

HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI PUSKESMAS KOTABUMI UDIK KABUPATEN LAMPUNG UTARA

Satria Nandar Baharza¹, Dian Utama Pratiwi Putri²

¹Dosen Prodi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

Email : Satria@umitra.ac.id

²Dosen Prodi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Universitas Mitra Indonesia

Email : dian@umitra.ac.id

ABSTRACT : CORELATION BETWEEN PATIENT SATISFACTION WITH INTERESTS OF RE-VISIT IN UDIK KOTABUMI PUSKESMAS DISTRICT NORTH LAMPUNG

Background :Measuring the satisfaction of health service users is one indicator to determine the quality of health services. Customer satisfaction and dissatisfaction with the product will influence subsequent behavior patterns such as interest in repurchasing products. Based on data from the North Lampung Health Office in 2018, the Kotabumi Udik Health Center is the least number of medical visits from 16 Puskesmas in North Lampung District.

Purpose :To know correlation between patient satisfaction with interests of re visit in udik Kotabumi Puskesmas district north Lampung.

Methods :This study used a Cross Sectional design which was carried out on June 26 - July 4 in 2019 at the Kota Bumi Udik Health Center in North Lampung Regency. The population in this study amounted to 1039 patients with a sample of 122 patients. Data analysis using univariate and bivariate. For bivariate use the chi-quere test.

Results :The results showed that there was a corelation with the interest in revisiting the Kotabumi Udik Health Center with the results of a p value of 0,000 ($\alpha < 0.05$).

Conclusion :From the results of the study it was suggested that Kotabumi Udik Public Health Center be able to improve the registration service system, for the pharmacist's service to explain in detail how to take medication and explain what drugs were given to patients and those who lack discipline must be given strict sanctions.

Keywords : interest in revisiting, patient satisfaction, public health

INTISARI: HUBUNGAN KEPUASAN PASIEN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG DI PUSKESMAS KOTABUMI UDIK KABUPATEN LAMPUNG UTARA

Pendahuluan: Mengukur kepuasan pengguna layanan kesehatan adalah salah satu indikator untuk menentukan kualitas layanan kesehatan. Kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan dengan produk akan mempengaruhi pola perilaku selanjutnya seperti minat membeli kembali produk. Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Lampung Utara pada tahun 2018, Pusat Kesehatan Kotabumi Udik adalah yang paling sedikit melakukan kunjungan medis dari 16 Puskesmas di Kabupaten Lampung Utara.

Tujuan: Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kotabumi Kabupaten Lampung Utara.

Metode: Penelitian ini menggunakan desain Cross Sectional yang dilakukan pada tanggal 26 Juni - 4 Juli tahun 2019 di Pusat Kesehatan Kota Bumi Udik di Kabupaten Lampung Utara. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1039 pasien dengan sampel 122 pasien. Analisis data menggunakan univariat dan bivariat. Untuk bivariat gunakan uji chi-quare.

Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan dengan minat mengunjungi kembali Puskesmas Kotabumi Udik dengan hasil nilai p 0,000 ($\alpha < 0,05$).

Kesimpulan: Dari hasil penelitian disarankan bahwa Puskesmas Kotabumi Udik dapat meningkatkan sistem layanan pendaftaran, agar layanan apoteker menjelaskan secara rinci cara minum obat dan menjelaskan obat apa yang diberikan kepada pasien dan mereka yang kekurangan Disiplin harus diberikan sanksi tegas.

Kata kunci: Minat Meninjau Kembali, Kepuasan Pasien, Kesehatan Masyarakat

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan melalui puskesmas juga tidak kurang pentingnya untuk dikembangkan mutunya, meskipun sumber daya manusia, dana, dan teknologi kedokteran yang dimanfaatkan di tingkat pelayanan dasar ini tidak sebesar dirumah sakit. Namun, karena jumlah puskesmas akhir tahun 2014 sudah lebih dari 9.500 buah juga wajib dikembangkan untuk mengurangi ketimpangan dan ketidakadilan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan republik di negara ini. Hal ini dikarenakan tuntutan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu, holistik dan menyeluruh semakin berkembang sejalan dengan semakin meningkatnya tingkat pendidikan dan pendapatan masyarakat. Tuntutan ini ditanggapi oleh pemerintah dengan melakukan reformasi sektor pelayanan kesehatan yang diawali tahun 2001. Salah satu langkah strategis pemerintah adalah mengembangkan kapasitas institusi dengan melatih staf untuk lebih memahami kiat-kiat perkembangan mutu pelayanan sesuai dengan tuntutan masyarakat

dan perkembangan teknologi kedokteran (Muninjaya, 2018).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), Pasal 39 menyatakan bahwa dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Puskesmas wajib dilakukan akreditasi secara berkala minimal tiga tahun sekali. Dan sebagai tindak lanjut, maka diterbitkan dasar hukum yang mengatur teknis pelaksanaan akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) melalui Permenkes Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Puskesmas, Klinik Pratama, Tempat Praktik Mandiri Dokter, dan Tempat Praktik Mandiri Dokter Gigi (Kemenkes RI, 2017).

Ada 5 aspek komponen mutu yaitu *Responsiveness* (cepat tanggap) yaitu kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna, *Reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum di dalam promosi pelayanan (brosur), *Assurance* yaitu

berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna, *Empathy* yaitu berkaitan dengan rasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya, *Tangible* yaitu mutu jasa pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh para penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai (Muninjaya, 2018).

Pada tahun 2017 di Indonesia terdapat 4.223 Puskesmas yang telah terakreditasi atau sekitar 49,98% dari 9.825 Puskesmas. Provinsi dengan persentase puskesmas terakreditasi terbanyak adalah Provinsi DI Yogyakarta (93,39%). Provinsi dengan persentase Puskesmas terakreditasi terendah adalah Papua (8,12%). Sedangkan Provinsi Lampung sebanyak 55,22% puskesmas yang sudah terakreditasi (Kemenkes RI, 2017).

Selain itu, sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, bahwa tenaga kesehatan di puskesmas tidak hanya tenaga medis tetapi juga tenaga promotif dan preventif untuk mendukung tugas puskesmas dalam melaksanakan upaya kesehatan masyarakat. Dalam Renstra Kementerian Kesehatan tahun 2015-2019, salah satu indikator dalam meningkatkan ketersediaan dan mutu sumber daya manusia kesehatan sesuai dengan standar pelayanan kesehatan yaitu jumlah puskesmas yang memiliki lima jenis tenaga kesehatan promotif dan preventif (Kemenkes RI, 2017).

Tenaga kesehatan yang dimaksud adalah tenaga kesehatan lingkungan, tenaga kefarmasian, tenaga gizi, tenaga kesehatan masyarakat, dan analis kesehatan. Pada tahun 2017 terdapat 2.641 Puskesmas yang memiliki lima jenis tenaga kesehatan promotif dan preventif dari 9.821 puskesmas yang melaporkan data. Hal ini masih belum memenuhi target Renstra Kementerian Kesehatan tahun 2017 yaitu sebesar 3.000 puskesmas (Kemenkes RI, 2017).

Provinsi dengan persentase tertinggi puskesmas yang memiliki lima jenis tenaga kesehatan promotif dan preventif adalah DI Yogyakarta (62,81%). Sedangkan provinsi dengan persentase terendah Puskesmas yang memiliki lima jenis tenaga kesehatan promotif dan preventif adalah Papua Barat (9,09%). Sedangkan Provinsi Lampung sebanyak 21,16% yang sudah memiliki lima jenis tenaga kesehatan promotif dan preventif (Kemenkes RI, 2017). Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa masih banyak Puskesmas di Provinsi Lampung yang masih belum terakreditasi sebesar 44,78% dan belum memiliki lima jenis tenaga kesehatan promotif dan preventif sebesar 78,84%. Sehingga masih banyak puskesmas di Provinsi Lampung yang masih dibawah mutu standar pelayanan kesehatan.

Kepuasan pengguna pelayanan kesehatan adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan dan harapan (ekspektasi) pengguna sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang diterima. Salah satu kelemahan pelayanan kesehatan yang mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan adalah ketidakpastian atas lemahnya jaminan kesembuhan pasien untuk penyakit yang serius

(Muninjaya, 2018). Menurut Pratiwi (2017), 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 ulang produk.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Lampung Utara Tahun 2018, yaitu data kunjungan berobat di Puskesmas Kabupaten Lampung Utara ada sekitar 5 puskesmas terendah adalah Puskesmas Kotabumi Udik sebanyak 4944 kunjungan, Puskesmas Subik sebanyak 5313 kunjungan, Puskesmas Bukit Kemuning sebanyak 5601 kunjungan, Puskesmas Abung Kunang sebanyak 5695 kunjungan dan Mulyo Rejo II sebanyak 5782 kunjungan dari 26 puskesmas yang ada disana.

Berdasarkan data Puskesmas Kotabumi Udik jumlah kunjungan berobat dalam 6 bulan yaitu Oktober 2018 sebanyak 435 kunjungan, November sebanyak 443

kunjungan 2018, Desember 2018 sebanyak 346 kunjungan, Januari 2019 sebanyak 354 kunjungan, Februari 2019 sebanyak 346 kunjungan, Maret 2019 sebanyak 339 kunjungan. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa kunjungan dari Oktober 2018 sampai dengan Maret 2019 jumlahnya naik turun. Tapi dari Januari sampai dengan Maret 2019 mengalami penurunan.

Masih rendahnya kunjungan berobat di Puskesmas Kotabumi Udik pada tahun 2018 salah satu faktornya dikarenakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan disana. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti "Hubungan kepuasan pasien dengan minat kunjung ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara Tahun 2019".

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan pasien dengan dengan minat kunjung ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Kabupaten Lampung Utara.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah kuantitatif desain analitik dengan pendekatan *Cross Sectional*. Penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 26 Juni - 4 Juli tahun 2019 di Puskesmas Kota Bumi Udik Kabupaten Lampung Utara., Populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung yang datang di Puskesmas Kotabumi Udik dari Januari - Maret Tahun 2019 yaitu sebanyak 1039 pengunjung dengan sampel penelitian berjumlah 122 sampel.

Kriteria Inklusi dalam penelitian ini adalah bertempat tinggal di Wilayah Kerja Puskesmas Kota Bumi Udik, mau menjadi responden dan bersedia diwawancara dengan

menandatangani *informed consent* dan pasien dengan kunjungan ulang minimal 2 kali kunjungan sedangkan kriteria eksklusi adalah tidak bersedia menjadi responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *Nonprobability Sampling* atau pengambilan sampel tidak acak dengan menggunakan sampling quota atau quota sampel.

Pengolahan data dalam penelitian ini ada 4 yaitu *Editing Data, Coding, Processing, Cleaning* dan analisis data menggunakan program komputer software SPSS Versi 20 yang dilakukan 2 tahap yaitu analisis univariat dan bivariat. Analisis Bivariat menggunakan uji *Chi Square*.

HASIL**Univariat**

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien dan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas Kotabumi Udik Tahun 2019

Kepuasan Pasien	Jumlah	Presentase (%)
Tidak Puas	70	57,4
Puas	52	42,6
Minat Kunjungan Ulang	Jumlah	Presentase (%)
Tidak ada minat	68	55,7
Ada minat	54	44,3
Total	122	100

Bivariat

Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang di Puskesmas Kotabumi Udik Tahun 2019

Kepuasan Pasien	Minat Kunjungan Ulang		Total		P Value	OR 95% CI	
	Tidak Ada Minat	Ada Minat					
	n	%	n	%			n
Tidak Puas	51	72,9	19	27,1	70	100	0,000 5,526 (2,525 - 12,093)
Puas	17	32,7	35	67,3	52	100	
Total	68	55,7	54	44,3	122	100	

PEMBAHASAN**a. Minat Kunjungan Ulang**

Menurut Mabow (2009), Minat adalah suatu ungkapan kecenderungan tentang kegiatan yang sering dilakukan setiap hari sehingga kegiatan itu disukainya, artinya bahwa kesadaran seseorang terhadap suatu objek, orang, masalah atau situasi yang mempunyai kaitan dengan dirinya dan minat harus dipandang dengan sesuatu yang sadar.

Menurut Mabow (2009), Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang. Sedangkan Menurut Permana dan Ari (2018), Minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang

menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Proses keputusan pembelian ulang terbentuk sesudah tahapan purna beli. Dalam siklus kunjungan menunjukkan ada dua hal yang memengaruhi seseorang pelanggan melakukan kunjungan ulang, yaitu evaluasi pasca pembelian dan keputusan melakukan kunjungan ulang. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar dalam tahap kunjungan, akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan memengaruhi perilakunya. Jika konsumen merasa puas karena mutu pelayanan yang baik, ia akan memperlihatkan peluang yang besar untuk melakukan kunjungan ulang. Serta pelanggan yang merasa puas juga akan cenderung menyatakan hal-hal baik tentang organisasi

pemberi layanan kesehatan tersebut kepada orang lain.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sulistyawati dkk (2011) Di IFRS Jala Ammari Makasar tentang hubungan kualitas pelayanan farmasi pasien rawat jalan terhadap kepuasan dan ketusan beli ulang obat. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sebagian besar pasien tidak ada minat kunjungan ulang yaitu 62% dari 100 pasien hal ini dikarenakan sebagian besar pasien merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh farmasi pasien rawat jalan Di IFRS Jala Ammari Makasar. Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Prastiwi (2007), di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi tentang hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sebagian besar pasien bayar berminat melakukan kunjungan ulang yaitu sebesar 93,2% dari 219 pasien. Hal ini dikarenakan sebagian besar pasien bayar merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti berpendapat bahwa minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan pelanggan untuk melakukan kunjungan kembali, karena ketika konsumen merasa puas dalam pelayanan yang di berikan, ia akan memperlihatkan peluang yang besar untuk melakukan kunjungan ulang dan memengaruhi seseorang pelanggan untuk melakukan kunjungan ulang. oleh sebab itu maka minat kunjungan ulang berhubungan dengan kepuasan pasien jika pasien merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas atau rumah sakit sehingga pasien tersebut berpeluang lebih besar

untuk melakukan kunjungan ulang dibandingkan dengan pasien yang tidak merasa puas. Pengukuran minat kunjungan ulang yang dilakukan peneliti di Puskesmas Kotabumi Udik Tahun 2019 dengan 2 kali kunjungan pasien. Berdasarkan hasil penelitian sebagian besar pasien merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan Puskesmas. Maka bagi pihak Puskesmas Kotabumi Udik perlu adanya penangan untuk mengatasi masalah pelayanan kesehatan tersebut tujuannya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat di wilayah kerjanya

Kepuasan Pasien

Muninjaya (2018) mengatakan bahwa kepuasan pengguna pelayanan kesehatan adalah tanggapan terhadap kesesuaian tingkat kepentingan dan harapan (ekspektasi) pengguna sebelum mereka menerima jasa pelayanan dengan sesudah pelayanan yang diterima. Sedangkan menurut Septia (2017), Kepuasan pasien adalah keadaan saat keinginan, harapan dan kebutuhan pasien dapat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Jadi kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Sri Oktarina (2017), di Puskesmas Air Dingin Kota Padang tentang determinan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan. Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas terhadap dimensi kehandalan sebesar 60,8%, dimensi daya tanggap sebesar 62%, dimensi jaminan sebesar 58,2%, dimensi empati sebesar 60% dan bukti langsung sebesar 62%.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Prastiwi (2007), di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi tentang hubungan kepuasan pasien bayar dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi. Dalam penelitiannya menunjukkan sebagian besar pasien merasa puas yaitu 53% dari 219 pasien. Hal ini dikarenakan pelayanan yang mereka butuhkan sesuai dengan harapan sehingga sarana kesehatan milik pemerintah (puskesmas) masih menjadi pilihan atau dibutuhkan masyarakat meskipun telah banyak berdiri sarana kesehatan swasta di sekitar Puskesmas Wisma Jaya.

Peneliti berpendapat kepuasan pasien merupakan suatu hal terpenting dalam pelayanan khususnya pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien diartikan seperti ungkapan perasaan terhadap pelayanan yang sudah diterima. Jika pelayanan yang diberikan baik maka pasien akan merasa puas dan sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka pasien akan tidak merasa puas.

b. Hubungan Kepuasan Pasien dengan Minat Kunjungan Ulang

Hasil statistik menunjukkan ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kotabumi Udik Tahun 2019 dengan nilai *p value* sebesar 0,000 (*p value* < α). Dari hasil analisis juga diperoleh OR = 5,526, artinya pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Kotabumi Udik berpeluang 5,526 kali lebih besar untuk tidak ada minat kunjungan ulang dibandingkan dengan pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Kotabumi Udik.

Menurut Gifari (2014), ada 3 faktor yang mempengaruhi minat

kunjungan ulang, yaitu kualitas pelayanan petugas kesehatan, biaya, dan kemudahan akses. Yang dimaksud dengan Kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seorang penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Kotler dalam Prahata (2017), menyatakan bahwa proses keputusan pembelian dari seorang konsumen berlangsung melalui lima tahapan, sebagai berikut : 1) Tahapan pengenalan kebutuhan yaitu kebutuhan apakah yang dapat meningkatkan minat atau daya tarik membeli atau mengkonsumsi produk dan jasa. 2) Tahap pengumpulan informasi yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. 3) Tahap evaluasi tentang keputusan yaitu bagaimana konsumen mengevaluasi kualitas jasa yang diberikan oleh pemberi pelayanan yang ditawarkan. 4) Tahap pelaksanaan kebutuhan yaitu bagaimana konsumen menyelesaikan proses pemakaian jasanya, dengan menentukan pilihan untuk memenuhi kebutuhannya. 5) Tahap analisis yaitu analisis bagaimana pengalaman konsumen setelah memakai jasa pelayanan yang diterimanya, apakah memuaskan kebutuhannya atau tidak.

Menurut Rustiyanto (2010), Pelayanan yang baik akan memberikan keinginan pada pelanggan, yang akhirnya pelanggan akan melakukan kunjungan ulang dan merekomendasikan mengenai pelayanan kesehatan yang dilakukan petugas kesehatan Puskesmas tersebut pada orang disekitarnya, Minat kunjungan ulang pasien sangat dipengaruhi oleh pengalaman dari pelayanan yang diberikan sebelumnya. Setelah menerima jasa

pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan jasa yang diterima dengan jasa yang diharapkan, Sehingga mempengaruhi pengambilan keputusan kunjungan ulang yang nantinya akan mempengaruhi konsumen tentang pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Rondonuwu (2014) di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan antara hubungan antara kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dengan minat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan dengan hasil *p value* sebesar 0,000. Penelitian ini sejalan juga dengan penelitian Prastiwi (2007), di Puskesmas Wisma Jaya Kota Bekasi yang menyatakan ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang dengan hasil penelitian *p value* sebesar 0,004. Penelitian lain yang sejalan juga adalah penelitian Masnunah (2014) di Poli Interna RSD Kalisat Jember yang menyatakan bahwa ada hubungan indeks kepuasan pasien tentang mutu pelayanan dimensi jaminan dengan minat berobat kembali dengan hasil penelitian *p value* sebesar 0,030.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 70 pasien yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan Puskesmas Kotabumi Udik terdapat sebanyak 51 pasien (72,9%) tidak minat kunjungan ulang. Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan yang dilakukan oleh peneliti maka peneliti berpendapat masih banyaknya ketidakpuasan pasien akan pelayanan yang di

berikan oleh Puskesmas Kotabumi Udik yang mengakibatkan banyaknya pasien tidak ada minat kunjungan ulang adalah

1. Kurang cepatnya pelayanan yang diberikan seperti masih buruknya pelayanan pendaftaran yang ada disana karena pasien daftar berobat tidak berdasarkan antrian. Sehingga banyak kekecewaan terhadap pasien yang sudah menunggu lama tapi didahului yang barusan datang dikarenakan kenal dengan staf disana.
2. Kurang jelasnya petugas apoteker dalam memberikan obat yang diberikan pasien. Berdasarkan observasi atau pengamatan selama penelitian berlangsung petugas apoteker dalam memberikan obat tidak menjelaskan secara rinci cara minum obat dan menjelaskan obat ini obat apa efek sampingnya bagaimana dan sebagainya. Walaupun sudah ditulis di obatnya seperti minum 1 hari sekali atau 3 kali sehari tapi seharusnya diberi penjelasan lebih rinci. Berdasarkan hasil wawancara ada pasien yang mengelukan pelayanan petugas apoteker yang diberikan hal ini dikarenakan dia memiliki riwayat komplikasi dalam penyakitnya.
3. Jadwal dokter umum, dokter gigi dan petugas lap yang sering mulur dari semestinya yang mengakibatkan pasien menunggu hampir 30 menit atau 1 jam lamanya.

KESIMPULAN

1. Sebagian besar pasien merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan yaitu sebanyak 70 pasien (57,4%).
2. Sebagian besar pasien tidak ada minat untuk kunjungan ulang yaitu sebanyak 68 pasien (55,7%).
3. Ada hubungan signifikan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Kotabumi Udik Tahun 2019 dengan hasil *p value* sebesar 0,000 (*p value* < α)

SARAN

1. Bagi pihak Puskesmas Kotabumi Udik dapat memperbaiki sistem pelayanan pendaftaran dengan cara membuat no kartu pendaftaran gunanya agar dapat antri dengan rapih sesuai dengan urutannya yang datang terlebih dahulu.
2. Untuk pelayanan petugas apoteker agar menjelaskan secara rinci bagaimana cara minum obat dan dijelaskannya

obat apa saja yang diberikan kepada pasien tujuannya agar mereka mengerti dan tau cara meminumnya sesuai dosis yang dianjurkan. Selain itu, diadakan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan pada petugas apotker.

3. Bagi petugas yang kurang disiplin kepala puskesmas harus sangat tegas untuk memberi sanksi kepada petugas yang telat pada jadwal semestinya agar pelayanan puskesmas tidak terganggu
4. Sebaiknya perlu adanya Puskesmas keliling yang tujuannya untuk melakukan seminggu sekali mengunjungi desa - desa yang akses jalannya jelek dan jaraknya jauh. Selain itu, perlu dilatih lagi bidan desa yang ada didesa tersebut tentang diagnosis penyakit yang sering terjadi dimasyarakat tujuannya agar bisa mendeteksi secara dini penyakit dengan tingkat bahaya agar dapat segera secara cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Utara. (2018). *Data Kunjungan Pasien Berobat Di Kabupaten Lampung Utara pada tahun 2018*. Kabupaten Lampung Utara. Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Utara.
- Gaspersz. (2000). *Total Quality Management*. Jakarta. Gramedia Jakarta.
- Gifri. (2014). *Manajemen Umum Rumah Sakit, Manajemen Perumhaskitan*. Jakarta : Irsjan.
- Kemenkes RI. (2017). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2017*. Kemenkes RI. Jakarta.
- Muninjaya. (2018). *Manajemen Pelayanan Mutu Kesehatan*. Yogyakarta. EGC.
- Mabow. (2009). *Minat Pembeli dalam Psikologi*. Jakarta: EGC.
- Oktariana. (2017). *Determinan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan. Padang*. Jurnal.
- Pratiwi. (2007). *Kepuasan Pasien Bayar Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Puskesmas*

- Wisma Jaya. Kota Bekasi. Jurnal.
- Puskesmas Kotabumi Udik. (2018). *Data kunjungan Data Kunjungan Pasien Berobat Puskesmas Kotabumi Udik Tahun 2018*. Kota Bumi. Puskesmas Kotabumi Udik.
- Puskesmas Kotabumi Udik. (2019). *Data kunjungan Data Kunjungan Pasien Berobat Puskesmas Kotabumi Udik Tahun 2019 Januari sampai Maret*. Kota Bumi. Puskesmas Kotabumi Udik.
- Prahata. (2017). *Hubungan antara kepuasan pelanggan dan minat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan tempat perawatan di Kabupaten Cirebon*. Jakarta. Skripsi Universitas Indonesia.
- Rondonuwo. (2014). *Hubungan antara Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan dengan minat untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Ranotana Weru Kota Manado*. Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Rustiyanto. (2010). *Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Graha Ilmu.
- Masnunah. (2014). *Hubungan Indeks Kepuasan Pasien tentang Mutu Pelayanan Dimensi Jaminan dengan Minat Berobat Kembali di Poli Interna RSD Kalisat Jember*. Jurnal Fakultas Kedokteran Universitas Jember.
- Sulisyanti dkk. (2011). *Hubungan Kualitas Pelayanan Farmasi Pasien Rawat Jalan Terhadap Kepuasan Dan Ketusan Beli Ulang Obat*. Makasar. Jurnal