

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT BEROBAT KE PUSKESMAS LIMBOTO KABUPATEN GORONTALO

Haslindah Damansyah¹, Rahmad Kadir²

¹⁾²⁾ Staf Dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Gorontalo

ABSTRACT

The Relationship of Health Care Quality with Medication Public Interests to the social health center of Limboto in Gorontalo regency..

This research was conducted in social health center of Limboto. The aimed of research to determine the relationship between independent and dependent variables. In addition, researchers want to know their patients' satisfaction after treatment at Social Health Center of Limboto. This research use quantitative descriptive method with cross sectional approach. The totals sample of 60 people. Taken sampling by total sampling. This research used traditional statistical test *Spearman Rho*. The result showed that $(p) = 0,00 < \alpha = 0,05$. While using statistical tests obtained *Spearman Rho* correlation coefficient $(r) = 0,77$ with high-level relations / strong. The conclusion that there is a relationship between the qualities of health services to the people's interests went to the social health center of Limboto Gorontalo regency.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Public Interest, Social Health Center

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Minat Masyarakat Berobat ke Puskesmas Limboto Kabupaten Gorontalo.

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Limboto. Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen. Selain itu penelitian ingin mengetahui adanya kepuasan pasien setelah berobat di Puskesmas Limboto. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 60 orang. Pengambilan sampel secara *total sampling*. Penelitian ini menggunakan uji statistik *Spearman Rho*. Hasil penelitian didapatkan yaitu $(p) = 0,00$ dengan $\alpha = 0,05$. Sedangkan menggunakan uji statistik *Spearman Rho* didapatkan koefisien korelasi $(r) = 0,77$ dengan tingkat hubungan tinggi/kuat. Kesimpulannya bahwa ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan minat masyarakat berobat ke Puskesmas Limboto Kabupaten Gorontalo.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Minat Masyarakat, Puskesmas

PENDAHULUAN

Menurut Rencana Pembangunan Jangka Panjang Bidang Kesehatan (RPJPK) Tahun 2005-2025, tujuan pembangunan kesehatan milenium adalah masyarakat, bangsa, dan negara yang ditandai oleh penduduknya yang hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku hidup sehat, baik jasmani, rohani maupun sosial dan memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan kesehatan yang bermutu secara adil dan merata, serta memiliki derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan Puskesmas sebagai suatu tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah dan / atau masyarakat.

Puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan memiliki fungsi untuk menyelenggarakan dua upaya pokok yaitu pertama, upaya kesehatan masyarakat berupa kegiatan pemeliharaan dan peningkatan kesehatan serta mencegah dan menanggulangi timbulnya masalah kesehatan dengan sasaran keluarga, kelompok dan masyarakat. Kedua, melakukan upaya kesehatan perseorangan berupa kegiatan pelayanan kesehatan yang ditujukan untuk peningkatan, pencegahan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderitaan akibat penyakit dan pemulihan kesehatan perseorangan.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Gorontalo (2014), terdapat 20 Puskesmas yang tersebar di seluruh Kabupaten Gorontalo. Puskesmas tersebut antara lain : Puskesmas Batuda Pantai, Puskesmas Biluhu, Puskesmas Batudaa, Puskesmas Dungaliyo, Puskesmas Molopatodu, Puskesmas Tabongo, Puskesmas Tibawa, Puskesmas Buhu, Puskesmas Pulubala, Puskesmas Boliyohuto, Puskesmas Bilato, Puskesmas Mootilango, Puskesmas Tolangohula, Puskesmas Asparaga, Puskesmas Limboto, Puskesmas Limboto Barat, Puskesmas Telaga, Puskesmas Pilohayanga, Puskesmas Telaga Biru, Puskesmas Tilango, dan Puskesmas Telaga Jaya.

Dari data diatas, Puskesmas Limboto memiliki wilayah kerja sebesar 14 desa yang jumlah penduduknya adalah 46.735 jiwa. Ini menunjukkan bahwa semakin besar jumlah masyarakat yang harus dilayani oleh Puskesmas tersebut. Jumlah ketenagaan di Puskesmas Limboto sebanyak 41 orang yang terdiri dari : dokter umum dua orang, dokter gigi satu orang, perawat 12 orang, perawat gigi satu orang, bidan 14 orang, farmasi satu orang, kesehatan masyarakat tiga orang, gizi lima orang, dan tenaga non kesehatan dua orang.

Berdasarkan data kunjungan Puskesmas Limboto tahun 2014 didapatkan bahwa jumlah kunjungan pada tahun 2014 sebanyak 24.143 jiwa. Jumlah kunjungan dari bulan ke bulan ada yang meningkat dan menurun. Data Tahun 2014 Pada bulan Januari jumlah kunjungan Puskesmas adalah 1.878 orang, bulan Februari meningkat sebanyak 2.190 orang, bulan Maret sebanyak 2.054 orang, bulan April meningkat lagi sebanyak 2.158 orang, bulan Mei 2.050 orang, bulan Juni 2.025 orang, bulan Juli menurun menjadi 1.541 orang, bulan Agustus meningkat kembali yakni 2.193 orang, bulan September berjumlah 2.320 orang, bulan Oktober berjumlah 1.554 orang, bulan November berjumlah 2.097 orang, dan bulan Desember berjumlah 2.083 orang.

Pembangunan kesehatan yang diselenggarakan di Puskesmas bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang memiliki perilaku sehat yang meliputi kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat, mampu menjangkau pelayanan kesehatan bermutu, hidup dalam lingkungan sehat, memiliki derajat kesehatan yang optimal, baik individu, keluarga, kelompok dan masyarakat. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Limboto, jalan Tilongkabila Kelurahan Hepuhulawa Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo. Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 20 April - 20 Mei 2015.

Desain penelitian

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain *deskriptif korelasional*. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mencari analisis hubungan tingkat pelayanan kesehatan dengan minat masyarakat berobat ke Puskesmas Limboto dengan pendekatan *cross sectional* yaitu pengambilan data dari salah satu variabel dari penelitian yang dikumpulkan dalam satu waktu. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, yaitu penelitian yang mendasarkan pada perhitungan angka-angka atau statistik dari suatu variabel untuk dapat dikaji secara terpisah-pisah, kemudian dihubungkan

Variabel Penelitian

Yang menjadi variabel independen pada penelitian ini adalah, Kualitas pelayanan Kesehatan di Puskesmas. Dan variabel Dependen adalah Minat masyarakat berobat ke Puskesmas Limboto.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang berobat ke Puskesmas Limboto. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Limboto yang berjumlah 60 orang, kecuali anak/balita. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *total sampling*.

Teknik Analisa Data

Analisa Univariat

Dilakukan untuk mengetahui distribusi frekuensi pada tiap variabel dalam penelitian.

Analisa Bivariat

Dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan minat masyarakat berobat menggunakan uji *Spearman Rho*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Usia

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	%
15 – 37 Tahun	26	43,3
38 – 60Tahun	31	51,7
61 – 82 Tahun	3	5,0
Total	60	100,0

Sumber : Olahan data primer (2015)

Pada tabel 1 diatas menurut usia responden dalam penelitian ini ialah usia 38-60 tahun sebanyak 31 responden (51,7%), usia 15-37 tahun sebanyak 26 responden, danterendah usia 61-82 tahun 3 responden (5,0%).

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Jenis Kelamin

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	%
Laki – laki	34	56,7
Perempuan	26	43,3
Total	60	100,0

Sumber : Olahan data primer (2015)

Pada tabel 2 diatas menurutjenis kelamin yaitu sebanyak34 responden yang berjenis kelamin laki-laki (56,7%) dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 26 responden (43,3%).

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pendidikan

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	%
SD	7	11,7
SMP	18	30,0
SMA	27	45,0
Perguruan Tinggi	8	13,3
Total	60	100,0

Sumber : Olahan data primer (2015)

Pada tabel 3 diatas menurut pendidikan responden, didapatkan bahwa responden yang pendidikan terakhir SMA sebanyak 27 responden (45,0%), SMP sebanyak 18 responden (30,0%), Perguruan tinggi 8 responden (13,3%), dan terendah yaitu SD7 reponden (11,7%).

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Pekerjaan

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	%
PNS	12	20,0
Wiraswasta	19	31,7
Petani	5	8,3
Tidak	24	40,0

bekerja		
Total	60	100,0

Sumber : Olahan data primer (2015)

Pada tabel 4 diatas menurut pekerjaan responden didapatkan bahwa responden yang tidak bekerja sebanyak 24 responden (40,0%), wiraswasta 19 responden (31,7%), PNS 12 responden (20,0%), dan terendah yaitu petani dengan 5 responden (8,3%).

1. Analisis Univariat

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan	Frekuensi	%
Baik	38	63,3
Kurang	22	36,7
Total	60	100,0

Sumber : Olahan data primer (2015)

Pada tabel 5 diatas menunjukkan bahwa dari 60 responden yang diteliti, responden yang menjawab kualitas pelayanan baik sebanyak 38 responden (63,3%), dan responden yang menjawab kualitas pelayanan kurang yaitu 22 responden (36,7%).

1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	Frekuensi	%
Puas	35	58,3
Tidak puas	25	41,7
Total	60	100,0

Sumber : Olahan data primer (2015)

Pada tabel 6 diatas menunjukkan bahwa dari 60 responden yang diteliti, responden yang menjawab puas sebanyak 35 responden (58,3%), dan responden yang menjawab tidak puas yaitu 25 responden (41,7%).

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Minat Masyarakat

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Minat Masyarakat

Minat masyarakat	Frekuensi	%
Minat tinggi	41	68,3
Minat rendah	19	31,7

Total	60	100,0
-------	----	-------

Sumber : Olahan data primer (2015)

Pada tabel 7 diatas menunjukkan bahwa dari 60 responden yang diteliti, responden yang mempunyai minat tinggi sebanyak 41 responden (68,3%), dan yang mempunyai minat rendah sebanyak 19 responden (31,7%).

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk melihat ada tidaknya hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien dan minat masyarakat berobat ke Puskesmas Limboto Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo. Analisis data secara statistik dilakukan dengan uji statistik *Spearman Rho*, dengan menggunakan bantuan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*)

Tabel 8. Data distribusi hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap minat masyarakat berobat

Kualitas Pelayanan	Minat Masyarakat			Total
		Tinggi	Rendah	
Baik	Jumlah	27	11	38
	%	45,1%	18,3%	63,4%
Kurang	Jumlah	8	14	22
	%	13,3%	23,3%	36,6%
Total	Jumlah	35	25	60
	%	58,4%	41,6%	100,0%

Signifikan (p) = 0,01 Koefisien korelasi *Spearman Rho* (r) = 0,77

Berdasarkan tabel 8 menunjukan bahwa dari 60 responden, yang menjawab kualitas pelayanan baik dengan minat tinggi sebanyak 27 responden (45,1%), responden yang menjawab kualitas pelayanan baik dengan minat rendah sebanyak 11 responden (18,3%). Responden yang menjawab kualitas pelayanan kurang dengan minat tinggi sebanyak 8 responden (13,3%), dan responden yang menjawab kualitas pelayanan kurang dengan minat rendah yaitu 14 responden (23,3%).

Berdasarkan hasil analisa data dengan menggunakan uji statistik *spearman rho* didapatkan signifikasi dari hubungan antara variabel independen dan dependen adalah (p) = 0,000 dengan $\alpha = 0,05$ dengan demikian ada hubungan kualitas pelayanan dengan minat masyarakat berobat ke Puskesmas Limboto Kabupaten Gorontalo. Sedangkan *Koefisien Korelasi* (r) = 0,77 menunjukan tingkat hubungan yang kuat antara variabel bebas dan terikat.

Tabel 9. Data distribusi hubungan kepuasan pasien terhadap minat masyarakat berobat

Kepuasan Pasien		Minat Masyarakat		Total
		Tinggi	Rendah	
Puas	Jumlah	26	9	35
	%	43,3%	15,0%	58,3%
Tidak puas	Jumlah	10	15	25
	%	16,7%	25,0%	41,7%
Total	Jumlah	36	24	60
	%	60,0%	40,0%	100,0%

Signifikan (p) = 0,01, Koefisien korelasi *Spearman Rho* (r) = 0,77

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa dari 60 responden, yang menjawab puas dengan minat tinggi sebanyak 26 responden (43,3%), responden yang menjawab puas dengan minat rendah sebanyak 9 responden (15,0%). Responden yang menjawab tidak puas dengan minat tinggi sebanyak 10 responden (16,7%) dan responden yang menjawab tidak puas dengan minat rendah sebanyak 15 responden (25,0%).

Berdasarkan hasil analisa data dengan menggunakan uji statistik *spearman rho* didapatkan signifikansi dari hubungan antara variabel independen dan dependen adalah (p) = 0,000 dengan α = 0,05 dengan demikian ada hubungan kepuasan pasien dengan minat masyarakat berobat ke Puskesmas Limboto Kabupaten Gorontalo. Sedangkan *Koefisien Korelasi* (r) = 0,77 menunjukkan tingkat hubungan yang kuat antara variabel bebas dan terikat.

Pembahasan

Analisis Univariat

1. Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Limboto

Dari hasil penelitian terhadap 60 responden di Puskesmas Limboto menunjukkan bahwa pada tabel 4.5 sebagian besar responden merasakan kualitas pelayanan baik yakni sebanyak 38 responden (63,3%).

Menurut peneliti hal ini dapat dinilai dari lima aspek kualitas pelayanan yaitu : *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness dan Assurance*, seperti yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Alasan peneliti mengambil lima aspek tersebut karena sesuai dengan yang didapatkan di lapangan saat melakukan penelitian. Kelima aspek tersebut sudah mewakili dari faktor-faktor kualitas pelayanan yang sebelumnya telah dibahas.

Dari kelima aspek tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa Puskesmas Limboto telah membuktikan kualitas pelayanan kesehatannya di

mata masyarakat yang datang berobat. Jika kualitas pelayanan baik, maka semakin banyak orang akan merasa puas dan minat untuk berobat kembali ke tempat tersebut.

Hal ini di dukung oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh Nidia dalam “pengaruh kualitas layanan jasa kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas Bara-Baraya Makassar” peneliti menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan signifikan 0,02 dimana tingkat signifikan yang digunakan adalah 0,00 sampai 0,05.

Dari penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa institusi kesehatan hendaknya memiliki kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menunjang kesehatan masyarakat dengan lebih baik.

Kepuasan Pasien di Puskesmas Limboto

Dari hasil penelitian pada tabel 4.6 terhadap 60 responden sebagian besar responden menjawab puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Limboto yaitu sebanyak 35 responden (58,3%).

Menurut asumsi peneliti hal ini disebabkan karena jasa kesehatan di Puskesmas Limboto sesuai dengan harapan pasien, puskesmas memberikan fasilitas penunjang sesuai dengan kebutuhan pasien, lokasi Puskesmas Limboto yang mudah di jangkau oleh pasien dan pasien merasa nyaman dengan petugas /perawat yang melakukan pemeriksaan dengan sopan dan ramah.

Hal ini di dukung oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh Dwi Zaniarti dalam “hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap jamkesmas di RSUD Salatiga”. Peneliti menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dimana koefisien korelasi (r) kepuasan pasien dan kualitas pelayanan kesehatan sebesar 0,819 dengan taraf signifikan (p) 0,000 dimana $p < 0,01$.

Dari penelitian tersebut, maka peneliti dapat menyimpulkan kepuasan pasien sangatlah penting bagi setiap institusi kesehatan. Jika Puskesmas ingin pasien merasa puas, maka hal ini dapat ditunjukkan dari cara pelayanan ataupun kualitas pelayanan Puskesmas itu sendiri.

Minat masyarakat ke Puskesmas Limboto

Dari hasil penelitian pada tabel 4.7 terhadap 60 responden sebagian besar memiliki minat yang tinggi untuk berobat ke Puskesmas yaitu sebanyak 41 responden (68,3%).

Menurut peneliti, adanya minat yang tinggi untuk berobat kembali ke Puskesmas Limboto disebabkan karena dua aspek yang telah dibahas sebelumnya yaitu kualitas pelayanan kesehatan yang baik dengan kepuasan pasien. Kedua aspek ini berkaitan dengan

minat masyarakat untuk kembali berobat ke Puskesmas. Pelayanan kesehatan dikatakan berkualitas jika pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien. Sehingga pasien dapat merasakan dan memberikan penilaian mengenai kualitas pelayanan kesehatan yang mereka peroleh. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, pasien tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan pasien akan puas dan bila kinerja melebihi harapan maka pasien akan sangat puas. Bila pasien merasa kebutuhannya terpenuhi selama berobat di Puskesmas, maka minat kembali berobat masyarakat akan tinggi.

Analisis Bivariat

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan minat masyarakat berobat ke Puskesmas Limboto

Dari hasil penelitian pada 60 responden yang menjawab kualitas pelayanan baik dengan minat tinggi sebanyak 27 responden (45,1%). Menurut peneliti responden mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan mereka dari petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas tanpa membedakan status dan umur dari responden.

Berdasarkan data yang diteliti, kualitas pelayanan di Puskesmas Limboto Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo dengan menggunakan uji *Spearman Rhodiperoleh* hasil bahwa ada hubungan kualitas pelayanan dengan minat masyarakat berobat ke Puskesmas Limboto dengan koefisien korelasi 0,77.

Berdasarkan tabel 4.8 dari hasil uji *Spearman Rho* pada 60 responden yang menjawab kualitas kurang dengan minat rendah sebanyak 14 responden (23,3%). Menurut peneliti hal ini berkaitan erat dengan penjelasan diatas. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan atau diatas harapan, maka pasien akan puas. Jika pelayanan yang diberikan kurang/dibawah harapan maka pasien tidak puas.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 8 responden (13,3%) yang menjawab kualitas kurang dengan minat tinggi. Menurut peneliti hal ini disebabkan karena responden yang peduli terhadap kesehatannya, sehingga memiliki minat yang tinggi untuk kembali berobat ke Puskesmas. Selain itu jarak dan suasana Puskesmas dapat membuat masyarakat memiliki keinginan berobat kembali ke Puskesmas walaupun kualitas pelayanan di Puskesmas kurang atau tidak sesuai harapan pasien.

Hal ini didukung oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh Azizatul Hamdiah "hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan".

Dari penelitian tersebut didapatkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang dengan $P\text{ value} = 0,000$ ($P \leq 0,05$) dengan derajat kemaknaan α (5%).

Hal ini juga sesuai yang dikemukakan oleh Parasuraman, et, al dalam Tjiptono (2009) yaitu apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan kurang dan tidak memuaskan. Akan tetapi, minat kunjungan kembali konsumen ada karena terdesaknya kebutuhan hidup. Berdasarkan penelitian diatas, dapat membuktikan adanya hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan minat masyarakat berobat ke Puskesmas. Semakin baik pelayanan ataupun kualitas pelayanan, maka akan membuat masyarakat yang datang berobat akan datang lagi. Alasan mereka datang berobat untuk kesekian kalinya tidak lepas dari pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas sesuai dengan harapan/keinginan mereka. Sebaliknya jika pelayanan kurang minat kembali berobat ke Puskesmas tetap ada, karena sebagian besar masyarakat peduli akan kesehatannya.

Hubungan kepuasan pasien dengan minat masyarakat berobat ke Puskesmas Limboto Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo

Dari hasil penelitian pada 60 responden yang merasa puas dengan minat tinggi sebanyak 26 responden (43,3%). Menurut peneliti responden merasa puas karena pelayanan yang mereka dapat sesuai dengan harapan responden.

Berdasarkan data yang diteliti, kepuasan pasien setelah berobat di Puskesmas Limboto Kecamatan Limboto Kabupaten Gorontalo dengan menggunakan uji *Spearman Rhodiperoleh* hasil bahwa ada hubungan kepuasan pasien dengan minat masyarakat berobat ke Puskesmas Limboto dengan koefisien korelasi 0,77.

Berdasarkan tabel 4.9 dari hasil uji *Spearman Rho* pada 60 responden yang merasa tidak puas dengan minat rendah sebanyak 15 responden (25,0%). Menurut peneliti hal ini disebabkan karena ketidak terpenuhinya kebutuhan pasien saat berobat ke Puskesmas Limboto atau pelayanan tidak sesuai harapan pasien.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 10 responden (16,7%) yang merasa tidak puas tetapi minat tinggi. Menurut peneliti hal ini disebabkan karenaterdesaknya kebutuhan pasien akan kesehatannya. Selain itu sebagian responden memiliki jarak rumah yang dekat dengan Puskesmas, sehingga pasien tidak kesusahan dalam menemukan

Puskesmas lain yang jaraknya sulit ditempuh oleh pasien.

Hal ini didukung oleh penelitian yang pernah dilakukan oleh Chandra Dewi ‘pengaruh kepuasan pasien dengan minat kunjungan kembali di RSUD DR. Sayidiman Magetan’. Dari penelitian tersebut didapatkan adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan minat kunjungan kembali di RSUD DR. Sayidiman Magetan dengan $P < 0,0001$.

Sebagaimana menurut Kotler (2009) dan Hartono (2010) yang menyebutkan bahwa minat pembelian ulang merupakan bagian dari perilaku pembelian, setelah membeli produk konsumen akan mengalami level kepuasan atau ketidakpuasan. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap produk akan mempengaruhi perilaku konsumen selanjutnya.

Berdasarkan penelitian diatas, dapat membuktikan adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan minat masyarakat berobat ke Puskesmas. Jika tingkat kepuasan pasien baik ataupun semakin baik, minat kembali akan tinggi. Sebaliknya jika pasien tidak puas tapi minat kembali berobat ada, maka hal itu disebabkan karena beberapa faktor, salah satunya jarak Puskesmas yang dapat ditempuh oleh pasien.

Kesimpulan

1. Untuk penilaian kualitas pelayanan kesehatan, responden yang menjawab kualitas pelayanan baik sebanyak 38 responden (63,3%), dan responden yang menjawab kualitas pelayanan kurang yaitu 22 responden (36,7%)
2. Dari 60 responden yang diteliti, responden yang menjawab puas sebanyak 35 responden (58,3%), dan responden yang menjawab tidak puas yaitu 25 responden (41,7%).
3. Dari 60 responden yang diteliti, responden yang mempunyai minat tinggi sebanyak 41 responden (68,3%), dan yang mempunyai minat rendah sebanyak 19 responden (31,7%).
4. Ada hubungan kualitas pelayanan dengan minat masyarakat berobat ke Puskesmas Limboto Kabupaten Gorontalo dengan koefisien korelasi (r) = 0,77 menunjukkan tingkat hubungan yang kuat antara variabel bebas dan terikat.
5. Ada hubungan kepuasan pasien dengan minat masyarakat berobat ke Puskesmas Limboto Kabupaten Gorontalo dengan koefisien korelasi (r) = 0,77 yang artinya

menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara variabel bebas dan variabel terikat.

Saran

1. Bagi Dinas Kesehatan

Diharapkan bagi Dinas Kesehatan agar lebih memonitoring kinerja petugas kesehatan atau ketepatan jam kerja yang disepakati di Puskesmas.

2. Bagi Institusi Kesehatan (Puskesmas)

Petugas kesehatan di Puskesmas diharapkan agar konsekuensi waktu dalam memberikan pelayanan kepada pasien, agar pasien tidak merasa kecewa ataupun tidak puas.

3. Bagi masyarakat

Masyarakat / pasien yang datang berobat agar dapat menjaga sikap dan selalu sabar saat menunggu pelayanan yang akan diberikan. Karena jumlah pasien belum sebanding dengan jumlah petugas kesehatan di Puskesmas. Meskipun begitu petugas kesehatan berusaha memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya.

4. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat dijadikan bahan acuan ataupun pedoman dalam penyusunan penelitian selanjutnya khususnya mengenai kepuasan pasien yang datang berobat di institusi kesehatan terutama Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, Nasrul. 2002. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. EGC, Jakarta.
- Gerson. 2001. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. PPM, Jakarta.
- Hamdiyah, Azizatul. 2013. *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan*. S.P. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta.
- Hartono, Bambang. 2010. *Manajemen Pemasaran untuk Rumah Sakit*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Idris, Fachmi. 2014. *Panduan Praktis Pelayanan Kesehatan*. TIM. Jakarta.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Peterjemah Ancella Aniwa, H: Penebit Salemba Empat, Jakarta.

- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I Edisi 13. Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. PT Salemba Empat, Jakarta.
- Mowen dan Minor. 2002. *Perilaku Konsumen*. Erlangga, Jakarta.
- Mubarak, Wahit Iqbal dan Nurul Chayatin. 2012. *Ilmu Keperawatan Komunitas Pengantar dan Teori*. Salemba Medika, Jakarta.
- Mubarak, Wahit Iqbal, Nurul Chayatin, dan Bambang Adi Santoso. 2013. *Ilmu Keperawatan Komunitas Konsep dan Aplikasi*. Salemba Medika, Jakarta.
- Nazir, Moh. 2003. *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia, Jakarta
- Purwoastuti, Endang dan Elisabeth Siwi Walyani. 2015. *Mutu Pelayanan Kesehatan dan Kebidanan*. PUSTAKABARUPRESS, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Coustemer Satifaction.: Gaining Customer*
- Ririn, Tri Ratnasari dan Mastuti H. Aksa, 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Penulisan Riset Keperawatan*. Edisi Kedua. Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Siswanto, Susila dan Suyanto. 2014. *Metodologi Penelitian Kesehatan dan Kedokteran*. Edisi Pertama. Bursa Ilmu, Yogyakarta.
- Suhadi, Muh dan Kardi Rais. 2015. *Perencanaan Puskesmas*. TIM, Jakarta.
- Syafrudin, Theresia, dan Jomima. 2009. *Buku Ajar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. TIM, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2009. *Service Marketting: Esensi dan Aplikasi*. Marknesis, Jogjakarta.
- Umar, Husein, 2005. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Penerbit : PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.