut pandang sendiri tentang hal yang menjadi bahan komunikasi.

Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap dimensi empati maka pihak puskesmas Air Dingin perlu meningkatkan kecakapan sosial saat melakukan interaksi terhadap pasien serta meningkatkan budaya bersikap ramah terhadap pasien.

e. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Dimensi Bukti Langsung Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan diperoleh adanya hubungan bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi bukti dengan minat pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin. Terdapat 63,3% responden mempunyai persepsi negatif terhadap dimensi bukti langsung dan tidak berminat untuk melakukan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan.

Bukti langsung pelayanan puskesmas dalam penelitian ini adalah penampilan tenaga medis dan non-medis yang bersih dan rapi, kondisi gedung dan ruang pemeriksaan yang nyaman dan terawat, peralatan medis yang memadai dan steril, kondisi toilet, kantin dan mushalla yang rapi serta ruang pemeriksaan yang cukup cahaya.

Faktor non-medis memiliki pengaruh yang besar terhadap persepsi pasien, hal ini disebabkan karena selain pasien memerlukan pelayanan kesehatan secara langsung, pasien memerlukan faktor pendukung keadaan luar yang dapat mengangkat perasaan pasien agar tidak mengalami tekanan. Salah satu upaya yang perlu dilakukan puskesmas untuk menarik konsumennya adalah dengan adaptasi arsitektur dan tata ruang untuk menciptakan kesan yang menarik dan nyaman bagi pasien dalam melakukan upaya pengobatan di puskesmas.

Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiyah (2016:128) bahwa ada hubungan bermakna persepsi pasien tentang bukti langsung kualitas pelayanan dengan kunjungan ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada dan hasil penelitian Devi (2014) bahwa ada hubungan persepsi pengguna layanan tentang mutu pelayanan unit rawat inap (VIP) Gryatama khusus dimensi bukti langsung dengan minat pemanfaatan ulang di BRSU Tabanan.

Dalam penelitian ini, pasien merasa kurang berminat melakukan kunjungan ulang disebabkan karena ruang tunggu pelayanan yang tidak memadai (68,3%), ruang pemeriksaan yang tidak mempunyai cukup cahaya (54,4%), kondisi toilet, kantin dan mushalla puskesmas yang kurang bersih, dan kurang nyaman (64,5%).

Untuk meningkatkan persepsi pasien terhadap dimensi bukti langsung, maka hal yang harus dilakukan oleh puskesmas adalah mengupayakan kondisi fisik seperti gedung, toilet, dan sarana prasarana penunjang agar tetap bersih, rapi dan terawat serta meningkatkan kenyamanan ruang tunggu untuk meningkatkan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan.

Multivariat

Dari hasil analisis multivariat diketahui bahwa ada empat variabel yang mempunyai hubungan bermakna terhadap minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin. Ke-empat variabel tersebut adalah variabel persepsi pasien terhadap dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan bukti langsung. Hal ini dinyatakan dengan menggunakan analisis uji regresi logistik ganda dengan metode *enter* sehingga diperoleh p value < 0,05 dan pada nilai *overall percentage* menunjukkan angka 75,9%, artinya ketepatan model regresi logistik ini adalah 75,9% atau model ini mempunyai homoskedastisitas.

Berdasarkan uji tersebut menunjukkan bahwa interpretasi hasil analisisnya adalah model regresi logistik ganda bisa dipakai untuk memprediksi minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin atau dapat dikatakan bahwa empat dari lima variabel (persepsi pasien terhadap mutu pelayanan) tersebut secara bersama-sama berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin. Menurut Hallowell (1996) dalam Riyadi (2002) menyebutkan bahwa kepuasan pelayanan adalah hasil persepsinya mengenai kualitas pelayanan yang diterima, yang berhubungan dengan mutu yang diharapkan. Dalam penelitiannya ditemukan 67% responden yang merasa berminat kembali memanfaatkan pelayanan tersebut. Sedangkan menurut Bowers, et, al (1994) dalam Hamidiyah (2016) menyebutkan bahwa pelayanan yang sesuai dengan persepsi pasien akan menentukan keputusannya untuk menggunakan kembali pelayanan yang pernah diterima sebelumnya.

Berdasarkan hasil analisis multivariat juga diperoleh model regresi yang sesuai yaitu pasien mempunyai peluang tidak minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan sebesar 1,3 kali lebih besar daripada pasien yang puas, setelah memperhitungkan pengaruh persepsi pasien terhadap dimensi kehandalan, daya tanggap dan jaminan. Bukti langsung dalam dimensi mutu pelayanan ini berkaitan dengan penampilan luar meliputi kondisi gedung maupun sarana penunjang puskesmas lainnya. Hal ini sesuai dengan teori yang mengatakan bahwa salah satu dimensi mutu pelayanan adalah adanya unsur *tangible* (bukti langsung) yaitu penampilan luar yang dapat dilihat secara langsung (Tjiptono, 2002).

Dalam meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas Air Dingin, maka puskesmas perlu melakukan peningkatan pelayanan terutama pada dimensi bukti langsung. Hal yang dapat dilakukan oleh puskesmas yaitu mengupayakan kondisi fisik, sarana dan prasarana puskesmas agar tetap bersih, rapi dan terawat untuk menciptakan kenyamanan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan sehingga pasien mempunyai persepsi positif terhadap mutu pelayanan yang ada di puskesmas dan dapat meningkatkan minat untuk memanfaatkan kembali pelayanan di Puskesmas Air Dingin.

SIMPULAN

- a. Pasien yang tidak berminat melakukan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin yaitu sebesar 46,8%.
- b. Pasien yang memiliki persepsi negatif terhadap dimensi kehandalan di Puskesmas Air Dingin yaitu sebesar 39,2%.
- c. Pasien yang memiliki persepsi negatif terhadap dimensi daya tanggap di Puskesmas Air Dingin yaitu sebesar 38%.
- d. Pasien yang memiliki persepsi negatif terhadap dimensi jaminan di Puskesmas Air Dingin yaitu sebesar 41,8%.
- e. Pasien yang memiliki persepsi negatif terhadap dimensi empati di Puskesmas Air Dingin yaitu sebesar 24,1%.
- f. Pasien memiliki persepsi negatif terhadap dimensi bukti langsung di Puskesmas Air Dingin yaitu sebesar 38%.
- g. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi kehandalan dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017.

- h. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi daya tanggap dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017.
- i. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi jaminan dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017.
- j. Tidak ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi empati dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017.
- k. Ada hubungan yang bermakna antara persepsi pasien terhadap dimensi bukti langsung dengan minat pemanfaatan ulang pasien rawat jalan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang Tahun 2017.
- l. Pasien yang tidak puas terhadap bukti langsung rawat jalan di Puskesmas Air Dingin mempunyai peluang tidak minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan sebesar 1,3 kali lebih besar daripada pasien yang puas, setelah memperhitungkan pengaruh persepsi pasien terhadap dimensi kehandalan, daya tanggap dan jaminan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhytyo, D. Mulyaningsih. 2013. "Reliabilitas Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Salah Satu Puskesmas Kabupaten Ngawi". *Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan*. Vol. 10, No. 2, Hal 22-32, September 2014.
- Anderson, F. 2005. *Antropologi Kesehatan*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Azwar, Azrul 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Bustami. 2010. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitas*. Padang: Erlangga.
- Devi. 2014 "Hubungan Persepsi Pasien Pengguna Layanan Tentang Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap (VIP) Gryatama Dengan Minat Pemanfaatan Ulang di BRSU Tabanan Tahun 2013". *Community Health*. Vol. 2, No. 1, Hal 74-84, Januari 2014.
- Dinas Kesehatan Kota Padang. 2015. *Profil Kesehatan Kota Padang 2014 Edisi 2015*. Padang : Dinas Kesehatan Kota Padang.
- Dirjen Dikti, LP3M. 2003. *Pedoman Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*. Jakarta : LP3M.
- Gerson, Richard, F., *Mengukur Kepuasan Pelanggan (Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu)*, Penerjemah Hesty Widyaningrum. Jakarta: PPM.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly. 1996. *Organisasi : Perilaku, Struktur, Proses, Jilid 2. Edisi Kedelapan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Halimatus'diah. 2015. *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Umum di Puskesmas Ciputat Timur*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah
- Hamidiyah. 2016 "Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum RS. Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan". *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*. Vol. 7, No. 3, Hal 121-129, Juli 2016.
- Hastono, Priyo. 2007. *Basic Data Analysis for Health Research Training (Analisis Data Kesehatan)*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Ilyas, Yasus. 2009. *Mengenal asuransi Kesehatan: Review utilisasi manajemen klaim dan kecurangan asuransi kesehatan (Fraud)*. Depok : Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Iqbal, Mubarak. Nurul, Cahyatin. 2009. *Ilmu Kesehatan Masyarakat : Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2013. *Riset Kesehatan Dasar*. Jakarta : Kementerian Kesehatan.

- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol edisi ke Enam*. Jakarta : PT. Prenhalindo.
- Kotler, P. 2004. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks
- Kunto. 2004. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Unit Rawat Inap Umum di Rumah Sakit Kusta Kelet Jepara*. Semarang: Tesis Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro
- Munaryo. 2008. *Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap terhadap Minat Pemanfaatan Ulang di RSUD Kabupaten Brebes Tahun 2008*. Semarang: Tesis Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Natalya, dkk. 2014. "Hubungan Antara Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Rawat Jalan Dengan Minat Untuk Memanfaatkan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado Tahun 2014". *Laporan Penelitian*. Manado: FKM USR.
- Notoatmodjo, S. 2010. *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Puskesmas Air Dingin. 2016. *Profil Kesehatan Puskesmas Air Dingin Kecamatan Koto Tengah*. Padang
- Rafsanjanie, Enka. 2014. "Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Klinik Anak Rsud Kota Bekasi Tahun 2013". Jakarta: Universitas Indonesia
- Riyadi, T. 2012. *Hubungan Antara Mutu Puskesmas Menurut Persepsi Pasien Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap Tahun 2012*. Semarang : Tesis Program Pasca sarjana Universitas Diponegoro.
- Rofianti. 2012. *Gambaran Kepuasan Pasien Baru Di Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Harapan Jaya Pekanbaru Provinsi Riau Tahun 2011*. Semarang : FKM Universitas Diponegoro.
- Rustiyanto, Ery,. 2010. *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Graha Ilmu
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Septo, dkk. 2010. "Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan ulang Pasien Rawat Jalan Okupasi Terapi RS Ortopedi dr. R. Soeharso Surakarta 2009". *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*. Vol. 9, No 1, April 2010
- Subarkah, Imam. 2003. *Analisis Faktor Yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Susukan I Banjarnegara Tahun 2001*. Semarang: Tesis Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfa Beta.
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Suswardji, E. Martini, M. Meliana, M. 2012. "Pengaruh Pelayanan Puskesmas Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Adiarsa Karawang Timur" *Jurnal Manajemen*. Vol. 9, No. 2, Hal. 609-621, April 2014.
- Trimurthy, I., 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*. Semarang: Tesis Program Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Umar, H. 2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*., Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama Bekerjasama dengan Jakarta Business Research Center (JBRC).
- Widartini, N. Nopiyani, N. 2013. "Evaluasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Posyandu Di Wilayah Kerja Puskesmas I Denpasar Selatan Tahun 2013". *Pasca sarjana*

- Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat. Vol.1, No. 3, Hal. 205-217, Januari 2013.*
- Wijono, D. 1999. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi*, Volume 1. Surabaya : Airlangga University Press.