



**HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DENGAN
MINAT KUNJUNG ULANG
DI PUSKESMAS TANJUNG RAJA TAHUN 2019**

SKRIPSI

**OLEH :
M. ZAINI
NIM. 10011281419264**

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini dengan judul “Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Minat Kunjung Ulang di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019” telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 01 Agustus 2019 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Indralaya, Agustus 2019

Panitia Ujian Skripsi

Ketua:

1. Dr. Misnaniarti, S.K.M., M.K.M
NIP. 197606092002122001

()

Penguji:

2. Dian Safriantini, S.K.M., M.PH
NIP. 198810102015042001

()

3. Amrina Rosyada, S.K.M., M.PH
NIP. 199304072019032020

()

4. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Iwan Stia Budi, S.K.M., M.Kes
NIP. 197712062003121003

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini dengan judul "Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Minat Kunjung Ulang di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019" telah disetujui.

Indralaya, Agustus 2019

Pembimbing :

Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

()

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dengan mengikuti kaidah Etika Akademik FKM Unsri serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila kemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik FKM Unsri maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal.

Indralaya, Agustus 2019

Yang bersangkutan,



M. Zaini
NIM. 10011281419264

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabbi lalamin atas rahmat dan karunia Allah SWT, penyusunan skripsi yang berjudul “Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Minat Kunjung Ulang di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 20019” dapat diselesaikan dengan baik dan lancar.

Selama proses penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari adanya kekurangan dan kelemahan yang disebabkan terbatasnya kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman yang penulis miliki. Alhamdulillah berkat bantuan yang penulis terima, baik berupa bimbingan serta saran dari semua pihak, maka akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan meskipun hanya sederhana bentuknya. Melalui kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan doanya
2. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes selaku pembimbing atas tuntunan, ilmu dan kesabarannya
3. Para dosen dan staff FKM UNSRI
4. Teman seperjuangan di FKM UNSRI 2014 yang terus memberikan dorongan, motivasi dan kehadirannya yang selalu siap kebersamai
5. Teman-teman sejawat serta sahabat-sahabat yang selalu memberikan support dan nasihatnya hingga penulis berada pada titik ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Indralaya, Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK BAHASA INDONESIA.....	ii
ABSTRAK BAHASA INGGRIS.	iii
LEMBAR BEBAS PLAGIARISME	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.3.1. Tujuan Umum.....	4
1.3.2. Tujuan Khusus	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.4.1. Bagi Peneliti	5
1.4.2. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir.....	5
1.4.3. Bagi Puskesmas Tanjung Raja	5
1.4.4. Bagi Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat.....	5
1.5. Ruang Lingkup.....	5
1.5.1. Lingkup Lokasi.....	5
1.5.2. Lingkup Materi	6
1.5.3. Lingkup Waktu	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 7
2.1. Kepuasan Pasien.....	7
2.1.1. Pengertian Kepuasan Pasien	7
2.1.2. Pengukuran Kepuasan.	12
2.2. Minat Kunjung Ulang	14
2.2.1. Pengertian Minat Kunjung Ulang.....	14
2.2.2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjung Ulang	17
2.3. Puskesmas	19
2.3.1. Pengertian Puskesmas.....	19
2.3.2. Fungsi Puskesmas.....	21
2.3.3. Tugas Puskesmas	22
2.3.4. Pelayanan Rawat Jalan	24
Penelitian Terkait.....	26

2.4.Kerangka Teori.....	30
-------------------------	----

BAB III KERANGKA KONSEP, DEFINISI OPERASIONAL dan HIPOTESIS

3.1. Kerangka Konsep	31
3.2. Definisi Operasional	32
3.3 Hipotesis.....	35

BAB IV METODE PENELITIAN

4.1. Desain Penelitian.....	36
4.2. Populasi dan Sampel	36
4.2.1. Pupolasi.....	36
4.2.2. Sampel.....	36
4.2.3. Besar Sampel Minimal.....	37
4.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
4.4. Variabel Penelitian	39
4.4.1. Variabel Independen	39
4.4.2. Variabel Dependen.....	39
4.5. Jenis, Cara dan Alat Pengumpul Data.....	39
4.5.1. Jenis Data	39
4.5.2. Cara Pengumpulan Data.....	39
4.5.3. Alat Pengumpulan Data	40
4.6. Pengolahan Data.....	40
4.7. Validasi dan Reliabilitas Data.....	41
4.8. Analisis dan Penyajian Data.....	43
4.8.1. Analisis Data	43
4.8.2. Penyajian Data	46

BAB V HASIL PENELITIAN.

5.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.	47
5.1.1. Sejarah Singkat Puskesmas Tanjung Raja.	47
5.1.2. Letak Geografis dan Luas Wilayah.	47
5.1.3. Visi dan Misi.....	48
5.2. Hasil Penelitian.	48
5.2.1. Analisis Univariat.	48
5.2.2. Analisis Bivariat.	56

BAB VI PEMBAHASAN.....

6.1. Keterbatasan Penelitian.....	63
6.2. Pembahasan.....	63
6.2.1. Gambaran Minat Kunjung Ulang di Puskesmas Tanjung Raja.	63

6.2.2. Hubungan Kepuasan Pasien (dilihat dari Dimensi Kehandalan) dengan Minat Kunjung Ulang	64
6.2.3. Hubungan Kepuasan Pasien (dilihat dari Dimensi Daya Tanggap) dengan Minat Kunjung Ulang	66
6.2.4. Hubungan Kepuasan Pasien (dilihat dari Dimensi Jaminan) dengan Minat Kunjung Ulang.....	67
6.2.5. Hubungan Kepuasan Pasien (dilihat dari Dimensi Empati) dengan Minat Kunjung Ulang.....	68
6.2.6. Hubungan Kepuasan Pasien (dilihat dari Dimensi Daya Bukti Langsung) dengan Minat Kunjung Ulang	70
6.2.7. Hubungan Kepuasan Pasien (dilihat dari Dimensi Akses) dengan Minat Kunjung Ulang.....	71
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN	
7.1. Kesimpulan	73
7.2. Saran.....	73
7.2.1. Bagi Puskesmas Tanjung Raja.....	73
7.2.2. Bagi Penelitian Selanjutnya	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terkait.	26
Tabel 3.1. Definisi Operasional.	32
Table 4.1. Besaran Sampel dan Proporsi dalam penelitian sebelumnya.....	38
Tabel 4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	42
Table 5.1 Distribusi Frekuensi Minat kunjung Ulang.....	48
Di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019	
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.....	49
Table 5.3 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.....	49
Table 5.4 Distribusi Frekuensi Umur Di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.	49
Table 5.5 Distribusi Frekuensi Pendidikan Di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.....	50
Tabel 5.6 Distribusi Frekuensi Dimensi Kehandalan di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.	50
Tabel 5.7 Distribusi Jawaban Responden tentang Dimensi Kehandalan di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.	51
Tabel 5.8 Distribusi frekuensi Dimensi Daya Tanggap di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.	52
Tabel 5.9 Distribusi Jawaban Responden tentang Dimensi Daya Tanggap di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.	52
Table 5.10 Distribusi Frekuensi Dimensi Jaminan di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.	53
Tabel 5.11 Distribusi Jawaban Responden tentang Dimensi jaminan di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.....	53
Table 5.12 Distribusi Frekuensi Dimensi Empati di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.	54

Tabel 5.13 Distribusi Jawaban Responden tentang Dimensi Empati di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.....	55
Table 5.14 Distribusi Frekuensi Dimensi Daya Bukti Langsung di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.....	56
Tabel 5.15 Distribusi Jawaban Responden tentang Dimensi Daya Bukti Langsung di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.	56
Table 5.16 Distribusi Frekuensi Dimensi Akses di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.	57
Tabel 5.17 Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan (dilihat dari Dimensi Kehandalan) dengan Minat Kunjung Ulang di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.....	58
Tabel 5.18 Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan (dilihat dari Dimensi Daya Tanggap) dengan Minat Kunjung Ulang di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.	56
Tabel 5.19 Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan (dilihat dari Dimensi Jaminan) dengan Minat Kunjung Ulang di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.	60
Tabel 5.20 Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan (dilihat dari Dimensi Empati) dengan Minat Kunjung Ulang di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019. ...	61
Tabel 5.21 Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan (dilihat dari Dimensi Daya Bukti Langsung) dengan Minat Kunjung Ulang di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.	62
Tabel 5.22 Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan (dilihat dari Dimensi Akses) dengan Minat Kunjung Ulang di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	30
Gambar 3.1 Kerangka Konsep.	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner penelitian

Lampiran 2. Uji validitas

Lampiran 3. Uji normalitas

Lampiran 4. Uji univariat

Lampiran 5. Uji bivariate

Lampiran 6. Data Dinas Kesehatan

Lampiran 7. Surat izin penelitian fkm

Lampiran 8. Surat izin Kesbangpol

ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA

Skripsi, Agustus 2019

M Zaini

Hubungan Kepuasan Pasien Rawat Jalan dengan Minat Kunjung Ulang di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019

xii + 79 halaman, 26 tabel, 2 gambar dan 8 lampiran

ABSTRAK

Kualitas pelayanan rawat jalan perlu diperhatikan guna memberikan kepuasan pada pasien yang berdampak pada loyalitas pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan. Terjadi penurunan kunjungan pasien rawat jalan dalam dua tahun terakhir ke Puskesmas Tanjung Raja hingga 10.989 kunjungan (56%). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan minat kunjung ulang di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019. Desain penelitian menggunakan studi *cross sectional* dengan teknik pengambilan sample *systematic random sampling* dengan jumlah sample 80 orang. Penelitian ini menunjukkan bahwa 65% responden berminat untuk berkunjung ulang. Terdapat hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjung ulang yaitu dimensi kehandalan (PR=7,037, 95% CI 2,532-19,561, p=0,000), dimensi daya tanggap (PR=4,050, 95% CI 1,533-10,703, p=0,008), dimensi jaminan (PR=8,250, 95% CI 2,808-24,240, p=0,000), dimensi empati (PR=8,571, 95% CI 2,874-25,567, p=0,000), dimensi daya bukti langsung (PR=4,125, 95% CI 1,426-11,929, p=0,015), dimensi akses (PR=5,367, 95% CI 1,768-16,288, p=0,004). Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, daya bukti langsung, dan akses memiliki hubungan bermakna dengan minat kunjung ulang. Diharapkan Puskesmas Tanjung Raja dapat meningkatkan pelayanan yaitu melakukan pengawasan kinerja petugas dan memberikan pelatihan petugas agar mampu meningkatkan profesionalitas kerja serta memberikan penghargaan kepada petugas yang mampu melayani pasien dengan lebih baik lagi.

Kata Kunci : Kepuasan, Minat Kunjung Ulang, Rawat Jalan

ABSTRACT

The quality of outpatient services needs to be considered in order to provide satisfaction to patients that have an impact on patient loyalty to reuse health services. There has been a decrease in outpatient visits in the last two years to the Puskesmas Tanjung Raja to 10,989 visits (56%). The purpose of this research was to analyze the relationship between outpatient satisfaction and interest in a visit to Puskesmas Tanjung Raja in 2019. The purpose of this research was to analyze the relationship of outpatient satisfaction with interest in revisiting at Puskesmas Tanjung Raja in 2019. The research design used a cross sectional study with a systematic random sampling technique with a sample size of 80 people. This research shows that 65% of respondents are interested in revisiting. There is a relationship between patient satisfaction with interest in revisiting the reliability dimension (PR=7.037, 95% CI 2,532-19,561, p=0,000), responsiveness dimension (PR=4,050, 95% CI 1,533-10,703, p=0,008), assurance dimension (PR=8,250, 95% CI 2,808-24,240, p=0,000), empathy dimension (PR=8,571, 95% CI 2,874-25,567, p=0,000), tangible dimension (PR=4,125, 95% CI 1,426 -11,929, p=0,015), access dimension (PR=5,367, 95% CI 1,768-16,288, p=0,004). The conclusion of this research shows that the variables of reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangible, and access have a meaningful relationship with interest in revisiting. It is hoped that the Puskesmas Tanjung Raja can improve services by monitoring the performance of officers and providing staff training to be able to improve work professionalism and give awards to officers who are able to better serve patients.

Keywords : Satisfaction, Revisit Interest, Outpatient

Menggetahui,
Koordinator Program Studi
Ilmu Kesehatan Masyarakat

Elvi Sunarsih, S.K.M., M.Kes
NIP. 197806282009122004

Indralaya, Agustus 2019
Pembimbing

Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes
NIP. 197909152006042005

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berdasarkan Permenkes No 75 tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Di Indonesia tahun 2014 jumlah Puskesmas sebanyak 9.599 unit dan berdasarkan Pusat Data dan Informasi Kementerian Kesehatan Republik Indonesia target puskesmas di Indonesia sebanyak 50.000 unit puskesmas baru. Rendahnya jumlah rasio puskesmas yang dimiliki, mengharuskan pemerintah untuk lebih memaksimalkan kualitas pelayanan yang sudah ada agar kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan bisa terpenuhi karena selama ini pelayanan pengobatan di puskesmas pada umumnya mempunyai citra kurang baik dibanding fasilitas kesehatan lain. Puskesmas sering menjadi pilihan akhir atau bukan tujuan pertama, misalnya untuk meminta surat rujukan supaya dapat berobat di fasilitas kesehatan pemerintah yang lebih tinggi tingkat pelayanannya (Irawati, 2011).

Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan kesehatan di Indonesia maka puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama berkaitan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Puskesmas diharapkan memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu, memuaskan, sesuai standar dan etika profesi (Tombi dkk, 2012). Pelayanan yang bermutu merupakan hal yang penting karena persepsi tentang kualitas pelayanan suatu institusi kesehatan terbentuk saat kunjungan pasien. Persepsi tentang mutu yang buruk akan sangat mempengaruhi keputusan dalam kunjungan berikutnya dan pasien biasanya mencari tempat pelayanan kesehatan yang lain (Trimurthy, 2008).

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan pada pelanggan yang pada akhirnya pelanggan akan memanfaatkan ulang dan

merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut pada orang di sekitarnya. Sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan pembelian ulang yang nantinya akan mempengaruhi ucapan konsumen tentang pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dan bermutu akan meningkatkan jumlah kunjungan yang pada akhirnya akan meningkatkan jumlah pendapatan (Trimurthy, 2008).

Puskesmas Tanjung Raja merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kecamatan Tanjung Raja, Kabupaten Ogan Ilir yang memiliki wilayah kerja yang cukup luas. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir, terdapat 25 puskesmas yang tersebar di Kabupaten Ogan Ilir, Puskesmas Tanjung Raja merupakan puskesmas dengan jumlah kunjungan rawat jalan terendah, pada tahun 2015 terdapat 19.469 kunjungan pasien rawat jalan di Puskesmas Tanjung Raja, sementara pada tahun 2016 terdapat 8.480 kunjungan pasien rawat jalan. Data tersebut menunjukkan bahwa dalam dua tahun terakhir terjadi penurunan kunjungan pasien rawat jalan ke Puskesmas Tanjung Raja hingga 10.989 kunjungan (56%).

Jumlah kunjungan 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 tersebut akan menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas (Trimurthy, 2008). Oleh sebab itu, terjadinya penurunan jumlah kunjungan lama ini menunjukkan bahwa minat kunjungan pasien untuk melakukan kembali pelayanan Puskesmas juga menurun. Alfikri (2000) mengatakan bahwa terjadinya penurunan kunjungan menunjukkan bahwa adanya permasalahan dalam pengelolaan pelayanan.

Sehingga untuk meningkatkan kunjungan pasien puskesmas, maka Puskesmas Tanjung Raja 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 dijaui (Rofianti, 2002).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rafsanjanie (2014) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali yaitu persepsi pasien tentang mutu pelayanan berdasarkan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan daya bukti langsung. Rupirda (2013) juga menjelaskan bahwa mutu pelayanan (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan daya bukti langsung) memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang.

Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Hapsari (2006) membuktikan bahwa tarif dan akses lokasi mempengaruhi keputusan pemanfaatan ulang poliklinik umum RSPWC. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Rumengan, dkk (2015) yang menunjukkan bahwa ada hubungan akses layanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Dalam penelitian lain juga menunjukkan bahwa proporsi ketidakpuasan pasien rawat jalan cukup besar, seperti hasil penelitian Aziz (2007) menunjukkan sebesar 60,7% pasien rawat jalan merasa tidak puas terhadap pelayanan Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang. Sehingga, menjaga kualitas pelayanan rawat jalan perlu diperhatikan guna memberikan kepuasan pada pasien yang berdampak pada loyalitas pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan dan pendapatan rumah sakit. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti merasa perlu untuk menganalisis hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan minat kunjung ulang di Puskesmas Tanjung Raja tahun 2019.

1.2. Rumusan Masalah

Puskesmas Tanjung Raja merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kecamatan Tanjung Raja, Kabupaten Ogan Ilir yang memiliki wilayah kerja yang cukup luas. Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir, terdapat 25 puskesmas yang tersebar di Kabupaten Ogan Ilir, Puskesmas Tanjung Raja merupakan puskesmas dengan jumlah kunjungan rawat jalan terendah pada tahun 2015 terdapat 19.469 kunjungan pasien rawat jalan di

Puskesmas Tanjung Raja, sementara pada tahun 2016 terdapat 8.480 kunjungan pasien rawat jalan. Data tersebut menunjukkan bahwa dalam dua tahun terakhir terjadi penurunan kunjungan pasien rawat jalan ke Puskesmas Tanjung Raja hingga 10.989 kunjungan (56%).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan, dari 10 orang yang melakukan pengobatan di Puskesmas Tanjung Raja sebanyak 5 orang yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan ulang. Berdasarkan hal tersebut, maka masalah penelitian yang akan dirumuskan ialah menganalisis hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan minat kunjung ulang di Puskesmas Tanjung Raja tahun 2019.

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Tujuan Umum

Menganalisis hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan minat kunjung ulang ke Puskesmas Tanjung Raja tahun 2019.

1.3.2. Tujuan Khusus

1. Menggambarkan minat kunjung ulang pada pasien rawat jalan ke Puskesmas Tanjung Raja tahun 2019
2. Menganalisis hubungan kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari dimensi kehandalan dengan minat kunjung ulang ke Puskesmas Tanjung Raja tahun 2019
3. Menganalisis hubungan kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari dimensi daya tanggap dengan minat kunjung ulang ke Puskesmas Tanjung Raja tahun 2019
4. Menganalisis hubungan kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari dimensi jaminan dengan minat kunjung ulang ke Puskesmas Tanjung Raja tahun 2019
5. Menganalisis hubungan kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari dimensi empati dengan minat kunjung ulang ke Puskesmas Tanjung Raja tahun 2019

6. Menganalisis hubungan kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari dimensi daya bukti langsung dengan minat kunjung ulang ke Puskesmas Tanjung Raja 2019
7. Menganalisis hubungan kepuasan pasien rawat jalan dilihat dari dimensi mudah dicapai/akses dengan minat kunjung ulang ke Puskesmas Tanjung Raja 2019.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi Peneliti

1. Menambah ilmu pengetahuan dan memperdalam pengalaman penelitian terkait kualitas kepuasan pasien dan minat kunjung ulang di Puskesmas Tanjung Raja 2019
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain terkait kualitas kepuasan dan minat kunjung ulang.
3. Sebagai sarana penerapan ilmu pengetahuan yang telah di peroleh selama pendidikan.

1.4.2. Bagi Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir

1. Hasil penelitian dapat menjadi masukan kepada dinas terkait tentang kualitas pelayanan, sehingga lebih meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas lainnya
2. Hasil penelitian ini sebagai bahan evaluasi dinas kesehatan agar meningkatkan kualitas pelayanan.

1.4.3. Bagi Puskesmas Tanjung Raja

Hasil penelitian ini sebagai masukan kepada Puskesmas Tanjung Raja untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja puskesmas.

1.4.4. Bagi Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat

1. Sebagai tambahan wawasan kepustakaan sehingga dapat memberikan masukan bagi peneliti dimasa mendatang khususnya tentang kualitas pelayanan dan minat kunjung ulang di puskesmas.

2. Sebagai bahan untuk penelitian lanjutan oleh peneliti lain.

1.5. Ruang Lingkup

1.5.1. Lingkup Lokasi

Lokasi penelitian dilaksanakan di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.

1.5.2. Lingkup Materi

Materi penelitian ini adalah hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan minat kunjung ulang di Puskesmas Tanjung Raja Tahun 2019.

1.5.3. Lingkup Waktu

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2019.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, Asep Aminudin. 2007. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Bhakti Asih Tangerang. Universitas Gajah Mada, Fakultas Ilmu Kesehatan Masyarakat.*
- Azwar. 2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya.* Jakarta : Erlangga.
- Devi, Ni Luh Gede Nova Cintya Dan Rina Listyowati. 2014. *Hubungan Persepsi Pengguna Layanan Tentang Mutu Pelayanan Unit Rawat Inap (VIP) Gryatama Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Di BRSU Tabanan Tahun 2013*
- Dinas Kesehatan Ogan Ilir. 2016. *Profil Dinas Kesehatan Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2016.* Palembang
- Djaali. 2013. *Psikologi Pendidikan.* Jakarta : Bumi Aksara
- Donabedian, A. 1980. *Exploration in Quality and Monitoring.* Health Administration Press, Ann Arbor, Michigan
- Dwijayati, Resti. 2014. *Hubungan Dimensi Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kunjungan Ulang Pasien Diabetes Mellitus Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Karya Asih Palembang 2014.*
- Efendi, Ferry. 2009. *Keperawatan Kesehatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan.* Jakarta: Salemba Medika
- Firdaus, Fidela Firwan. 2015. *Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul.* Tesis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Gultom, Jenny Rumondang. 2008. *Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008.* Universitas Indonesia, Peminatan Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Hamidiyah, Azizatul. 2013. *Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum RS Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013.*
- Handayani, Yuniarsih. 2012. *Hubungan Dimensi Kepuasan Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Inap Di RS. Hermina Depok Tahun 2012.*

- Hapsari, Yauminnisa. 2006. *Analisis Persepsi Pasien Tentang Poliklinik Umum Terhadap Keputusan Pemanfaatan Ulangnya Di RS Pantiwilasa Citarum Semarang*
- Hastono, Sutanto. 2007. *Analisa Data Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Irawati. 2011. *Gambaran Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di Poli Umum Di Puskesmas Lhoknga Kabupaten Aceh Besar Tahun 2011*
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2015. *Data Dasar Puskesmas*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Khasanah, Imroatul dan Octarina Dina Pertiwi. 2010. “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang*” . Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip dan Keller Kevin Lane. 2006. *Manajemen Pemasaran, Dialih Bahasakan Oleh Benjamin Molan, Buku Kesatu, Edisi Kedua Belas*. Jakarta: PT Indeks
- Kusumastuti, Mumpun Sari. 2014. *Analisis Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Antenatal Terhadap Kepuasan Ibu Hamil Di Puskesmas Bangetayu Kota Semarang Tahun 20014*
- Leboeuf, Michael. 1992. *Memenangkan Dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta : Pustaka Tangga
- Lemeshow, S., dkk. 1997. *Besaran Sampel dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta. Universitas Gajah Mada
- Liliweri, Alo. 2007. *Dasar-Dasar Komunikasi Kesehatan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Mahdani. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Sigli*. Skripsi Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara
- Mukhlis. 2012. *Pengaruh Kepuasan Layanan terhadap Minat Beli Ulang Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Tanjung Pura tahun 2012*. Tesis Kesehatan Masyarakat. Universitas Sumatera Utara
- Mukti A.G. 2007. *Strategi Terkini Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : PT Karya Husada Mukti
- Najmah. 2011. *Manajemen Data dan Analisa Data Kesehatan Kombinasi Teori dan Aplikasi SPSS*. Yogyakarta : Nuhu Medika

- Nitisusastro, Mulyadi. 2012. *Perilaku Konsumen dalam Perspektif Kewirausahaan*. Bandung : Alfabeta
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*. International Journal for Quality in Health Care, Vol. 25
- Parasuraman, Zeithaml. 1990. *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press
- Parasuraman, Zeithaml, Berry. 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implication for Future Research*. Journal of Marketing. Vol. 49, No.4
- Pohan, Imbalo. 2007. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta: EGC
- Premedi, Achdyat. 2009. *Hubungan Antara Dimensi Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Layanan Kesehatan Dengan Minat Berkunjung Kembali di Ruang Rawat Inap RSIA Selaras Cikupa Tahun 2009*
- Puwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi Walyani. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Rafsanjanie, Enka. 2014. *Hubungan Antara Persepsi Mutu Pelayanan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali Klinik Anak RSUD Kota Bekasi Tahun 2013*. (Jurnal)
- Rama. 2011. *A study on the statisfaction of Patients With Reference To Hospital Service*. International journal Of Business Economicand Management Research
- Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 75 tentang Puskesmas*, Jakarta : Kementrian Kesehatan
- Riyadi T. 2009. *Hubungan antara Mutu Puskesmas Menurut Persepsi Pasien dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan Rawat jalan Umum di Puskesmas Maos Kabupaten Cilacap Jawa Tengah Tahun 2002*. MIKM Undip Semarang
- Rofianti. 2002. *Kepuasan Pasien Baru di Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Harapan Raya Pekanbaru Provinsi Riau*. MIKM Universitas Diponegoro Semarang
- Rupirda, Nita Primatika. 2013. *Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien dan Minat Kunjungan Ulang Pasien di RSGM Universitas Jember*.

- Santoso, Singgih. (2004). *Mengatasi Berbagai Masalah Statistik dengan SPSS Versi 11.5*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Saryono. 2011. *Metodelogi Penelitian Untuk Pemula*. Yogyakarta : Mitra Cendekia
- Satrianegara, M Fais, Surahmawati, Asriani. 2016. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Tb Paru di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2016*.
- Subekorini, Pris Hindhi. 2006. *Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Pengobatan Rawat Jalan Umum Di Puskesmas Pejagoan Kabupaten Kebumen Tahun 2006*.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Panduan Penelitian Keperawatan dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sulistianingsih. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Sunyoto, Danang. 2013. *Perilaku Konsumen (Panduan Riset Sederhana untuk Mengenal Konsumen)*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service (CAPS)
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy Dan Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Dan Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI
- Trimurthy, Iga. 2008. *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*.
- Zeithaml, MA et all. 2006. *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm*. Boston : McGraw Hill