

## HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI PUSKESMAS SANGKALAN KECAMATAN SUSOH KABUPATEN ACEH BARAT

**Susy Sriwahyuni Sukiswo**

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Teuku Umar  
Susysriwahyuni84@gmail.com

### ABSTRAK

*Pelayanan kesehatan puskesmas merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang merupakan indikator pengukur kepuasan penggunaan jasa kesehatan. Puskesmas Sangkalan merupakan salah satu puskesmas yang berada di Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya yang masih dirasakan perlu adanya pebenahan dari segi kualitas pelayanan kesehatan.*

*Tujuan Penelitian ini adalah mengetahui bagaimana hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjung ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.*

*Metode penelitian ini adalah survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya pada tahun 2016 dengan jumlah sampling sebanyak 35 responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Berdasarkan hasil analisis bivariat menggunakan uji statistik Chi square diperoleh yaitu, realibilitas ( $p=0,001$ ), jaminan ( $p=0,000$ ), empati ( $p=0,012$ ) dan bukti fisiik ( $p=0,007$ ). Hasil ini memperlihatkan bahwa berhubungan bahwa berhubungan dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Sangkalan. Disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi tenaga ahli sesuai dengan profesinya, agar lebih meyakinkan masyarakat dalam memperoleh pengobatan, salah satunya menerapkan program 4S (senyum, sopan, santun, sabar) dan SEHATI (sehat, empati, handal, aman, tertib dan iman) sebagai program unggulan Puskesmas serta menyediakan saran dan prasarana yang menjadi kebutuhan utama Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.*

**Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Minat Kunjungan Ulang**

### PENDAHULUAN

Menurut Solikhah (2008) Pembangunan upaya kesehatan bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, pemerataan dan jangkauan pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan masyarakat perlu terus ditingkatkan untuk meningkatkan derajat kesehatan karena terwujudnya keadaan sehat adalah kehendak semua pihak. Untuk mewujudkan keadaan sehat tersebut banyak hal perlu dilakukan, salah satu upaya yang dinilai mempunyai peranan yang cukup penting adalah penyelenggaraan pelayanan kesehatan Keberhasilan upaya tersebut

dapat dinilai melalui peningkatan kualitas pelayanan pada tingkat primer.

Menurut Munir (2007) pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang, faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain dalam hal ini pelanggan sesuai dengan haknya, agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan konsumen.

Pelayanan kesehatan pada kini sudah merupakan industri jasa kesehatan utama dimana setiap pihak kesehatan bertanggung jawab terhadap penerima jasa pelayanan kesehatan yang ada. Keadaan dan kualitas

pelayanan kesehatan yang diberikan ditentukan oleh nilai-nilai dan harapan dari penerima jasa pelayanan tersebut. Disamping itu, penekanan pelayanan kepada kualitas yang tinggi tersebut harus dapat dicapai dengan biaya yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan apa yang ada (Budiastuti, 2002).

Pengukuran kepuasan pengguna jasa kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan atas produk akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat beli produk (Kohler, 2000).

Menurut Zethmal dan Binar (2006) menyebutkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain; reabilitas (*reliability*) yaitu kemampuan petugas kesehatan memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan, daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kesiapan dan kecepatan petugas kesehatan dalam melayani pelanggan, jaminan (*assurance*) adalah kemampuan petugas kesehatan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, empati (*emphaty*) seperti perhatian secara individual yang diberikan perusahaan dan bukti fisik (*tangibles*) yaitu penampilan fasilitas fisik, penampilan karyawan dan tersedianya kelengkapan peralatan perusahaan seperti gedung dan ruang *front office* (Zetmal dan Bitner, 2006).

Puskesmas merupakan salah satu jenis pelayanan kesehatan yang meliputi aspek *promotive, preventive, curative dan rehabilitative* yang lebih mengedepankan upaya promosi dan pencegahan (*public health service*). Salah satu permasalahan yang sering timbul di puskesmas yaitu minat kunjungan pasien berobat yang mempengaruhi citra dan persepsi masyarakat terhadap puskesmas (Permenkes, 2014).

Di Indonesia permasalahan ini masih tinggi salah satunya terjadi di Puskesmas Rantepao Toraja Utara, diperoleh data selama tiga tahun terakhir yaitu pada tahun 2012 dengan jumlah

kunjungan sebanyak 3.207 jiwa, kemudian pada tahun 2013 dengan jumlah kunjungan sebanyak 2.262 jiwa, dan pada tahun 2014 sebanyak 2.700 jiwa. Kemungkinan terjadinya penurunan disebabkan dari dua faktor yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal adalah semakin meningkatnya derajat kesehatan masyarakat dan faktor internal salah satunya adalah kurang puasnya jaminan kesehatan yang diterima oleh masyarakat di puskesmas tersebut, sehingga masyarakat enggan untuk kembali melakukan kunjungan dalam memperoleh pengobatan. Selain itu masih banyaknya keluhan pasien yang datang berobat berkaitan dengan waktu tunggu kehadiran dokter untuk memperoleh pelayanan kesehatan (Sareong, 2015).

Di Provinsi Aceh penurunan citra pelayanan kesehatan juga masih terjadi dimana Aceh termasuk kedalam daerah citra pelayanan kesehatan yang buruk salah satunya di Kabupaten Aceh Tamiang sebanyak 75 persen dari 20 pasien menyatakan tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang ada. Sehingga pasien kurang berminat untuk melakukan kunjungan ulang kembali (Puspita, 2009).

Pada tahun 2015 jumlah kunjungan pasien ke puskesmas sebanyak 126.464 jiwa, sedangkan pada tahun 2016 jumlah pasien yang melakukan kunjungan ulang mengalami penurunan sebanyak 4.049 jiwa. Hasil observasi awal terjadinya penurunan minat kunjungan ulang pasien berobat ke Puskesmas Sangkalan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya disebabkan oleh beberapa faktor seperti; jadwal pelayanan kesehatan yang tidak sesuai aturan dimana pasien sering menunggu lama kehadiran dokter dan fasilitas kesehatan yang kurang memadai sehingga pasien sering dirujuk ke rumah sakit, hal ini mempengaruhi kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan; sesuai dengan penelitian yang dilakukan Niken *et al.* (2008) bahwa tingkat kepuasan pasien mempengaruhi minat kunjung ulang.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengkaji

hubungan kepuasan dengan kunjungan ulang di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

#### METODE

Jenis penelitian ini adalah *survey* yang bersifat *analitik*, dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya pada tanggal 22 Oktober sampai 5 November 2016. Populasi yang dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk yang berdomisili dan yang berobat di Wilayah Kerja Puskesmas Sangkalan Kabupaten Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya, yang tercatat di buku register dari bulan Juni sampai Agustus dengan jumlah 350 orang tahun 2016. Metode *purposive sampling* digunakan untuk pengambilan sampel

Yang berdasarkan pertimbangan tertentu dari penelitian sesuai dengan perhitungan 10 persen – 30 persen dari total populasi (Arikunto, 2005), maka didapatkan sebanyak 35 sampel dalam kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah responden yang berusia diatas atau sama dengan 17 tahun, responden yang pernah berobat dan terdaftar di Puskesmas Sangkalan dari bulan Juni sampai Agustus 2016, berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Sangkalan dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian, sedangkan kriteria eklusi adalah pengunjung puskesmas yang berusia dibawah 17 tahun, pasien tidak terdaftar pada buku register tahun 2016 di Puskesmas Sangkalan dan tidak bersedia berpartisipasi dalam penelitian.

#### HASIL

##### Karakteristik Responden

##### 1. Jenis Kelamin

Tabel 1. Distribusi Responden berdasarkan jenis kelamin di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Laki-laki	9	25,7
2	Perempuan	26	74,3
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer 2016

##### 2. Umur

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan umur di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

No	Umur	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	Remaja akhir (17-25)	7	20,0
2	Dewasa awal (26-35)	13	37,1
3	Dewasa akhir (36-45)	15	42,9
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer 2016

##### 3. Pendidikan

Tabel 2. Distribusi Responden berdasarkan Pendidikan di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.

No	Pendidikan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
1	SD	6	17,1
2	SMP	8	22,9
3	SMA	18	51,4
4	S1	3	8,6
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer 2016

**Analisis Univariat**

**a. Faktor Reabilitas**

**Tabel 4. Distribusi Responden berdasarkan Faktor Reabilitas dengan Minat Kunjung Ulang Pasien di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.**

Faktor Reabilitas	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	14	40,0
Tidak Puas	21	60,0
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer 2016

**b. Faktor Daya Tanggap**

**Tabel 5. Distribusi Responden berdasarkan Faktor Daya Tanggap dengan Minat Kunjung Ulang Pasien di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.**

Faktor Daya Tanggap	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	23	65,7
Tidak Puas	12	34,3
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer 2016

**c. Faktor Jaminan**

**Tabel 6. Distribusi Responden berdasarkan Faktor Jaminan dengan Minat Kunjung Ulang Pasien di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.**

Faktor Jaminan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	17	48,6
Tidak Puas	18	51,4
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer 2016

**d. Faktor Empati**

**Tabel 7. Distribusi Responden berdasarkan Faktor Jaminan dengan Minat Kunjung Ulang Pasien di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.**

Faktor Empati	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	20	57,1
Tidak Puas	15	42,9
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer 2016

**e. Faktor Bukti Fisik**

**Tabel 8. Distribusi Responden berdasarkan Faktor Bukti Fisik dengan Minat Kunjung Ulang Pasien di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.**

Faktor Bukti Fisik	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Puas	18	51,4
Tidak Puas	17	48,6
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber : data primer 2016

**f. Minat Kunjungan Ulang****Tabel 9. Distribusi Responden berdasarkan Minat Kunjung Ulang Pasien di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.**

Minat Kunjung Ulang	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Minat	17	48,6
Tidak Minat	18	51,4
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100</b>

*Sumber : data primer 2016***Analisis Bivariat****1. Hubungan Faktor Realibilitas dengan Minat Kunjung Ulang Pasien****Tabel 10. Hubungan Realibilitas dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Berobat di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.**

Realibilitas	Minat Kunjung Ulang				Total		<i>p</i> value	CC
	Minat		Tidak Minat		f	%		
	f	%	f	%	f	%		
Puas	2	14,3	12	85,7	14	100	0,003	0,49
Tidak Puas	15	71,4	6	28,6	21	100		

*Sumber : data primer 2016***2. Hubungan Faktor Daya Tanggap dengan Minat Kunjung Ulang Pasien****Tabel 11. Hubungan Daya Tanggap dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Berobat di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.**

Daya Tanggap	Minat Kunjung Ulang				Total		<i>p</i> value	CC
	Minat		Tidak Minat		f	%		
	F	%	f	%	f	%		
Puas	15	65,2	8	34,8	23	100	0,018	0,42
Tidak Puas	2	16,7	10	83,3	12	100		

*Sumber : data primer 2016***3. Hubungan Faktor Jaminan dengan Minat Kunjung Ulang Pasien****Tabel 12. Hubungan Jaminan dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Berobat di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.**

Jaminan	Minat Kunjung Ulang				Total		<i>p</i> value	CC
	Minat		Tidak Minat		f	%		
	F	%	f	%	f	%		
Puas	15	88,2	2	11,8	17	100	0,000	0,61
Tidak Puas	2	11,1	16	88,9	18	100		

*Sumber : data primer 2016***4. Hubungan Faktor Empati dengan Minat Kunjung Ulang Pasien****Tabel 13. Hubungan Empati dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Berobat di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.**

Empati	Minat Kunjung Ulang				Total		<i>p</i> value	CC
	Minat		Tidak Minat		f	%		
	f	%	f	%	f	%		
Puas	6	30,0	14	70,0	20	100	0,028	0,39
Tidak Puas	11	73,3	4	26,7	15	100		

*Sumber : data primer 2016*

## 5. Hubungan Faktor Bukti Fisik dengan Minat Kunjung Ulang Pasien

**Tabel 14. Hubungan Bukti Fisik dengan Minat Kunjung Ulang Pasien Berobat di Puskesmas Sangkalan Kecamatan Susoh Kabupaten Aceh Barat Daya.**

Empati	Minat Kunjung Ulang				Total		<i>p</i> value	CC
	Minat		Tidak Minat		F	%		
	F	%	f	%				
Puas	13	72,2	5	27,8	18	100	0,011	0,438
Tidak Puas	4	23,5	13	76,5	17	100		

Sumber : data primer 2016

### PEMBAHASAN

#### Hubungan Realibilitas dengan Minat Kunjung Ulang Pasien

Menurut hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara realibilitas dengan minat kunjungan ulang dengan  $p_{value} = 0,003$  dan nilai koefisien kontingensi (CC) sebesar 0,49 menunjukkan tingkat hubungan yang rendah, dimana proporsi responden yang berminat melakukan kunjungan ulang dengan realibilitas yang tidak puas lebih banyak sebesar (71,4%) di bandingkan dengan realibilitas puas sebesar (14,3%).

Hal ini disebabkan dari 17 responden yang berminat melakukan kunjungan ulang dengan persentasi tertinggi sebesar (35,7%) responden dengan realibilitas merasa tidak puas karena lambatnya pelayanan kesehatan yang diberikan tidak sesuai dengan jadwal puskesmas sehingga pasien harus menunggu lama untuk berobat dan sebesar (28,6%) pasien merasa tidak puas dengan kurangnya sikap keramah tamahan yang dimiliki oleh petugas saat memberikan pelayanan kesehatan.

Sedangkan dari 18 responden yang tidak minat melakukan kunjungan ulang dengan realibilitas puas (48,6%) terdapat 12 responden yang puas. Hal ini disebabkan dengan persentase tertinggi sebesar 25% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan secara gratis di puskesmas dan sebagian besar responden mengatakan bahwa pasien tidak melakukan minat kunjungan ulang kembali dikarenakan pasien telah sembuh dari penyakitnya.

Menurut Hafizurrachman (2004), mutu pelayanan kesehatan yang baik menentukan kepuasan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Menurut penelitian yang dilakukan Niyarni *et al.* (2011) di RSUD Benda kota Pekalongan yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara kualitas pelayanan kesehatan RSUD dengan minat kunjung ulang  $p_{value} = 0,003$ .

#### Hubungan Daya Tanggap dengan Minat Kunjung Ulang Pasien

Menurut hasil uji *chi square* bahwa terdapat hubungan bermakna antara daya tanggap dengan minat kunjungan ulang dengan  $p_{value} = 0,018$  dan nilai koefisien kontingensi (CC) sebesar 0,419 menunjukkan tingkat hubungan yang rendah, dimana proporsi responden yang berminat melakukan kunjungan ulang dengan daya tanggap puas lebih banyak sebesar (65,2%) di bandingkan dengan daya tanggap tidak puas sebesar (16,7%).

Hal ini disebabkan dari 17 responden yang berminat melakukan kunjungan ulang dengan persentasi tertinggi (33,3%) responden merasa puas dengan daya tanggap yang diberikan oleh petugas kesehatan saat melayani pasien.

Sedangkan dari 18 responden yang tidak berminat melakukan kunjungan ulang dengan tidak puas (83,3%) terdapat 10 responden yang tidak puas.

Hal ini disebabkan persentasi tertingi sebesar (31,5%) pasien tidak puas dengan kecepatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh puskesmas dan yang

diberikan oleh petugas kesehatan kepada pasien. Menurut Zeitmal dan Bitnelr (2006) kesiapan dan kecepatan petugas kesehatan dalam memberi pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien dalam melayani pasien.

Menurut penelitian yang dilakukan Anggraini *et al.* (2012) di kota semarang yang memperlihatkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan dengan minat kunjung ulang  $p_{value} = 0,000$ .

### **Hubungan Jaminan dengan Minat Kunjung Ulang Pasien**

Menurut hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara jaminan dengan minat kunjungan ulang dengan  $p_{value} = 0,000$  dan nilai koefisien kontingensi (CC) sebesar 0,611 menunjukkan tingkat hubungan yang kuat dan positif, dimana proporsi responden yang berminat melakukan kunjungan ulang dengan jaminan puas lebih banyak sebesar (88,2%) di bandingkan dengan responden jaminan tidak puas sebesar (11,1%).

Hal ini disebabkan dari 17 responden yang melakukan kunjungan ulang dengan persentasi tertinggi 25% responden dengan jaminan puas dengan pemahaman tentang kesehatan yang diberikan oleh petugas puskesmas sebesar (19,3%). Responden merasa puas dengan keyakinan dalam pengobatan yang diberikan oleh petugas kesehatan.

Sedangkan dari 18 responden yang tidak melakukan minat kunjungan ulang dengan tidak puas (88,9%) terdapat 16 responden yang tidak puas.

Hal ini disebabkan persentase tertinggi sebesar (26,7%) respondentidsak memiliki kepercayaan kepada petugas kesehaan dalam membantu proses penyembuhan penyakit pasien. Menurut Lusa (2007) jaminan keselamatan pasien selama berobat merupakan aspek penting yang menentukan kepuasan pasien.

Seperti halnya penelitian Belian *et al.* (2013) di RS Bhayangkara Mapps Oudang Kota Makassar sejalan dengan penelitian ini yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara jaminan pelayanan kesehatan dengan minat kunjung ulang  $p_{value} = 0,03$ .

### **Hubungan Empati dengan Minat Kunjung Ulang Pasien**

Hasil menunjukkan uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara empati dengan minat kunjungan ulang dengan  $p_{value} = 0,028$  dan nilai koefisien kontingensi (CC) sebesar 0,394 menunjukkan tingkat hubungan yang rendah, dimana proporsi responden yang berminat melakukan kunjungan ulang dengan tidak puas (73,3%) lebih banyak di bandingkan dengan empati tidak puas sebesar (30,0%).

Hal ini disebabkan dari 17 responden yang minat melakukan kunjungan ulang dengan persentase tertinggi (38,8%) responden merasa tidak puas dengan petugas puskesmas dalam komunikasi yang baik antara pasien dengan petugas puskesmas. Sedangkan dari 18 responden yang tidak berminat melakukan kunjungan ulang dengan empati puas (70,0%) terdapat 14 responden yang puas.

Hal ini disebabkan persentase tertinggi sebesar (36,9%) responden merasa puas dengan petugas puskesmas yang memberikan pelayanan kesehatan tanpa memandang status pasien. Menurut Notoatmodjo (2003) empati yang dapat menyentuh emosi pasien akan mempengaruhi tingkat kepatuhan yang terciptanya kepuasan pasien.

Penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan Adhyto *et al.* (2013) di Puskesmas Kabupaten Ngawi yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara empati pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang  $p_{value} = 0,000$ .

### Hubungan Bukti Fisik dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien

Berdasarkan hasil uji *chi square* menunjukkan bahwa ada hubungan bermakna antara bukti fisik dengan minat kunjungan ulang dengan  $p_{value} = 0,011$  dan nilai koefisien kontingensi (CC) sebesar 0,438 menunjukkan tingkat hubungan yang kuat dan positif, dimana proporsi responden dengan bukti fisik puas lebih banyak pada pasien yang berminat melakukan kunjungan ulang sebesar (72,2%) di bandingkan dengan responden tidak puas sebesar (23,5%).

Hal ini disebabkan dari 17 responden yang minat melakukan kunjungan ulang dengan persentasi tertinggi (24,6%) responden merasa puas dengan bukti fisik kerapian yang ditampilkan oleh petugas kesehatan.

Sedangkan dari 18 responden yang tidak melakukan minat kunjungan ulang dengan tidak puas (76,5%) terdapat 13 responden tidak puas dengan persentase tertinggi (28,9%) responden merasa tidak puas dengan hasil pemeriksaan laboratorium di puskesmas. Menurut Heriandi (2007) kelengkapan pelayanan kesehatan turut mendukung penilaian kepuasan pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Kunto (2004) di RSUD Sigli yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik pelayanan kesehatan dengan minat kunjungan ulang  $p_{value} = 0,011$ .

### KESIMPULAN

1. Adanya hubungan reabilitas dengan minat kunjungan ulang pasien ( $p_{value} = 0,003 < 0,05$ ) yang mempunyai korelasi yang rendah.
2. Adanya hubungan daya tanggap dengan minat kunjungan ulang pasien ( $p_{value} = 0,018 < 0,05$ ) yang mempunyai korelasi yang rendah.
3. Adanya hubungan jaminan dengan minat kunjungan ulang pasien ( $p_{value}$

$= 0,000 < 0,05$ ) yang mempunyai korelasi yang kuat dan positif.

4. Adanya hubungan empatidengan minat kunjungan ulang pasien ( $p_{value} = 0,028 < 0,05$ ) yang mempunyai korelasi yang rendah.
5. Adanya hubungan bukti fisik dengan minat kunjungan ulang pasien ( $p_{value} = 0,011 < 0,05$ ) yang mempunyai korelasi yang rendah.

### SARAN

1. Diharapkan kepada Dinas Kesehatan Aceh Barat Daya agar memberikan promosi kesehatan kepada masyarakat, serta mengajak masyarakat untuk melakukan pemeriksaan kesehatan ke Puskesmas dan Rumah Sakit, serta melakukan pengawasan terhadap pelayanan kesehatan di lembaga kesehatan yang ada di Kabupaten Aceh Barat Daya sehingga kepuasan pasien dapat tercipta.
2. Diharapkan pasien dapat menyampaikan keluhan yang ada, baik itu rasa puas atau tidak puas kepada pihak puskesmas agar pihak puskesmas dapat melakukan pembenahan dan penyesuaian sehingga pelayanan kesehatan dapat berjalan sesuai dengan harapan pasien.
3. Diharapkan bagi pihak Puskesmas agar lebih memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang pasien dalam berobat baik dari segi realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik serta menciptakan keinginan kepada pasien agar timbul minat kunjungan ulang ke Puskesmas.

### DAFTAR PUSTAKA

- Adhyto. 2013. *Reabilitas mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di salah satu puskesmas Ngawi*. Gaster 10 (2):2.
- Angarini, M.T. 2012. *Kepuasan pasien dengan minat dalam pemanfaatan*



- ulang Yankes pada praktek dokter keluarga. Jurnal Universita, Muhammadiyah Semarang*, 154-161.
- Arikunto. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Azwar, A. 2003. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Penerbit : Binarupa kasara.
- Budiastuti. 2002. *Faktor-faktor dalam meningkatkan Kepuasan Pasien*. Jakarta : PPFKM UI.
- Departemen Kesehatan RI [Depkes RI]. 2005. *Rancangan Pembangunan Kesehatan*. Jakarta.
- Entjang. 2003. *Ilmu kesehatan Masyarakat*. Penerbit : PT. Citra Aditya Bakti.
- Gerson. 2004. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM, Jakarta.
- Hafizurrachman. 2004. *Pengukuran kepuasan suatu institusi kesehatan. Majalah Kedokteran Indonesia*, Vol. 54, No. 7, 282-288.
- Haryanti, K. 2000. *Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan dan Nilai Konsumen Psikomensia Kajian Ilmiah. Jurnal Fakultas Psikologi Universitas Katolik Soegijapranata*. Semarang. 1 (1) : 47.
- Hastono. 2001. *Analisa Data*, Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia, Jakarta.
- Heriandi. 2007. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien di instalasi Rawat alan RSOB tahun 2007*. Skripsi. Universitas Indonesia.
- Hermien, Hadiati. 2002. *Hukum untuk perumahsakitn*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Ilyas, Y. 2002. *Kinerja Teori Penilaian dan Penelitian*. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat UI Depok. Jakarta.
- Jacobalis, S. 2000. *Rumah Sakit Indonesia Dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Yayasan Penerbitan IDI, Jakarta.
- Kotler, P. 2007. *Principle of marketing*. 12 th ed., New Jersey L Prentice Hall.
- Kusumapradja, R. 2001. *Organisasi dan Manajemen I*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.
- Lusa. 2007. *A scale for avaluating employee satifaction with nursing care*. [serial on internet].[cited 2014]
- Lovelock, Cristopher, and Jochen W. 2001. *Service Marketing, People Technology, Strategy*. New Jersey Prentice Hall Upper Sadle River.
- Munir, A. A. S. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Gramedia.
- Niken. 2008. *Hubungan Kepuasan Pasien Bayar dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi Tahun 2007*. *Jurnal Makara*, Vol 12 (1) : 42 – 46. Universitas Indonesia.
- Niyarni, dkk. 2011. *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di RSUD Bendan Kota Pekalongan*. *Jurnal Kesehatan*. Universitas Pekalongan. Vol. 1 (2) : 7-8.
- Notoadmodjo, S. 2005. *Metodelogi Penelitian Kesehatan*. PT. Rinek Cipta. Jakarta.

- Nursalam. 2003. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan : Pedoman Skripsi, Tesis dan Instrumen Penelitian*. Jakarta : Salemba Medika.
- Puspita. 2009. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan dengan Citra Rumah Sakit Daerah Kabupaten Aceh Taming*. Tesis. Universitas Sumatera Utara.
- Sabarguna. 2004. *Quality Assurance n Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta.
- Sareong. 2015. *Faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas Rantepao Kabupaten Toraja Utara Tahun 2013*. *Jurnal Kesehatan*. Universitas Hasanuddin.
- Soejadi. 2002. *Efisiensi pengelolaan rumah sakit, Grafik barbet Johnson sebagai salah satu indikatoe*. PT. Citra Aditya Bakti.
- Solikhah. 2008. *Hubungan kepuasan pasien dengan minat pasien dalam pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta, 11 (4) : 192-199.
- Supranto. 2002. *Metode Riset dan Aplikasinya dalam Pemasaran*. Edisi 7, Jakarta : Rineka Cipta.
- Suryawati, dkk. 2006. *Penyusunan Indikator Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit di Provinsi Jawa Tengah*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 9 (4) : 177 – 184.
- Tjiptono, F. 2002. *Manajemen Jasa*. Edisi kedua. Penerbit : Andy Offset. Jakarta.
- Tjiptono, F dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Penerbit : Andy. Yogyakarta.
- Utama. 2003. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Zeitmal, V. A., Bitmer. 2006. *Service Marketing*. Mc Graw Hill Inc, Int'l Edition, New York.