

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN
DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEWON 1 BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
STIKES A. Yani Yogyakarta



MASDIAH DAMANIK

3210001

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN
JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA**

2014

HALAMAN PENGESAHAN

**HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN
DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN
RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEWON 1 BANTUL**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

MASDIAH DAMANIK
NPM: 3210001

Telah Dipertahankan Di Depan Dewan Penguji Dan Diterima Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan Di Sekolah Tinggi
Ilmu Kesehatan Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Tanggal: 18 Agustus 2014

Penguji

Dwi Kartika R.M.Kep.,Sp.KMB
NIDN:05-0202-8201

Menyetujui
Pembimbing I

Sri Arini S.KM., M.Kep
NIP:1972090219912001

Pembimbing II

Deby Z.R.S.,S.Kep.Ns.,MMR
NUPN. 9905536142

Mengesahkan

Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES Jenderal A. Yani Yogyakarta

Dewi Retno Pamungkas, S.Kep.,Ns.,MNg
NIDN:05-2404-8402

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi dengan judul: **“HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEWON 1 BANTUL”** dibuat untuk memenuhi persyaratan menjadi Sarjana Keperawatan pada Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Jendral Achmad Yani Yogyakarta, sejauh yang saya ketahui penelitian ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah digunakan untuk mendapat gelar Sarjana di lingkungan Sekolah Tinggi Jendral Achmad Yani Yogyakarta maupun Perguruan Tinggi atau Institusi kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Agustus 2014



Masdiah Damanik

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEWON 1 BANTUL”**. skripsi telah dapat diselesaikan atas bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, dan pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. dr. I. Edy Purwoko Sp. B selaku Ketua STIKES A. Yani Yogyakarta.
2. Wenny Savitri MNS selaku Puket I dan pengajar mata kuliah riset yang telah mendukung dalam penyelesaian penulisan usulan penelitian.
3. Wahyu Budiwiyono selaku Puket II
4. Ida Nursanti S.Kep., Ns, MPH selaku Puket III
5. Dewi Retno Pamungkas MNg selaku Ketua Prodi S1 Keperawatan STIKES A. Yani Yogyakarta.
6. Sri Arini S.KM., M.Kep selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan.
7. Ngatoiati Rahmani S.Kep., Ns selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan.
8. Deby Zulkarnain R.S., S.Kep., Ns., MMR selaku pembimbing II yang sudah banyak memberikan masukan dan mengarahkan penelitian ini.
9. dr.Jaka Hardalaksana selaku Kepala Puskesmas Sewon I Bantul Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kebaikan kepada semuanya, besar harapan penulis semoga skripsi ini mendapat masukkan guna perbaikan, Karena penulis menyadari bahwa penulisan usulan penelitian ini masih terdapat banyak kesalahan dan masih jauh dari sempurna.

Yogyakarta, Agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
INTISARI	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
1. Tujuan Umum	7
2. Tujuan Khusus	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Puskesmas	12
1. Definisi Puskesmas	12
2. Visi Dan Misi Puskesmas	13
3. Kegiatan Pokok Puskesmas	13
4. Aspek Mutu Pelayanan Kesehatan Puskesmas	13
B. Pelayanan Rawat Jalan.....	15
1. Definisi.....	15
2. Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Pelayanan Rawat Jalan	15
C. Persepsi	16
1. Definisi.....	16
2. Macam-Macam Persepsi	17
3. Ciri-Ciri Persepsi	17
4. Syarat Dan Proses Terjadinya Persepsi.....	17
5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pembentukan Persepsi	18
D. Perilaku Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	19
1. Definisi.....	19
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku	20
3. Karakteristik Perilaku	22
E. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	24
1. Definisi.....	24
2. Aspek-Aspek Pelayanan Keperawatan	25
3. Dimensi Mutu Pelayanan	26

4. Perspektif Mutu Pelayanan Kesehatan.....	27
5. Cara Ukur Standar Mutu Pelayanan Kesehatan.....	29
6. Skala Pengukuran.....	32
F. Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan	32
1. Definisi.....	32
2. Indikator Minat Beli.....	32
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kunjungan Ulang Pelayanan ..	33
G. Landasan Teori.....	34
H. Kerangka Teori	36
I. Kerangka Konsep.....	37
J. Hipotesis	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Desain Penelitian.....	38
B. Lokasi dan Waktu	38
C. Populasi dan Sampel	38
D. Variabel Penelitian.....	40
E. Definisi Operasional	41
F. Alat dan Metode Pengumpulan Data	42
G. Metode Pengolahan dan Analisis Data	44
H. Etika Penelitian	47
I. Pelaksanaan Penelitian.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	51
B. Pembahasan.....	55
C. Keterbatasan Penelitian.....	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	63
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
Tabel 3.2. Kisi-Kisi Kuesioner Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan.....	43
Tabel 3.3. Distribusi Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan	45
Tabel 3.4. Distribusi Minat Pemanfaatan Ulang	45
Tabel 3.5. Dummy Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan	45
Tabel 3.6. Interpretasi Korelasi Koefisien Kontigensi.....	47
Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan Dan Pekerjaan Pasien Yang Dirawat Jalan di Puskesmas Sewon I Bantul...52	
Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Sewon I Bantul.....	53
Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Minat Kunjuangan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Sewon I Bantul.....	53
Tabel 4.4. Tabulasi Silang Dan Uji <i>Chi Square</i> Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Sewon 1 Bantul	54

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1. Skema Kerangka Teori Penelitian.....	36
Gambar 2.2. Skema Kerangka Konsep Penelitian	37

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Rencana Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Surat Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 3. Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 4. Karakteristik Responden dan Kuesioner
- Lampiran 5. Uji validitas
- Lampiran 6. Uji reliabilitas
- Lampiran 7. Analisis univariat
- Lampiran 8. Analisis bivariat
- Lampiran 9. Surat Izin Studi Pendahuluan
- Lampiran 10. Surat izin uji validitas
- Lampiran 11. Surat pengantar izin penelitian dari STIKES Jenderal A.Yani
- Lampiran 12. Surat izin penelitian dari BAPEDA Kab.Bantul
- Lampiran 13. Surat izin penelitian dari Puskesmas Sewon I Bantul
- Lampiran 14. Lembar bimbingan

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA

HUBUNGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN ULANG PELAYANAN RAWAT JALAN DI PUSKESMAS SEWON 1 BANTUL

Masdiah Damanik¹, Sri Arini², Deby Zulkarnain Rahadian Syah³

INTISARI

Latar Belakang: Undang-Undang Kesehatan Nomor 23 Tahun 2009 menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas. Pelayanan bermutu adalah memberikan pelayanan didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap Puskesmas. Kepuasan pasien atas pelayanan keperawatan cenderung lebih mengarah pada jasa pelayanan yang diberikan oleh perawat, jika pelayanan yang diberikan bermutu dapat mempengaruhi minat ulang pengguna jasa pelayanan.

Tujuan Penelitian: Mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul.

Metode Penelitian: Jenis penelitian *observasi analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling* sebanyak 80 pasien yang dirawat jalan di Puskesmas Sewon I Bantul. Instrumen penelitian adalah kuesioner dan hasil penelitian dianalisis dengan uji *chi square*.

Hasil Penelitian: Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Sewon 1 Bantul dikategorikan baik (48,8%). Sebagian besar pasien berminat untuk melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Sewon 1 Bantul (92,5%). Hasil uji *chi square* diperoleh nilai $p(0,000) < 0,05$ dan koefisien kontingensi sebesar 0,413.

Kesimpulan: Ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul dengan keeratan hubungan sedang.

Kata Kunci: Persepsi Mutu Pelayanan, Minat Pemanfaatan Ulang.

¹ Mahasiswa PSIK STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Poltekes Yogyakarta

³ Dosen PSIK STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

THE RELATIONSHIP BETWEEN PATIENTS' PERCEPTIONS ON THE QUALITY OF SERVICES AND RE-USE INTERESTS OF OUTPATIENT SERVICES AT THE COMMUNITY HEALTH CENTER 1 IN SEWON, BANTUL REGENCY

Masdiah Damanik¹, Sri Arini², Deby Zulkarnain Rahadian Syah³

ABSTRACT

Background: Health Law No. 23 2009 emphasizes the importance of improving the quality of health services, especially at the Community Health Center level. Quality of services is set to provide services based on quality standards to meet the needs and expectations of patients so that it increases trust and loyalty toward the Community Health Center. Patient's satisfaction toward the services tends to be more directed at the nursing services provided by nurses if the quality of services provided may affect the interest of service re-users.

Objective: To identify the relationship between the patient's perceptions on the quality of services and the intention of reusing outpatient services at the Community Health Center 1 in Sewon, Bantul Regency.

Method: This was an analytic observational study involved the cross sectional approach. Samples were taken by using a purposive sampling technique on 80 patients who were treated at the Community Health Center 1 in Sewon, Bantul Regency. The research instrument was a questionnaire and the results were analyzed by using a chi-square test.

Results: The patient's perceptions on the quality of services in the Community Health Center 1 in Sewon, Bantul Regency were good (48.8%). Most patient's were interested in making a repeated visit to the Community Health Center 1 in Sewon, Bantul Regency (92.5%). The results obtained by using a chi-square test was p-value (0.000) < 0.05 and contingency coefficient of 0.413.

Conclusion: There is a significant correlation between the patient's perceptions on the quality of service and the interest of reusing outpatient services at the Community Health Center 1 in Sewon, Bantul Regency, along with the average closeness of the relationship.

Keywords: Perception of service quality, interests of reuse.

¹ Student School of Nursing at STIKES Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Lecturer at Nursing of Poltekkes Yogyakarta

³ Lecturer School of Nursing Jenderal Achmad Yani STIKES of Yogyakarta

BAB I
PENDAHULUAN
A. Latar Belakang

Undang-undang kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Kesehatan juga hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia, sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Upaya kesehatan adalah setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit, peningkatan kesehatan, pengobatan penyakit, pemulihan kesehatan oleh pemerintah dan masyarakat (KEMENKES, 2009).

Perkembangan upaya kesehatan dalam Sistem Kesehatan Nasional (SKN) pada tahun 2009 adalah bentuk dan cara penyelenggaraan pembangunan kesehatan yang memadukan berbagai upaya bangsa Indonesia dalam satu derap langkah guna menjamin tercapainya tujuan pembangunan dalam rangka mewujudkan kesejahteraan rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Dasar 1945. Sistem Kesehatan Nasional (SKN) perlu dilaksanakan dalam konteks Pembangunan Kesehatan secara keseluruhan dengan mempertimbangkan determinan sosial, seperti: kondisi kehidupan sehari-hari, tingkat pendidikan, pendapatan keluarga, distribusi kewenangan, keamanan, sumber daya, kesadaran masyarakat, serta kemampuan tenaga kesehatan dalam mengatasi masalah-masalah tersebut (Depkes RI, 2009).

Pembangunan kesehatan merupakan upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar peningkatan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dapat terwujud. Pembangunan kesehatan diselenggarakan dengan berasaskan perikemanusiaan, keseimbangan, manfaat, perlindungan, penghormatan terhadap hak dan kewajiban, keadilan dan norma-

norma agama. Adapun visi pembangunan kesehatan yaitu mewujudkan masyarakat, bangsa dan negara yang sehat, memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya diseluruh wilayah Republik Indonesia. Misi pembangunan kesehatan yaitu melaksanakan upaya promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif. Upaya tersebut dilaksanakan disemua tempat pelayanan kesehatan dari Puskesmas sampai rumah sakit, baik pemerintah maupun swasta. Berdasarkan Undang-undang kesehatan Nomor 23 Tahun 2009 menekankan pentingnya upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, khususnya ditingkat Puskesmas (KEMENKES, 2009).

Muninjaya (2004), menyatakan bahwa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Indonesia mulai dikembangkan sejak dirancangkannya Pembangunan Jangka Panjang (PJP) yang pertama tahun 1971. Puskesmas adalah suatu unit pelayanan kesehatan yang merupakan ujung tombak dalam bidang kesehatan dasar. Pemerintah mengembangkan Puskesmas dengan tujuan untuk mendekatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang sebagian besar masih tinggal di pedesaan. Program kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas merupakan program pokok (*public health essential*) yang wajib dilaksanakan oleh Pemerintah untuk melindungi penduduknya. Adapun program tersebut yaitu program kesehatan dasar dan program kesehatan pengembangan. Program kesehatan dasar dikenal dengan *The Basic Six* yang terdiri dari promosi kesehatan, kesehatan lingkungan, Kesehatan Ibu dan Anak (KIA), Keluarga Berencana (KB), pelayanan gizi, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular dan pengobatan dasar. Sedangkan program kesehatan pengembangan adalah program lain yang sesuai kondisi, masalah dan kemampuan Puskesmas setempat (Alamsyah, 2011).

Peranan Puskesmas yang sejak awal dirancang sebagai pusat pelayanan kesehatan, pusat pembinaan kesehatan masyarakat dan pusat pengembangan kesehatan masyarakat belum banyak mengalami perubahan. Menghadapi masalah kesehatan yang potensial berkembang di wilayahnya, mutu pelayanan di puskesmas belum banyak mendapatkan perhatian. Puskesmas terjebak dalam kegiatan pelayanan rutin dibidang pengobatan (kuratif) sehingga cenderung

mengabaikan pengembangan perannya untuk mempromosikan hidup bersih dan sehat (Muninjaya (2004).

Menurut Mabow (2009), Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu faktor yang penting dalam usaha menjaga kepercayaan pasien. Pelayanan bermutu di Puskesmas berarti memberikan pelayanan kepada pasien didasarkan pada standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka, sehingga dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan loyal terhadap Puskesmas. Untuk mencapai pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau, perlu diselenggarakannya upaya pelayanan yang sesuai dengan standar profesi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati) (Muninjaya, 2004). Selain itu, upaya yang perlu dilakukan agar mampu memberikan pelayanan kesehatan yaitu dengan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa. Kepuasan seorang pasien dapat diberikan oleh pelayanan kesehatan dengan cara memberikan pelayanan yang bermutu baik dengan harga yang terjangkau dan waktu memberikan pelayanan kesehatan jasa lebih cepat (Pohan, 2007).

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibanding dengan harapannya. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa dari pembeli jasa kepada pasien sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Ketidakpuasan pasien terjadi apabila hasil yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan pasien. Ketidakpuasan pasien dapat dirasakan dari tindakan dalam memberikan pelayanan keperawatan yang dilakukan oleh tenaga medis baik dokter maupun perawat atau dari apoteker sebagai pelayanan obat. Ketidakpuasan pasien juga berasal dari sistem yang ada seperti prosedur pendaftaran pasien dan cara pembayaran serta sarana prasarana yang ada. Kepuasan pasien atas pelayanan keperawatan cenderung lebih mengarah pada jasa pelayanan yang diberikan oleh perawat, jika pelayanan yang diberikan bermutu dapat mempengaruhi minat ulang pengguna jasa pelayanan tersebut (Kotler, 2007).

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku konsumen yang menunjukkan untuk melakukan pembelian ulang jasa pelayanan kesehatan. Perilaku pembeli dapat dijadikan dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan kepuasan dan minat. Pembeli yang merasa puas akan kualitas produk jasa yang mereka terima akan membeli ulang produk itu kembali. Minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya (Prasetijo dan Ihalauw, 2004).

Proses keputusan pembelian ulang pelayanan jasa terbentuk sesudah tahapan beli. Dalam siklus pembelian menunjukkan ada dua hal yang memengaruhi seseorang pelanggan melakukan pembelian ulang, yaitu evaluasi pasca pembelian dan keputusan melakukan pembelian ulang. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar dalam tahap beli, akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan memengaruhi perilakunya. Jika konsumen merasa puas karena mutu pelayanan yang baik, maka akan memperlihatkan peluang yang besar untuk melakukan pembelian ulang jasa pelayanan tersebut. Serta pelanggan yang merasa puas juga akan cenderung menyatakan hal-hal baik tentang organisasi pemberi layanan kesehatan tersebut kepada orang lain (Kotler, 2007).

Hal ini ditegaskan oleh Tjiptono (2002) dalam Trimurthy (2008), bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara organisasi pemberi layanan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi pelayanan. Oleh karena itu, mutu pelayanan yang baik dapat dilihat dari minat pembelian ulang yang muncul pada diri pelanggan. Sementara konsumen yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakan-tindakan negatif seperti mendiamkan saja, melakukan komplain, bahkan merekomendasikan negatif kepada orang lain. Sehingga puskesmas akan kehilangan banyak pasien yang akhirnya pasien akan beralih ke pelayanan kesehatan lainnya yang memenuhi harapan pasien. Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan

menciptakan kepuasan pasien. Kualitas layanan ini dapat dinilai dengan lima dimensi yaitu a) *tangibles* (bukti fisik), b) *reliability* (kehandalan), c) *responsiveness* (daya tanggap), d) *assurance* (jaminan), e) *empathy* (empati) (Zeithmal dan Bitner, 2006).

Hasil penelitian Trimurthy (2008), menunjukkan bahwa adanya hubungan antara minat pemanfaatan ulang dengan mutu pelayanan yaitu tentang kehandalan, tanggap, jaminan dan bukti langsung layanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan atau Puskesmas. Pelayanan tenaga medis, paramedis, sarana dan prasarana juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan jika penggunaannya dapat merasakan puas dan berminat ulang menggunakan kembali layanan tersebut (Anggraini, 2012).

Pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas menuntut pelayanan yang berkualitas tidak hanya menyangkut kesembuhan dari penyakit secara fisik akan tetapi juga menyangkut kepuasan terhadap sikap, pengetahuan dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan dapat memberikan kenyamanan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan di puskesmas perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pasien dan masyarakat. Fungsi Puskesmas yang sangat berat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dihadapkan pada beberapa tantangan dalam hal sumberdaya manusia dan peralatan kesehatan yang semakin canggih, namun harus tetap memberikan pelayanan yang terbaik (Khusnawati, 2010).

Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Bantul (2013), Kabupaten Bantul merupakan kabupaten yang memiliki 27 Puskesmas. Salah satunya yaitu Puskesmas Sewon I Bantul yang mengalami penurunan kunjungan menurun ditahun 2012. Data ini juga diperkuat dari profil Puskesmas Sewon I yang menyatakan bahwa masih perlu adanya peningkatan pengetahuan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dan pelayanan prima. Persepsi pasien terhadap pelayanan keperawatan dan fasilitas yang ada di Puskesmas Sewon I Bantul dipandang dari aspek-aspek yang ada dan diterima oleh pasien, hal ini merupakan proses timbal balik dari apa yang telah didapatkan oleh pasien

menggunakan pelayanan di Puskesmas Sewon I Bantul. Timbal balik tersebut diinterpretasikan oleh pasien dalam bentuk rasa puas dengan memanfaatkan kembali pelayanan Puskesmas tersebut (Profil Puskesmas Sewon I, 2013).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 30 Maret 2014 di Puskesmas Sewon I Bantul, dari hasil data tahunan Puskesmas tahun 2012 didapatkan bahwa jumlah kunjungan pasien rawat jalan dari tahun 2009 sampai dengan tahun 2012 terjadi penurunan. Jumlah kunjungan rawat jalan di tahun 2009 yaitu 31.096 orang dengan rata-rata kunjungan 109 perhari. Tahun 2010 jumlah kunjungan rawat jalan yaitu 34.022 orang dengan rata-rata kunjungan 119 perhari. Pada tahun 2011 jumlah kunjungan rawat jalan yaitu 32.629 orang dengan rata-rata kunjungan 114 perhari dan pada tahun 2012 jumlah kunjungan rawat jalan tercatat 30.596 orang dengan rata-rata kunjungan 107 perhari. Dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan rawat jalan di Puskesmas Sewon I Bantul cenderung ada penurunan pada tahun 2012. Salah satu faktor yang dapat menjadi penyebab keadaan tersebut adalah belum tercapainya mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien. Hal ini dapat diketahui berdasarkan wawancara yang dilakukan pada 30 responden, terdapat 7 responden (23,3%) menyatakan puas terhadap pelayanan, terdapat 9 responden (30%) menyatakan cukup puas terhadap pelayanan dan sisanya 14 responden (46.7%) menyatakan tidak puas terhadap pelayanan disebabkan karena keadaan ruangan Puskesmas yang kurang bersih, perawat yang memberikan pelayanan yang kurang ramah, antrian yang terlalu lama dan pemeriksaan dokter yang terlalu tergesa-gesa sehingga keluhan pasien tidak sepenuhnya tersampaikan.

Menurut Notoatmojo (2003), Terjadinya penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan setiap tahun dikarenakan dua faktor yaitu faktor Eksternal dan faktor internal. Terjadinya faktor eksternal yang memungkinkan jumlah pasien yang sakit diwilayah kerja Puskesmas Sewon I menurun. Sedangkan terjadinya faktor internal dari Puskesmas Sewon I sendiri perlu diperhatikan apakah selama ini pelayanan yang diberikan kepada pasien menimbulkan ketidakpuasan dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan sehingga terjadi penurunan jumlah pasien.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Sewon 1 Bantul”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “ Bagaimana Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Sewon 1 Bantul? ”.

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui gambaran persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Sewon 1 Bantul
- b. Mengetahui minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul
- c. Mengetahui keeratan hubungan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu manajemen keperawatan terutama mengenai persepsi pasien tentang mutu pelayanan keperawatan yang didapatkan pasien selama pengobatan di Puskesmas.

2. Secara Praktis

a. Bagi Dinas Kesehatan Bantul

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menentukan strategi pembuatan kebijakan yang mendukung peningkatan pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat jalan di puskesmas.

b. Bagi Puskesmas Sewon 1 Bantul

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan acuan meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan pada masa yang akan datang agar lebih diminati di masyarakat dan sebagai pengetahuan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan Puskesmas.

c. Bagi Perawat

Memberikan masukan bagi perawat sehingga dapat melaksanakan SOP secara profesional seperti memberikan pelayanan tepat waktu, bersikap ramah saat memberikan tindakan pengobatan, memberikan pertolongan secara tepat dan cepat serta memberikan tanggapan secara baik terhadap keluhan pasien.

d. Bagi Peneliti lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi untuk penelitian lebih lanjut dan dapat dijadikan perbandingan atas penelitian yang berkaitan dengan hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan.

E. Keaslian Penelitian

1. Trimurthy (2008), dengan judul “Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang”. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui persepsi pasien tentang mutu pelayanan rawat jalan dan hubungannya dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Variabel bebas penelitian ini adalah persepsi pasien tentang mutu pelayanan. Sedangkan variabel terikatnya yaitu minat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan. Jenis

penelitian yang digunakan adalah *observasional* dengan metode penelitian *survei* dengan pendekatan *cross sectional*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi pada 100 orang responden yaitu pasien rawat jalan puskesmas pandanaran kota Semarang. Data primer maupun sekunder diolah dan dianalisa dengan metode uji *chi square test*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan minat pemanfaatan ulang rawat jalan yaitu persepsi tentang kehandalan dengan $p= 0,001$, daya tanggap $p= 0,000$, jaminan $p= 0,000$, empati $p= 0,000$ dan bukti langsung layanan $p= 0,001$. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah sama-sama menggunakan variabel bebas yaitu persepsi pasien tentang mutu pelayanan dan variabel terikat yaitu minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan Puskesmas. Analisa data yang digunakan sama-sama menggunakan metode *chi square test*. Sedangkan perbedaan penelitian tersebut dan penelitian yang penulis lakukan adalah tujuan, metode, lokasi, waktu dan sampel. Tujuan yang akan peneliti lakukan adalah untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan. Metode yang digunakan yaitu *observasi analitik* dengan rancangan *cross sectional* yang berlokasi di Puskesmas Sewon I Bantul dengan sampel penelitian sebanyak 100 orang.

2. Haryono (2005), dengan judul “Hubungan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Dan Balai Pengobatan Swasta Di Kabupaten Tapanuli Tengah”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat memanfaatkan pelayanan kesehatan rawat inap puskesmas dan Badan Pelayanan Swasta di Kabupaten Tapanuli Tengah. Penelitian ini menggunakan rancangan *cross sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah 100 orang. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner. Variabel bebas penelitian ini adalah persepsi

kualitas pelayanan. Sedangkan variabel terikatnya adalah minat pemanfaatan pelayanan rawat inap puskesmas. Hasil *uji regresi linier berganda* menunjukkan faktor sosiodemografi, persepsi tentang kualitas pelayanan dan unit pelayanan yang digunakan mempengaruhi minat pemanfaatan pelayanan rawat inap di puskesmas dan BP swasta sebesar 71,9 % ($R^2=0,719$; $p<0,01$). Persepsi tentang empati mempunyai determinasi paling kuat terhadap minat pelayanan 37,8%. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu sama-sama menggunakan variabel terikat yaitu minat pemanfaatan pelayanan. Instrumen penelitiannya menggunakan kuesioner. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penulis terletak pada tujuan, variabel bebas, metode, lokasi, sampel dan waktu. Penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul. Variabel bebasnya yaitu persepsi pasien tentang mutu pelayanan. Lokasi penelitian di Puskesmas Sewon 1 Bantul dengan sampel 100 orang. Menggunakan metode *observasi analitik* dengan rancangan *cross sectional*.

3. Anggraini (2012), dengan judul “ Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga. Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif dengan menggunakan kuesioner. Sampel yang digunakan 97 orang. Uji statistik dengan menggunakan *chi square* didapatkan $p= 0,00$. $Pvalue= <0,05$ artinya terdapat hubungan yang bermakna antara kepuasan pelayanan tenaga (tenaga medis, tenaga paramedis, sarana dan prasarana penunjang) dengan minat pasien kembali berkunjung ke klinik dokter keluarga. Persamaan dari penelitian ini terletak pada variabel terikat yaitu minat pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan dan instrumen penelitiannya sama-sama menggunakan kuesioner. Sedangkan perbedaannya penelitian ini dengan yang akan diteliti adalah

tujuan, variabel bebas, metode dan lokasi. Penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul. Variabel bebasnya yaitu persepsi pasien tentang mutu pelayanan. Lokasi penelitian di Puskesmas Sewon 1 Bantul. Menggunakan metode penelitian *observasi analitik* dengan rancangan *cross sectional*.

4. Niyarni (2012), dengan judul “ Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di RSUD Benda Kota Pekalongan ”. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penilaian pasien tentang kualitas pelayanan yang digunakan. Metode yang digunakan adalah *explanatory research* dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel yang digunakan 100 pasien. Instrument penelitian menggunakan wawancara dengan kuesioner. Analisis datanya menggunakan *Chi Square* sedangkan untuk mengetahui tingkat hubungannya menggunakan *koefisien kontingensi*. Hasil penelitian didapatkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat menggunakan ulang secara bersama-sama yaitu diperoleh nilai $P= 0,02$ ($P= 0,05$). Persamaan dari penelitian yang akan dilakukan terletak pada variabel terikat yaitu minat menggunakan ulang pelayanan kesehatan rawat jalan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan yang akan diteliti adalah tujuan, variabel bebas, metode dan lokasi. Penelitian bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan yang berlokasi di Puskesmas Sewon 1 Bantul. Variabel bebasnya yaitu persepsi pasien tentang mutu pelayanan. Metode yang digunakan yaitu *observasi analitik* dengan pendekatan *cross sectional*.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Puskesmas Sewon I merupakan salah satu dari 27 Puskesmas yang ada di Kabupaten Bantul yang terletak di Desa Timbulharjo, Kecamatan Sewon, Kabupaten Bantul, dengan Luas wilayah kerja adalah 14,8 km² yang terdiri dari dua Desa yaitu Desa Timbulharjo 7,78 km² dan Desa Pendowoharjo 6,98 km² yang terbagi atas 32 Dusun dengan 43 Posyandu, dengan batas wilayah kerja yaitu sebelah utara wilayah kerja Puskesmas Sewon II, sebelah timur Kecamatan Pleret, sebelah selatan Kecamatan Bantul, sebelah barat kecamatan kasihan. Puskesmas Sewon I terletak di Jalan Raya Parangtritis km 7 Bangi Timbulharjo Sewon Bantul Yogyakarta. Jumlah penduduk wilayah Puskesmas Sewon I pada tahun 2011 berdasarkan data monografi desa tercatat sebesar 43.804 jiwa yang terbagi dalam dua desa yaitu Timbulharjo dan Pendowoharjo dengan jumlah kepala/KK sebesar 14.775. Jumlah penduduk berdasarkan jenis kelamin dari tahun 2008 sampai dengan 2012 terus mengalami peningkatan. Dimana tercatat 22.112 jumlah penduduk laki-laki dan 21.692 jumlah penduduk perempuan. Secara umum jumlah tenaga sudah cukup. Jumlah tenaga yang ada di Puskesmas Sewon I berjumlah 51 orang sedang melanjutkan sekolah (tugas belajar) dan 7 orang sebagai tenaga kerja honorer di Puskesmas, lainnya tenaga Pegawai Negeri sipil, calon Pegawai Negeri sipil dan 2 orang Pegawai Tidak Tetap (PTT). Adapun perincian dari tenaga kesehatan di Puskesmas Sewon I Bantul sebagai berikut: Dokter Umum 4 orang (termaksud kepala Puskesmas dan 1 sedang tugas belajar), dokter gigi 2 orang, kepala tu 1 orang, bidan 8 orang, bidan desa 2 orang (ptt), perawat 11 orang, perawat gigi 3 orang, analisis kesehatan 2 orang, apoteker 1 orang, asisten apoteker 1 orang, gizi 1 orang, promkes 1 orang, sanitarian 1 orang, radiologi 1 orang, phisioterapy 1 orang, rekam medis 1 orang, non medis 10 orang.

Puskesmas sewon I bantul memiliki sarana dan prasarana yang dapat mendukung untuk penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi Puskesmas. Adapun sarannya meliputi peralatan medis umum, KIA set, poli klinik set (bidan kit, Lab, peralatan gigi dan mulut, rontgen dan panoramik, EKG, USG), ambulance, sarana kesehatan (rawat inap, UGD, Pustu, posyandu). Prasarananya meliputi sumber daya listrik, alat komunikasi (telpon multiseluler), computer, jaringan internet dan bangunan (rumah dinas dokter, paramedis).

2. Karakteristik Responden

Hasil penelitian terhadap 80 orang responden pasien yang rawat jalan di Puskesmas Sewon I Bantul diperoleh karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur, Pendidikan dan Pekerjaan Pasien yang Dirawat Jalan di Puskesmas Sewon I Bantul

Karakteristik	N	%
Kelompok Umur		
17-25 Tahun	11	13,8
26-35 Tahun	18	22,5
36-45 Tahun	32	40
46-55 Tahun	19	23,7
Jenis Kelamin		
Laki-laki	43	53,7
Perempuan	37	46,3
Tingkat Pendidikan		
SD	21	26,3
SMP	27	33,7
SMA	32	40
Pekerjaan		
Buruh	29	36,3
Petani	21	26,3
Wiraswasta/Pedagang	17	21,2
Lain-lain	13	16,2
Pendapatan Perbulan		
< 1.125.500,-	31	38,7
1.125.500,-	49	61,3
Total	80	100

Sumber : Data Primer Tahun 2014

Tabel 4.1 menunjukkan sebagian besar responden berumur 36-45 tahun sebanyak 32 orang (40%). Jenis kelamin responden sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 43 orang (53,7%). Pendidikan sebagian besar responden adalah SMA sebanyak 32 orang (40%). Pekerjaan responden sebagian besar adalah

buruh sebanyak 29 orang (36,3%). Pendapatan responden sebagian besar adalah > 1.125.000 sebanyak 49 orang (61,3%).

a. Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan

Hasil penelitian terhadap persepsi pasien terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Sewon 1 Bantul disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan di Puskesmas Sewon 1 Bantul

Persepsi pasien	Frekuensi	Prosentase (%)
Kurang baik	3	3,8
Baik	39	48,8
Sangat baik	38	47,5
Jumlah	80	100

Sumber : Data Primer Tahun 2014

Tabel 4.2 menunjukkan sebagian besar pasien memiliki persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan di Puskesmas Sewon 1 Bantul sebanyak 39 orang (48,8%) dan yang menunjukkan persepsi sangat baik sebanyak 38 orang (47,5%).

b. Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Hasil penelitian terhadap minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul

Kepuasan pasien	Frekuensi	Prosentase (%)
Tidak minat	6	7,5
Minat	74	92,5
Jumlah	80	100

Sumber : Data Primer Tahun 2014

Tabel 4.3 menunjukkan sebagian besar pasien berminat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul sebanyak 74 orang (92,5%) dan pasien yang tidak berminat sebanyak 6 orang (7,5%).

c. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Tabulasi silang dan hasil uji statistik persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Tabulasi Silang dan Uji *Chi Square* Hubungan Persepsi Pasien terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul

Persepsi pasien	Minat				Total		p-value	Cont Coeff
	Tidak minat		Minat		f	%		
	f	%	F	%				
Kurang baik	2	2,5	1	1,3	3	3,8	0,000	0,413
Baik	3	3,8	36	45,0	39	48,8		
Sangat baik	1	1,3	37	46,3	38	47,5		
Total	6	7,5	74	92,5	80	100		

Sumber : Data Primer Tahun 2014

Tabel 4.4 menunjukkan pasien yang memiliki persepsi kurang baik terhadap mutu pelayanan sebagian besar tidak berminat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul (2,5%). Pasien yang memiliki persepsi baik sebagian besar berminat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan (45%). Pasien yang memiliki persepsi sangat baik sebagian besar berminat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan (46,3%).

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji *Chi Square* seperti disajikan pada tabel 4.4, diperoleh *p*-value sebesar $0,000 < \alpha$ (0,05) sehingga dapat disimpulkan ada hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul. Nilai koefisien kontingensi sebesar 0,413 menunjukkan keeratan hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan adalah sedang karena terletak pada interval 0,400-0,599.

B. Pembahasan

1. Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan

Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh proses pengindraan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indra, kemudian individu ada perhatian, lalu diteruskan ke otak, dan baru kemudian individu menyadari tentang sesuatu yang dinamakan persepsi (Sunaryo, 2004). Dengan persepsi individu menyadari dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun tentang hal yang ada dalam diri individu yang bersangkutan. Setiap orang bisa mempunyai persepsi yang berbeda meskipun mengamati obyek yang sama.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pasien memiliki persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan (48,8%). Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dipengaruhi oleh harapan terhadap pelayanan yang diinginkan. Harapan ini dibentuk oleh apa yang konsumen dengar dari konsumen lain dari mulut ke mulut, kebutuhan pasien, pengalaman masa lalu dan pengaruh komunikasi eksternal.

Perawat merupakan profesi kesehatan di rumah sakit yang banyak memberikan persepsi terhadap pelayanan kesehatan pada diri pasien. Asuhan keperawatan yang diberikan kepada pasien dan perawatan yang diterima pasien akan berusaha diinterpretasikan oleh pasien. Pasien bisa saja memberikan tanggapan yang berbeda ketika kondisi psikologisnya berbeda, sekalipun menerima kualitas layanan yang sama. Oleh karena itu disamping memerlukan layanan materi yang menyangkut produk, pasien juga memerlukan layanan yang lebih bersifat pribadi.

Berdasarkan tabulasi silang usia dengan persepsi mutu pelayanan diketahui bahwa persepsi mutu pelayanan kategori sangat baik terbanyak pada kelompok responden dengan usia antara 25-49 tahun (25%). Menurut Notoatmojo (2003) dalam Munaryo (2008) umur merupakan faktor yang mempengaruhi penilaian sebuah kualitas pelayanan. Semakin tua usia memiliki harapan yang lebih rendah sehingga tuntutan terhadap kinerja yang

diharapkan terhadap pelayanan akan semakin rendah.

Berdasarkan tabulasi silang pendidikan dengan persepsi mutu pelayanan diketahui bahwa mutu pelayanan kategori sangat baik terbanyak pada kelompok responden berpendidikan SMA (22,5%). Pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi. Semakin tinggi pendidikan maka seseorang akan menjadi semakin mengerti tentang kesehatan, lebih mudah beradaptasi, lebih menghargai kinerja perawat dan jika ditinjau dari kematangan berpikir akan lebih lebih mampu mengontrol keinginan sehingga tuntutan akan pelayanan lebih rendah.

Berdasarkan tabulasi silang pekerjaan dengan persepsi mutu pelayanan diketahui bahwa mutu pelayanan kategori sangat baik terbanyak pada kelompok responden yang bekerja sebagai buruh (20%). Pekerjaan berpengaruh terhadap persepsi pasien tentang mutu pelayanan keperawatan. Menurut Notoatmojo (2003) dalam Munaryo (2008) kelompok masyarakat yang bekerja cenderung lebih banyak menuntut atau mengkritik terhadap pelayanan yang diterima. Lingkup pekerjaan juga mempengaruhi sikap dan penilaian seseorang terhadap sesuatu yang diinginkan, termasuk pelayanan kesehatan. Mereka yang terbiasa bekerja kasar lebih bisa menerima pelayanan kesehatan walaupun dinilai kurang baik oleh kelompok lainnya. Pada kenyataannya, suasana kerja rumah sakit, khususnya pelayanan perawat dan dokter rawat jalan, masih lebih baik dan lebih halus dibandingkan suasana kerja buruh, tani dan nelayan sehingga mereka memiliki penilaian yang baik terhadap pelayanan rawat jalan (Ariadi, 2005).

Berdasarkan tabulasi silang pendapatan dengan persepsi mutu pelayanan diketahui bahwa mutu pelayanan kategori kurang baik terbanyak pada kelompok responden yang berpendapatan >1.125.500 (2,5%). Kelompok berpendapatan tinggi memiliki potensi ekonomi yang relative baik, khususnya jika dikaitkan dengan kemampuan mengakses/memperoleh informasi dan memilih pelayanan kesehatan tertentu. Menurut Notoatmojo (2003) dalam Munaryo (2008) seseorang yang mampu membayar lebih terhadap suatu produk cenderung lebih banyak menuntut atau berharap lebih.

Hasil penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Trimurthy (2008), menyatakan bahwa tingkat pendidikan sangat berpengaruh terhadap pengetahuan, sikap dan perilaku tentang harapan dan kepuasan terhadap pelayanan. Pekerjaan juga mempengaruhi seseorang dalam mempersepsikan harapan dan kepuasan akan pelayanan, dimana seseorang yang bekerja dengan tingkat pendidikan menengah berpengaruh terhadap wawasan dan pola pemanfaatan pelayanan kesehatan dan mempengaruhi pengetahuan, sikap dan perilaku terhadap kesehatan dan kebutuhan serta keinginan akan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pendapatan seseorang juga berpengaruh terhadap daya beli pada persepsi pasien akan harapan dan ketidakpuasannya terhadap pelayanan karena pendapatan sedang atau menengah mencerminkan seseorang menentukan jenis pelayanan yang dikehendaki.

2. Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar pasien berminat untuk melakukan kunjungan ulang (92,5%). Menurut Umar (2003), minat kunjungan ulang merupakan perilaku yang muncul sebagai respon terhadap objek yang menunjukkan keinginan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.

Berdasarkan tabulasi silang usia dengan minat kunjungan ulang diketahui bahwa pasien yang berminat melakukan kunjungan ulang terbanyak pada kelompok usia 25-49 tahun (47,5%). Kelompok usia tersebut biasanya telah berkeluarga dan memiliki anak serta telah memasuki tahapan kehidupan yang mapan dan mandiri untuk memutuskan permasalahan-permasalahan yang menyangkut dirinya dan keluarganya, termasuk dalam menentukan tempat pelayanan kesehatan yang sesuai dengan keinginannya. Pelayanan keperawatan/kesehatan yang berkualitas menjadi penting untuk diperhatikan karena apabila ia mendapatkan pelayanan yang memuaskan, maka akan memiliki persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan sehingga berpotensi untuk kembali memeriksakan kesehatannya dan tidak menutup kemungkinan ia akan membawa/mengajak keluarganya untuk memilih tempat pelayanan

kesehatan yang terbaik untuk diri dan keluarganya (Iskandar, 2008).

Berdasarkan tabulasi silang jenis kelamin dengan minat kunjungan ulang diketahui bahwa pasien yang berminat melakukan kunjungan ulang terbanyak pada jenis kelamin laki-laki (53,8%). Menurut Koentjaraningrat (2002) struktur masyarakat Indonesia, laki-laki adalah merupakan kepala keluarga. Selain sebagai kepala keluarga laki-laki dapat menentukan arah tentang hal yang diperbuat ataupun tidak diperbuat oleh keluarga itu. Hal tersebut berkaitan pula dengan permasalahan kesehatan, termasuk dalam memilih tempat pelayanan kesehatan. Dengan demikian apabila laki-laki mempunyai pengalaman mendapatkan pelayanan keperawatan/ kesehatan yang berkualitas sesuai dengan harapannya, maka akan memiliki persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan yang diterima dan ia dapat memberi arah untuk memilih tempat tertentu yang dipandang memuaskan. Selanjutnya berpotensi membawa keluarganya ke tempat pelayanan kesehatan terbaik bagi keluarganya.

Berdasarkan tabulasi silang pendidikan dengan minat kunjungan ulang diketahui bahwa pasien yang berminat melakukan kunjungan ulang terbanyak pada kelompok berpendidikan SMA (40%). Semakin tinggi tingkat pendidikan, maka seseorang akan menjadi semakin mengerti tentang kesehatan, lebih mudah beradaptasi, lebih menghargai kinerja perawat dan jika ditinjau dari kematangan berpikir akan lebih lebih mampu mengontrol keinginan sehingga tuntutan akan pelayanan lebih rendah. Tuntutan pelayanan yang rendah akan memungkinkan terciptanya persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan kesehatan sehingga pencapaian kepuasan lebih mudah dan pasien akan kembali mengunjungi tempat pelayanan kesehatan.

Berdasarkan tabulasi silang pekerjaan dengan minat kunjungan ulang diketahui bahwa pasien yang berminat melakukan kunjungan ulang terbanyak pada kelompok yang bekerja sebagai buruh (36,3%). Pekerjaan mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan yang diterimanya karena orang yang bekerja lebih tinggi harapannya dibandingkan dengan yang tidak bekerja. Hal ini biasanya disebabkan orang yang bekerja

lebih menginginkan keseimbangan antara pelayanan yang diterima dengan biaya yang dikeluarkan. Selain itu pasien yang sudah bekerja ingin segera sembuh karena semakin lama sakit semakin banyak waktu yang terbuang dan mengurangi pemasukan secara finansial. Kondisi ini akan menciptakan persepsi yang baik terhadap mutu pelayanan kesehatan, sehingga pencapaian kepuasan lebih mudah dan pasien akan kembali mengunjungi tempat pelayanan kesehatan.

3. Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Hasil tabulasi menunjukkan pasien yang memiliki persepsi sangat baik terhadap mutu pelayanan sebagian besar berminat untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul (46,3%). Hasil perhitungan statistik menggunakan uji *chi square* menunjukkan ada hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Trimurthy (2008), yang menunjukkan adanya hubungan persepsi pasien tentang mutu pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan minat pemanfaatan ulang rawat jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Salahsatu dimensi mutu pelayanan di Puskesmas Pandanaran Kota Semarang adalah memberikan pelayanan dengan waktu yang tepat sesuai yang dibutuhkan sebagaimana tertera dalam standar pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, petugas sebaiknya menggunakan waktu sebaik-baiknya yaitu tidak terlalu lama dan tidak terlalu cepat. Pelayanan terlalu lama cenderung mengakibatkan pasien bosan atau jenuh dan menganggap bahwa petugas tidak profesional serta akan mengakibatkan antrian yang panjang. Sementara petugas yang memberikan pelayanan terlalu cepat akan memberi kesan tidak teliti, asal-asalan, terburu-buru dan tidak profesional. Hal seperti ini dapat menimbulkan ketidakpuasan seseorang dalam mendapatkan pelayanan kesehatan sehingga cenderung mengalami penurunan kunjungan atau kurang berminat untuk menggunakan kembali pelayanan kesehatan tersebut.

Hasil penelitian ini mendukung teori Notoatmodjo (2003) bahwa terjadinya penurunan dan peningkatan jumlah kunjungan setiap tahun dikarenakan dua faktor yaitu faktor Eksternal dan faktor internal. Faktor internal yang perlu diperhatikan adalah apakah selama ini pelayanan yang diberikan kepada pasien menimbulkan ketidakpuasan dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan sehingga terjadi penurunan jumlah pasien.

Minat kunjungan ulang merupakan perilaku konsumen yang menunjukkan untuk melakukan pembelian ulang jasa pelayanan kesehatan. Perilaku pembeli dapat dijadikan dasar untuk menghubungkan kualitas pelayanan kepuasan dan minat. Pembeli yang merasa puas akan kualitas produk jasa yang mereka terima akan membeli ulang produk itu kembali. Minat perilaku konsumen untuk membeli atau memakai jasa dari pemberi jasa yang sama sangat dipengaruhi oleh pengalaman kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan sebelumnya (Prasetijo dan Ihalauw, 2004).

Proses keputusan pembelian ulang pelayanan jasa terbentuk sesudah tahapan beli. Dalam siklus pembelian menunjukkan ada dua hal yang memengaruhi seseorang pelanggan melakukan pembelian ulang, yaitu evaluasi pasca pembelian dan keputusan melakukan pembelian ulang. Pelanggan secara sadar dan tidak sadar dalam tahap beli, akan mengevaluasi transaksi yang telah dilakukan. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen yang akan memengaruhi perilakunya. Jika konsumen merasa puas karena mutu pelayanan yang baik, maka akan memperlihatkan peluang yang besar untuk melakukan pembelian ulang. Serta pelanggan yang merasa puas juga akan cenderung menyatakan hal-hal baik tentang organisasi pemberi layanan kesehatan tersebut kepada orang lain (Kotler, 2007).

Hal ini ditegaskan oleh Tjiptono (2002), bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara organisasi pemberi layanan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-*

mouth) yang menguntungkan bagi pelayanan. Oleh karena itu, mutu pelayanan yang baik dapat dilihat dari minat pembelian ulang yang muncul pada diri pelanggan. Sementara konsumen yang merasa tidak puas akan bereaksi dengan tindakan-tindakan negatif seperti mendiamkan saja, melakukan komplain, bahkan merekomendasikan negatif kepada orang lain. Sehingga puskesmas akan kehilangan banyak pasien yang akhirnya pasien akan beralih ke pelayanan kesehatan lainnya yang memenuhi harapan pasien.

4. Keeratan Hubungan Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Rawat Jalan

Hasil perhitungan statistik menggunakan uji *Chi Square* diperoleh *p*-value sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan ada hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul. Nilai koefisien kontingensi sebesar 0,413 menunjukkan keeratan hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan adalah sedang karena terletak pada interval 0,400-0,599.

Keeratan hubungan yang sedang karena adanya faktor-faktor lain yang mempengaruhi minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan yaitu faktor pendukung, faktor pendorong dan faktor penguat. Faktor pendukung yang menjadi dasar atau motivasi minat kunjungan ulang yaitu ukuran keluarga yang mungkin mendukung atau menghambat perilaku kunjungan ulang. Faktor pendorong merupakan faktor perilaku yang memungkinkan minat kunjungan ulang terlaksana. Faktor ini meliputi tersedianya pelayanan kesehatan, keterjangkauan, kebijakan dan peraturan perundangan. Faktor penguat merupakan faktor penyerta minat kunjungan ulang. Faktor ini dapat berasal dari perawat, dokter, pasien lain dan keluarga.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan yang mengakibatkan hasilnya belum sesuai yang diharapkan. Keterbatasan tersebut meliputi:

1. Penelitian ini hanya menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data persepsi dan minat kunjungan ulang, sehingga jawaban yang diperoleh dari responden hanya terbatas pada pertanyaan dalam kuesioner.
2. Belum dilakukan pengontrolan terhadap faktor-faktor lain yang mempengaruhi minat kunjungan ulang, seperti ukuran keluarga, tersedianya pelayanan kesehatan, keterjangkauan, kebijakan dan peraturan perundangan, serta faktor penguat berasal dari perawat, dokter, pasien lain dan keluarga.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Persepsi pasien terhadap mutu pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati di Puskesmas Sewon 1 Bantul kategori baik sebanyak 39 orang (48,8%) dan kategori sangat baik sebanyak 38 orang (47,5%).
2. Sebagian besar pasien berminat untuk melakukan kunjungan ulang di Puskesmas Sewon 1 Bantul yaitu sebanyak 74 orang (92,5%) dan pasien yang tidak berminat sebanyak 6 orang (7,5%).
3. Ada hubungan yang signifikan antara persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di Puskesmas Sewon 1 Bantul ditunjukkan dengan hasil uji *chi square* diperoleh nilai $p(0,000) < 0,05$ dan koefisien kontingensi sebesar 0,413 yaitu kekuatan hubungan dalam kategori sedang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kesehatan Bantul
Dinas kesehatan bantul hendaknya mengontrol persepsi pasien tentang pelayanan di Puskesmas dengan cara memberikan masukan setiap Puskesmas untuk menyediakan kotak saran.
2. Bagi Puskesmas Sewon 1 Bantul
Puskesmas Sewon 1 Bantul hendaknya terus melakukan evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan keperawatan dengan cara mejaga perlengkapan dan kerapian Puskesmas, memberikan pelayanan tepat waktu serta melatih kemampuan dan keterampilan petugas kesehatan.

3. Bagi Perawat

Bagi perawat hendaknya melaksanakan tindakan keperawatan secara profesional untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* dengan cara memberikan pelayanan tepat waktu, bersikap ramah saat memberikan pengobatan, memberikan pertolongan secara tepat dan cepat serta memberikan tanggapan secara baik terhadap keluhan pasien.

4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai acuan penelitian selanjutnya untuk melakukan pengontrolan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ulang, seperti ukuran keluarga, tersedianya pelayanan kesehatan, keterjangkauan, kebijakan dan peraturan perundangan, serta faktor penguat berasal dari perawat, dokter, pasien lain dan keluarga.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D. (2011). *Manajemen Pelayann Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Anggraini, M., dan Rohmani, A. (2012). Hubungan Kepuasan Pasien Dengan Minat Pasien Dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Pada Praktek Dokter Keluarga. *Tesis*, Seminar Hasil Penelitian: LPPM UNIMUS.
- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ariadi, H. (2005). Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Dokter Ditinjau Dari Karakteristik Dan Mutu Pelayanan Dokter Di Instalasi Rawat Jalan RSI Sunan Kudus. *Tesis*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Asmita, P. (2008). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien Di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang Tahun 2008. *Tesis*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Assaf, A. (2009). *Mutu pelayanan kesehatan perspektif internasional*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC..
- Azwar, A. (2007). *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Sinar Harapan.
- Chambridge research institute. (1975). Trends Effecting The US Health Care System; DHEWS: Germantown, MD.
- Chris, D dan James, D. (2007). *Satisfaction*, Jakara, PT Elex Media Komputindo.
- Depkes RI. (2005). *Instrument Penilaian Mutu Asuhan Keperawatan di RS*. Jakarta: Depkes RI.
- _____. (2009). *Sistem Kesehatan Nasional Bentuk Dan Cara Penyelenggaraan Pembangunan Kesehatan*. Jakarta: Depkes RI.
- Dinkes DIY. (2013). *Profil Kesehatan Daerah Istimewa Yogyakarta*. Bantul: Dinkes DIY.

- Donabedian, A. (1988). *Exploration in Quality Assesment And Monitoring*. Health Administration Press, Ann Arbor, MI.
- Ferdinand, A. (2002). *Kualitas Strategi Pemasaran: Sebuah Studi Pendahuluan*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. I, No.1, (Mei),p.107-119.
- Grewal, D dan Sharma. (1991). *The Effect of Salesforce Behavior on Customer Satisfaction; An Interactive Framework*, *Journal of Personal Selling & Sales Management*, Vol.XI No.3.
- KEMENKES. (2001). *Buku Pedoman Kerja Puskesmas, Jilid 1*. Jakarta: DepKes RI.
- _____. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia No. 36 Tentang Kesehatan Dan Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tentang Rumah Sakit*. Bandung: Citra Umbara.
- Kuntjara. (2007). Analisis faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat beli ulang konsumen. *Tesis*, Universitas Diponegoro Semarang.
- Hartono, B. (2010). *Promosi Kesehatan Di Puskesmas Dan Rumah Sakit*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Haryono, E. (2005). Hubungan Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Pelayanan Rawat Inap Puskesmas Dan Balai Pengobatan Swasta Di Kabupaten Tapanuli Tengah. *Tesis*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Hasan, M. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian Dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hasbi, F. (2012). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Poncol Kota Semarang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, Vol. 01/NO. 02, Hal 37-47.
- Hidayat, A. (2007). *Metode Penelitian Keperawatan Dan Teknik Analisis Data*. Jakarta: Salemba Medika.
- Jacobalis, S. (2000). *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: IDI.
- Karyati, S. (2008). Analisis Pengaruh Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan

- Dokter Spesialis Obstetri Dan Ginekologi Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Di Instalasi Rawat Jalan RS Sultan Agung Semarang Tahun 2006. *Tesis*, Universitas Diponegoro. Semarang.
- Khusnawati. (2010). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab.Kubu Raya. *Skripsi*, Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Hasanuddin, Makassar.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Analisis Perencanaan, Pengendalian, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat.
- LeBoeuf, M., (1992). *Memenangkan Dan Memelihara Pelanggan*. Jakarta: Pustaka Tangga.
- Mabow. (2009). *Minat Pembeli Dalam Psikologi*. Jakarta: EGC.
- Marliani, R. (2010). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Munaryo. (2008). Analisis Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Rawat Inap Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Di Rsud Kab. Brebes Tahun 2008. *Tesis*, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Muninjaya, G. (2004). *Manajemen Kesehatan, Edisi 2*. Jakarta: EGC.
- _____. (2011). *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Niyarni, R dan Purnomo, I. (2012). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Menggunakan Ulang Jasa Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Di RSUD Bendan Kota Pekalongan. *Skripsi*, Universitas Pekalongan: Pekalongan.
- Notoatmojo, S. (2003). *Pendidikan Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rhineka Cipta.
- _____. (2007). *Promosi Kesehatan & Ilmu Perilaku*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- _____. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Nursalam. (2011). *Konsep Dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- _____. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional. Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.

- Parasuraman, A., Zeithami, V., Berry, L dan SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-41, 1988.
- Pohan, I. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian Dan Penerapan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Prasetijo, R dan Ihalauw. (2004). *Perilaku Konsumen*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- _____. (2005). *Perilaku Konsumen*, Andy Offset. Yogyakarta.
- Puskesmas Sewon I Bantul. (2012). *Profil Puskesmas Sewon I (Data Tahun 2012)*. Yogyakarta: Puskesmas Sewon I Bantul.
- Rangkuti, F. (2008). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ranti, M. (2013). Pengaruh Standar Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Naga Pinoh Kabupaten Menawi. *Skripsi*, Universitas Tanjungpura. Kalimantan Barat.
- Robbins, S. (2005). *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Safitri, N. (2012). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Niat Untuk Memilih Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Bogor Medical Center Tahun 2011. *Skripsi*, Universitas Indonesia. Depok.
- Sampeluna, N., Balqis dan Asiah, H. (2013). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. Unhas. Makasar.
- Sari, I. (2008). *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*. Yogyakarta: MITRA CENDIKIA Press.
- Setiadi. (2007). *Konsep dan Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha ilmu.
- _____. (2010). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sobur, A. (2009). *Psikologi Umum*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Soeyadi. (1996). *Pedoman Penelitian Kinerja Rumah Sakit Umum*. Ketiga Bina, Jakarta.
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Supranto, J. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sunaryo. (2004). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: EGC.
- Tjiptono, F. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- _____. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Tjiptono, F dan Candra, G. (2004). *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Trumurthy, I. (2008). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. *Tesis*, Universitas Diponegoro.Semarang.
- Umar, H. (2003). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Business Research Center.
- Walgito, B. (2001). *Psikologi Sosial*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Widayatun, T. (2009). *Ilmu Perilaku*. Jakarta: CV Sagung Seto.
- William, J. (1994). *Hospital Management In The Tropics and Subtropics*. Mc Millan Education Ltd, Great Britain.
- Zeithaml., Valarie, A., Mary, J dan Dwayne, D. (2006). Service Marketing – Integrating Customer Focus Accross The Firm 4th Edition. *Journal*. New York: Mc Graw Hill.

PERPUSTAKAAN
STIKES JENDERAL A. YANI YOGYAKARTA