

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT PASIEN DI PUSKESMAS MARTAPURA 1

Dara Faradilla Kholipah¹,Fakhsiannor²,M.Febriza Aqyarista³

¹Kesehatan Masyarakat,13201,Fakultas Kesehatan Masyarakat,Universitas Islam Kalimantan MAB,NPM.17070458

²Kesehatan Masyarakat,13201,Fakultas Kesehatan Masyarakat,Universitas Islam Kalimantan MAB,NIDN.1120106301

³Kesehatan Masyarakat,13201,Fakultas Kesehatan Masyarakat,Universitas Islam Kalimantan MAB,NIDN.1115069001

Email:darafaradilla11@gmail.com

ABSTRACT

The low interest of the community to seek treatment at the Martapura 1 Health Center, Martapura District, Banjar Regency, is due to the service factor provided by the Puskesmas to the community is not satisfactory. This study used a target population, namely all patients who visited for treatment at the Martapura 1 Health Center from January to March 2021 as many as 8,520 patients, with the number of samples used = 99 patient respondents. The statistical test in this study used the chi square test with a 95% confidence degree ($\alpha=5\%$). The conclusion in the study entitled: "Analysis of the Relationship between Health Service Quality and Patient Interest at the Martapura 1 Public Health Center, Martapura District, Banjar Regency City in 2021", that there is a significant relationship between the quality of health services and patient interest in the Martapura 1 Public Health Center, Martapura District, Banjar Regency City with coefficient value of $p = 0.007$ ($\alpha < 0.05$).

Keywords: Quality of Health Services, Patient Interest

ABSTRAK

Rendahnya minat masyarakat untuk berobat ke Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar dikarenakan faktor pelayanan yang diberikan pihak puskesmas ke masyarakat kurang memuaskan. Penelitian ini menggunakan populasi target, yaitu semua pasien yang melakukan kunjungan untuk berobat di Puskesmas Martapura 1 mulai bulan Januari sampai dengan Maret 2021 sebanyak 8.520 pasien, dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak = 99 responden pasien. Uji statistik dalam penelitian ini menggunakan uji chi square dengan derajat kepercayaan 95% ($\alpha=5\%$). Kesimpulan dalam penelitian yang berjudul: "Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar Tahun 2021", bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar dengan nilai koefisien sebesar $p = 0,007$ ($\alpha < 0,05$).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Kesehatan, Minat Pasien

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, menjelaskan bahwa sehat adalah keadaan setiap individu yang menunjukkan kesehatan fisik, mental, dunia lain, dan sosial yang baik yang memungkinkan setiap orang untuk hidup bermanfaat secara sosial dan finansial. Pasal 28 H UUD 1945 menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh penyelenggaraan kesehatan, sehingga setiap orang, keluarga, dan daerah mempunyai pilihan untuk memperoleh jaminan kesehatan. Pemajuan upaya kesehatan dalam Kerangka Kerja Kesehatan Masyarakat (SKN) tahun 2009 merupakan suatu struktur dan strategi penyelenggaraan peningkatan kesehatan yang memadukan berbagai upaya masyarakat Indonesia dalam satu wadah untuk menjamin tercapainya tujuan peningkatan dalam memahami bantuan pemerintah perorangan sebagai disinggung dalam UUD 1945 (Pelayanan Kesehatan, 2009).

Mengingat Undang-Undang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009 menggarisbawahi pentingnya upaya untuk menggarap sifat penyelenggaraan kesehatan, khususnya di tingkat Puskesmas. Mengingat Keputusan Pendeta Kesehatan (Kemenkes) No. 128 Tahun 2004, Puskesmas atau Puskesmas sebagai Unit Pelaksana Khusus Pembantu (UPTD) merupakan unit hirarkis yang diberi kewenangan otonomi oleh Dinas Kesehatan Daerah untuk menyelenggarakan fungsi penugasan khusus untuk peningkatan kesehatan di daerah. Di dalam Puskesmas terdapat enam upaya kesehatan pokok yang harus dilakukan oleh setiap Puskesmas di wilayah Indonesia (Pelayanan Kesehatan, 2009).

Puskesmas merupakan salah satu organisasi otoritas publik yang berperan dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan di daerah, perlu bekerja dengan sifat pelaksanaan dalam menawarkan jenis bantuan ke daerah. Pelayanan yang diberikan dapat mengatasi masalah, keinginan dan asumsi untuk daerah dan dapat memberikan pemenuhan. Pemenuhan daerah dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi bagi komponen pelayanan yang sebenarnya perlu

ditingkatkan dan menjadi penghiburan bagi setiap unit pengangkut bantuan untuk lebih mengembangkan kualitas pelayanan.

Puskesmas merupakan tempat perawatan darurat untuk wilayah setempat. Selanjutnya, puskesmas didirikan di dalam wilayah setempat. Puskesmas yang didirikan tidak dapat dipisahkan dari klien atau individu yang menggunakan pelayanan Puskesmas. Faktor klien merupakan kebutuhan pokok bagi puskesmas, faktor ini adalah keteguhan klien. Keandalan klien adalah kewajiban yang dipegang teguh untuk membeli atau mendukung kembali produk atau layanan yang disukai di masa mendatang meskipun fakta bahwa dampak situasi dan upaya promosi dapat membuat klien beralih menurut Kotler dan Keller (2013).

Program kesehatan yang dikoordinasikan oleh Puskesmas merupakan program kesehatan dasar umum yang harus dilaksanakan oleh otoritas publik untuk mengamankan penduduknya. Proyek-proyek tersebut adalah program kesehatan dasar (The Essential Six) dan program kesehatan lanjutan. Sementara itu, program peningkatan kesehatan merupakan program lain yang sesuai dengan kondisi, masalah dan kapasitas fokus kesehatan lingkungan (Alamsyah, 2012). Kualitas bantuan yang baik akan memberikan kepuasan kepada klien yang pada akhirnya klien akan menggunakan kembali dan meresepkan pelayanan kesehatan tersebut kepada individu di sekitarnya. Sehingga mempengaruhi pilihan pembelian kembali yang nantinya akan mempengaruhi pembeli tentang layanan yang diberikan. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan meningkatkan kuantitas kunjungan yang selanjutnya akan meningkatkan gaji Puskesmas (Trimurthy, 2008).

Mabow (2009), menjelaskan bahwa bantuan berkualitas di Puskesmas menyiratkan menawarkan jenis bantuan kepada pasien yang bergantung pada prinsip-prinsip kualitas untuk mengatasi masalah dan keinginan daerah setempat, sehingga mereka dapat memperoleh pemenuhan dengan memperluas kepercayaan dan ketergantungan pasien kepada

Puskesmas. Untuk mewujudkan penyelenggaraan kesehatan yang bermutu dan wajar, penting dilakukan upaya pertolongan yang sesuai dengan kaidah-kaidah cakap, khususnya substansial (bukti nyata), keandalan (kualitas tak tergoyahkan), (ketanggapan), konfirmasi (kepastian), dan simpati (kasih sayang). Karena minat perilaku pembeli dalam membeli atau menggunakan layanan dari organisasi spesialis sangat dipengaruhi oleh pengalaman pemenuhan dengan layanan yang diberikan sebelumnya. Setelah mendapatkan pelayanan kesehatan, pasien akan membandingkan antara pemberian yang didapat dan pemberian biasa. (Rustiyanto, 2010). Dengan demikian, penurunan jumlah kunjungan lama menunjukkan bahwa minat kunjungan toleran untuk kembali ke pelayanan puskesmas juga berkurang.

Hasil eksplorasi yang dipimpin oleh Kusniati (2016) yang berjudul Dampak kualitas pelayanan dan harga diri klien pada minat kunjungan berulang melalui pemenuhan yang tenang di poli umum RSISA Semarang, menganggap bahwa penghargaan klien memiliki hasil yang sangat bermanfaat pada ketergantungan yang terus-menerus. Sementara itu, menurut Anggraini, (2012) pelayanan staf klinis, tenaga kerja klinis, kantor dan kerangka kerja juga dapat bekerja pada sifat pelayanan jika klien dapat merasakan dan tertarik untuk menggunakan kembali pelayanan ini. Hasil penelitian dari Trimurthy (2008), menunjukkan bahwa ada hubungan antara minat penggunaan kembali dan kualitas pelayanan, khususnya tentang ketergantungan, daya tanggap, bukti langsung, penegasan dan kasih sayang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan kesehatan atau Puskesmas.

Klien pelayanan kesehatan di Puskesmas meminta pelayanan kesehatan yang berkualitas dalam melihat kesembuhan dari penyakit yang sebenarnya serta dalam hal pemenuhan mentalitas, informasi dan kemampuan petugas dalam menawarkan jenis bantuan dan aksesibilitas kantor yang memuaskan dan kerangka kerja yang dapat memberikan penghiburan. Dengan sifat

pelayanan yang berkembang, kapasitas pelayanan di puskesmas harus ditingkatkan menjadi lebih kuat dan efektif dan memberikan pemenuhan kepada pasien dan daerah. Kapasitas Puskesmas yang sangat berbobot dalam menawarkan jenis bantuan kepada daerah dihadapkan pada beberapa kendala sejauh SDM dan perangkat kesehatan yang semakin kompleks, namun tetap harus memberikan dukungan terbaik (Khusnawati, 2010).

Mengingat akibat dari laporan mendasar yang dibuat oleh pembuatnya di Komunitas Kesehatan Umum Martapura 1, pelayanan kesehatan mencakup poli umum, poli gigi dan mulut, poli keluarga dan poli KIA, pusat penelitian, dan konferensi gizi. Informasi kunjungan toleran ke UPT. Puskesmas Martapura 1 pada tahun 2018 meningkat 6.858 kunjungan dengan normal 527 kunjungan setiap bulan, meningkat pada tahun 2019 sebanyak 11.570 kunjungan dengan normal 964 kunjungan setiap bulan. Namun pada tahun 2020 menurun menjadi 8.573 dengan kunjungan normal 714 setiap bulan. Dari hasil pertemuan dengan responden yang berobat di Puskesmas Martapura, ada beberapa responden yang ditemui mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh petugas Puskesmas Martapura. diperlukan untuk memperoleh hasil pusat penelitian sangat panjang.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan mengangkat judul pada penelitian ini adalah “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Minat Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar”

METODE PENELITIAN

Rancangan penelitian pada hakikatnya merupakan suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan dan berperan sebagai pedoman atau penuntun peneliti pada seluruh proses penelitian (Sujarweni, 2014). Penelitian ini merupakan jenis kuantitatif analitik dengan desain *cross sectional*, yaitu dimana data yang menyangkut variabel independent dan dependent terikat dalam waktu bersamaan (Sugiyono, 2016). Penelitian ini bertujuan untuk melihat

hubungan kualitas pelayanan kesehatan dengan minat pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, 2014). Penelitian ini menggunakan populasi target, yaitu semua pasien yang melakukan kunjungan untuk berobat di Puskesmas Martapura 1 mulai bulan Januari sampai dengan Maret 2021 sebanyak 8.520 pasien. sampel yang digunakan sebanyak = 99 responden pasien.

Pengolahan data meliputi pengeditan, pengkodean, dan pemberian nilai (*scoring*) kemudian data dimasukkan dalam program komputer statistik, menurut Hastono (2017), yaitu: *Editing Coding, Processing dan Cleaning*

Analisis menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat

HASIL

Analisis Univariat

a. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden		Jumlah (n)	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	52	52,5
	Perempuan	47	47,5
	Total	99	100,0
Umur	Remaja (12-25 Tahun)	20	20,2
	Dewasa (26-45 Tahun)	53	53,5
	Dewasa (26-45 Tahun)	25	25,3
	Lansia (36-65 Tahun)	1	1,0
	Manula (> 66 Tahun)		
Total	99	100,0	
Pendidikan Terakhir	SD/MI/Sederajat	21	21,2
	SMP/MTS/Sederajat	20	20,2
	SMA/MA/Sederajat	23	23,2
	Perguruan Tinggi	35	35,4
	Total	99	100,0
Pekerjaan	PNS	23	23,2
	Pedagang	21	21,2
	Buruh	13	13,1
	Petani	15	15,2
	Swasta	27	27,3
Total	99	100,0	

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa presentase pasien terbanyak berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 52 responden (52,5%)

dan 47 responden (47,5%) berjenis kelamin perempuan. Selanjutnya dari sisi umur, presentase umur terbanyak dewasa sebanyak 53 responden (53,5%) sedangkan presentase umur terendah pada manula sebanyak 1 responden (1,0%). Tingkat presentase pendidikan terakhir dengan presentase paling banyak Perguruan Tinggi sebanyak 35 responden (35,4%), sedangkan presentase terendah untuk pendidikan pada SMP/MTS/Sederajat sebanyak 20 responden (20,2%). Untuk pekerjaan presentase tertinggi di dominasi oleh swasta sebanyak 27 responden (27,3%) sedangkan presentase terendah pada kelompok pekerjaan Buruh dengan 13 responden (13,1%).

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

Kualitas Pelayanan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Sangat Puas	17	17,1
Puas	56	56,6
Kurang Puas	21	21,2
Tidak Puas	5	5,1
Total	99	100,0

Berdasarkan Tabel 2 gambaran kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 1 dengan presentase tertinggi pada masuk pada kriteria puas sebanyak 56 responden (56,6%), sementara presentase terendah pada kriteria tidak puas sebanyak 5 responden (5,1%).

Hasil penilaian responden terhadap kualitas pelayanan menggunakan kuesioner yang terdiri dari beberapa indikator yang digunakan dalam kualitas pelayanan yaitu (*tangible*) bukti fisik, (*realibility*) keandalan, (*responsiveness*) tanggap, (*assurance*) jaminan, dan (*emphaty*) empati. Distribusi penilaian dari tiap-tiap indikator yaitu sebagai berikut:

Tabel 3 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator (*Tangible*) Bukti Fisik di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

Kualitas Pelayanan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Sangat Puas	24	24,2
Puas	34	34,3
Kurang Puas	29	29,3
Tidak Puas	12	12,2
Total	99	100,0

Berdasarkan Tabel 3 dapat terlihat bahwa kualitas pelayanan kesehatan dengan indikator (*tangible*) bukti fisik di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar menurut penilaian responden sebagian besar

memiliki kategori puas yaitu sebanyak 34 responden atau sebesar 34,3%.

Tabel 4 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator (*Realibilty*) Keandalan di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

Kualitas Pelayanan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Sangat Puas	16	16,2
Puas	28	28,3
Kurang Puas	44	44,4
Tidak Puas	11	11,1
Total	99	100,0

Berdasarkan Tabel 4 kualitas pelayanan kesehatan dengan indikator (*realibilty*) keandalan di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar dari penilaian responden sebagian besar memiliki kategori kurang puas yaitu sebanyak 44 responden atau sebesar 44,4%.

Tabel 5 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator (*Responsiveness*) Tanggap di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

Kualitas Pelayanan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Sangat Puas	29	29,3
Puas	29	29,3
Kurang Puas	19	19,2
Tidak Puas	22	22,2
Total	99	100,0

Dari Tabel 5 diatas menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dengan indikator (*responsiveness*) tanggap di Puskesmas Martapura 1, sebagian besar responden merasakan sangat puas dan puas masing-masing sebanyak 29 responden atau 29,3%.

Tabel 6 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator (*Assurance*) Jaminan di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota

(<i>Assurance</i>) Jaminan	Jumlah (n)	Presentase (%)
Sangat Puas	28	28,3
Puas	31	31,3
Kurang Puas	20	20,2
Tidak Puas	20	20,2
Total	99	100,0

Kabupaten Banjar

Berdasarkan Tabel 6 terkait dengan distribusi responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dengan indikator (*assurance*) jaminan di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

masuk dalam kategori puas dengan penilaian responden sebanyak 31 responden (31,1%).

Tabel 7 Distribusi Responden Berdasarkan Indikator (*Emphaty*) Empati di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

(<i>Emphaty</i>) Empati	Jumlah (n)	Presentase (%)
Sangat Puas	29	29,3
Puas	30	30,3
Kurang Puas	28	28,3
Tidak Puas	12	12,1
Total	99	100,0

Berdasarkan Tabel 7 dapat dilihat bahwa penilaian kualitas pelayanan kesehatan dengan indikator (*emphaty*) empati di Puskesmas Martapura dinyatakan masuk dalam kategori puas dengan penilaian responden sebanyak 30 responden (30,3%).

Tabel 8 Distribusi Responden Berdasarkan Minat Berkunjung Kembali di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

Minat Berkunjung Kembali	Jumlah (n)	Presentase (%)
Tidak Berminat	34	34,3
Berminat	65	65,7
Total	99	100,0

Berdasarkan Tabel 8 gambaran tentang minat berkunjung kembali pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar dengan presentase tertinggi pada berminat untuk berkunjung kembali di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar sebanyak 65 responden (65,7%), sementara presentase terendah pada tidak berminat untuk berkunjung kembali ke Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar sebanyak 34 responden (34,3%).

Analisis Bivariat

Tabel 9 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Minat Pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

Kualitas Pelayanan Kesehatan	Minat Berkunjung Kembali		Total	p-value			
	Berminat	Tidak Berminat					
	n	%	n	%	n	%	
Sangat Puas	17	17,2	0	0	17	17,2	0,
Puas	35	35,4	21	21,2	56	56,6	
Kurang Puas	11	11,1	10	10,1	21	21,2	
Tidak Puas	2	2,0	3	3,0	5	5,0	
Total	65	65,7	34	34,3	99	100,0	

Berdasarkan Tabel 9 dari 99 responden, berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan pada

puskesmas yang berminat untuk melakukan kunjungan kembali, dengan kategori sangat puas sebanyak 17 responden (17,2%) lebih sedikit jika dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang puas sebanyak 35 responden (35,4%) lebih banyak jika dibandingkan dengan pelayanan kesehatan dengan kategori kurang puas sebanyak 11 responden (11,1%) dan serta kategori tidak puas sebanyak 2 responden (2,0%).

Selanjutnya kualitas pelayanan kesehatan yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali dengan kategori puas sebanyak 21 responden (21,2%) lebih banyak jika dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang kurang puas sebanyak 10 responden (10,1%) dan dengan kategori tidak puas sebanyak 3 responden (3,0%). Hasil uji *Koefisiensi Kontingensi* diperoleh $p = 0,007$ ($\alpha < 0,05$) yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Tabel 10 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Indikator *Tangible* dengan Minat Pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

<i>Tangible</i>	Minat Berkunjung Kembali				Total		<i>p-value</i>
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Sangat Puas	13	13,1	11	11,1	24	24,2	0,525
Puas	24	24,3	10	10,1	34	34,4	
Kurang Puas	19	19,2	10	10,1	29	29,3	
Tidak Puas	9	9,1	3	3,0	12	12,1	
Total	65	65,7	34	34,3	99	100,0	

Berdasarkan Tabel 10 dari 99 responden total berdasarkan kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *tangible* pada puskesmas yang berminat untuk melakukan kunjungan kembali, dengan kategori sangat puas sebanyak 13 responden (13,1%) lebih sedikit jika dibandingkan dengan kategori puas sebanyak 24 responden (24,3%), serta dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang kurang puas sebanyak 19 responden (19,2%) dan namun lebih banyak jika dibandingkan dengan tidak puas sebanyak 9 responden (9,1%).

Selanjutnya kualitas pelayanan kesehatan yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali dengan kategori sangat puas

sebanyak 11 responden (11,1%) lebih banyak jika dibandingkan dengan kategori puas sebanyak 10 responden (10,1%), serta pelayanan kesehatan kategori kurang puas sebanyak 10 responden (10,1%) dan dengan kategori tidak puas sebanyak 3 responden (3,0%). Hasil uji *Koefisiensi Kontingensi* diperoleh $p = 0,525$ ($\alpha > 0,05$) yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *tangible* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Selanjutnya adalah hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *reability* dengan minat pasien pada puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar. Berdasarkan tabel 4.11 yang berminat untuk melakukan kunjungan kembali, dengan kategori sangat puas sebanyak 10 responden (10,1%) lebih sedikit jika dibandingkan dengan pelayanan kesehatan puas sebanyak 21 responden (21,2%) dan pelayanan kesehatan untuk kategori kurang puas sebanyak 26 responden (26,3%) dan lebih banyak jika dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang tidak puas sebanyak 8 responden (8,1%).

Tabel 11 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Indikator *Realibility* dengan Minat Pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

<i>Realibility</i>	Minat Berkunjung Kembali				Total		<i>p-value</i>
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Sangat Puas	10	10,1	6	6,1	16	16,1	0,524
Puas	21	21,2	7	7,1	28	28,3	
Kurang Puas	26	26,3	18	18,2	44	44,5	
Tidak Puas	8	8,1	3	3,0	11	11,1	
Total	65	65,7	34	34,3	99	100,0	

Selanjutnya berdasarkan Tabel 11 yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali dengan kategori sangat puas sebanyak 6 responden (6,1%) dan dengan kategori puas sebanyak 7 responden (7,1%) masih lebih sedikit jika dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang kurang puas sebanyak 18 responden (18,2%) namun lebih banyak jika dibandingkan dengan kategori tidak puas sebanyak 3 responden (3,0%). Hasil uji *Koefisiensi Kontingensi* diperoleh $p = 0,524$ ($\alpha > 0,05$) yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *reability* dengan

minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Tabel 12 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Indikator *Responsiveness* dengan Minat Pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

<i>Responsiveness</i>	Minat Berkunjung Kembali				Total		<i>p=valu</i>
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Sangat Puas	25	25,3	4	4,0	29	29,3	0,024
Puas	17	17,2	12	12,1	29	29,3	
Kurang Puas	11	11,1	8	8,1	19	19,2	
Tidak Puas	12	12,1	10	10,1	22	22,2	
Total	65	65,7	34	34,3	99	100,0	

Dari Tabel 12 hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *responsiveness* dengan minat pasien pada puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar yang berminat untuk melakukan kunjungan kembali, dengan kategori sangat puas sebanyak 25 responden (25,3%) lebih banyak jika dibandingkan dengan pelayanan kesehatan kategori puas sebanyak 17 responden (17,2%) dan kategori kurang puas sebanyak 11 responden (11,1%) serta kategori tidak puas sebanyak 12 responden (12,1%).

Selanjutnya yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali dengan kategori sangat puas sebanyak 4 responden (4,1%), lebih sedikit jika dibandingkan dengan kategori puas sebanyak 12 responden (12,1%) dan kategori kurang puas sebanyak 8 responden (8,1%) serta dengan kategori tidak puas sebanyak 10 responden (10,1%). Hasil uji *Koefisiensi Kontingensi* diperoleh $p = 0,051$ ($\alpha > 0,05$) yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *responsiveness* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Tabel 13 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Indikator *Assurance* dengan Minat Pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

<i>Assurance</i>	Minat Berkunjung Kembali				Total		<i>p-value</i>
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Sangat Puas	24	24,3	4	4,0	28	28,3	0,024
Puas	21	21,2	10	10,1	31	31,3	
Kurang Puas	10	10,1	10	10,1	20	20,2	
Tidak Puas	10	10,1	10	10,1	20	20,2	
Total	65	65,7	34	34,3	99	100,0	

Selanjutnya hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *Assurance* dengan minat pasien pada puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar, berdasarkan Tabel 13 yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali dengan kategori sangat puas sebanyak 4 responden (4,1%), lebih sedikit jika dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang puas sebanyak 10 responden (10,1%) dan kategori kurang puas sebanyak 10 responden (10,1%) serta dengan kategori tidak puas sebanyak 10 responden (10,1%).

Selanjutnya yang berminat untuk melakukan kunjungan kembali, dengan kategori sangat puas sebanyak 24 responden (24,3%), lebih banyak jika dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang puas sebanyak 21 responden (21,2%) dan untuk kategori kurang puas sebanyak 10 responden (10,1%) serta dengan kategori tidak puas sebanyak 10 responden (10,1%). Hasil uji *Koefisiensi Kontingensi* diperoleh $p = 0,024$ ($\alpha < 0,05$) yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *assurance* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Tabel 14 Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Indikator *Emphaty* dengan Minat Pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

<i>Emphaty</i>	Minat Berkunjung Kembali				Total		<i>p-value</i>
	Berminat		Tidak Berminat				
	n	%	n	%	n	%	
Sangat Puas	28	28,3	1	1,0	29	29,3	0,000
Puas	26	26,3	4	4,0	30	30,3	
Kurang Puas	10	10,1	18	18,2	28	28,3	
Tidak Puas	1	1,0	11	11,1	12	12,1	
Total	65	65,7	34	34,3	99	100,0	

Berdasarkan Tabel 14 tentang hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *emphaty* dengan minat pasien pada puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar, yang berminat untuk melakukan kunjungan kembali, dengan kategori sangat puas sebanyak 28 responden (28,3%) jauh lebih banyak jika dibandingkan dengan kategori puas sebanyak 26 responden (26,3%) serta kategori kurang puas sebanyak 10 responden (10,1%) dan kategori tidak puas sebanyak 1 responden (1,0%).

Selanjutnya yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali dengan kategori sangat puas sebanyak 1 responden (1,0%) dan kategori puas sebanyak 4 responden (4,0%) lebih sedikit jika dibandingkan dengan kategori kurang puas sebanyak 18 responden (18,2%) dan dengan kategori tidak puas sebanyak 11 responden (11,1%). Hasil uji *Koefisiensi Kontingensi* diperoleh $p = 0,000$ ($\alpha < 0,05$) yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *emphaty* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

PEMBAHASAN

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

Berdasarkan gabungan semua indikator kualitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar berdasarkan responden yang berminat untuk melakukan kunjungan kembali, dengan prosentase paling banyak pada kategori puas sebanyak 35 responden (35,4%), dan prosentase paling sedikit pada kategori tidak puas sebanyak 2 responden (2,0%). Selanjutnya kualitas pelayanan kesehatan yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali dengan prosentase terbanyak kategori puas sebanyak 21 responden (21,2%) dan prosentase paling rendah pada kategori tidak puas sebanyak 3 responden (3,0%). Hasil uji *Koefisiensi Kontingensi* diperoleh $p = 0,007$ ($\alpha < 0,05$) yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan

dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Hasil penelitian tinjauan ini sesuai dengan Anggraini dan Rohmani (2012), ada hubungan antara pemenuhan pelayanan dan minat pasien untuk kembali mengunjungi pusat spesialis. Hal ini juga didukung oleh penelitian Muhklis (2012) bahwa pemenuhan bantuan (penampilan aktual, kualitas tak tergoayahkan, daya tanggap, konfirmasi dan simpati) mempengaruhi minat pasien. Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil pemeriksaan oleh Regina VM Pajow, Chreisy KF Mandagi, Adisti A. Rumayar (2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara daya tanggap, afirmasi, dan simpati dengan minat penggunaan kembali pasien di Puskesmas. Demikian pula dengan eksplorasi Kunik Afifah (2017) bahwa ada hubungan kritis antara sifat pelayanan kesehatan dan minat kunjungan berulang yang persisten.

Kualitas pelayanan kesehatan adalah pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam membuat rasa kepuasan dalam setiap pemahaman/klien. Semakin menakutkan pemenuhannya, semakin baik pula sifat penyelenggaraan kesehatan (satrianegara, 2009). Kualitas pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar didasarkan pada indikator kualitas pelayanan yaitu (*tangible*) bukti fisik, (*realibility*) keandalan, (*responsiveness*) tanggap, (*assurance*) jaminan, dan (*emphaty*) empati.

Dari lima indikator kualitas pelayanan, tiga indikator yaitu (*tangible*) bukti fisik, (*realibility*) keandalan, (*responsiveness*) tanggap, tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar. Sedangkan berdasarkan dua indikator kualitas pelayanan kesehatan yang lain yaitu (*assurance*) jaminan, dan (*emphaty*) empati terdapat hubungan yang signifikan dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Namun begitu secara bersama-sama lima indikator kualitas pelayanan di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura

Kota Kabupaten Banjar terdapat hubungan yang signifikan terhadap minat pasien untuk kembali datang ke Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar. Semakin baik kualitas pelayanan yang disajikan oleh Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar maka semakin banyak pasien yang berminat untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan ke Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar. Dan semakin buruk kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar maka semakin berkurang pasien yang berminat untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan ke Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Indikator *Tangible* Dengan Minat Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

Kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *tangible* pada puskesmas yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali sebanyak 34 responden (34,3%) dengan presentase paling banyak dengan kategori sangat puas sebanyak 11 responden (11,1%) dan presentase paling sedikit dengan kategori tidak puas sebanyak 3 responden (3,0%). Selanjutnya kualitas pelayanan kesehatan yang berminat untuk melakukan kunjungan kembali, dengan presentase paling banyak pada kategori puas dan presentase paling sedikit pada kategori tidak puas sebanyak 9 responden (9,1%).

Kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *tangible* pada Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar berdasarkan hasil uji *Koefisiensi Kontingensi* diperoleh $p = 0,525$ ($\alpha > 0,05$) yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *tangible* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Nur Fajri Istiqomah (2016) yang

menjelaskan bahwa ada hubungan antara sifat pelayanan dalam pengukuran substansial (bukti aktual) dan minat dalam memahami kunjungan berulang. Selain itu sesuai dengan pemeriksaan Regina, dkk (2017) bahwa tidak ada hubungan antara bukti fisik/substansial dengan minat pasien untuk digunakan kembali di Puskesmas.

Bukti fisik/*tangible* jenis kelengkapan nyata yang dapat dilihat atau digunakan oleh perwakilan sesuai dengan kegunaan dan kegunaannya yang dapat dirasakan untuk membantu pelayanan yang didapat oleh individu yang membutuhkan pelayanan, sehingga mereka senang dengan bantuan nyata, yang sekaligus menunjukkan pelaksanaan pekerjaan untuk menawarkan jenis bantuan yang hebat. diberikan (Parasuraman, 2016). Namun begitu, berdasarkan hasil penelitian indikator *tangible* tidak menunjukkan hubungan dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar. Dengan demikian, semakin baik bukti fisik/*tangible* di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar tidak akan mempengaruhi bertambah atau berkurangnya minat pasien yang datang ke Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Indikator *Reliability* Dengan Minat Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *reliability* dengan minat pasien pada puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali dengan presentase paling banyak pada kategori kurang puas sebanyak 18 responden (18,2%) dan presentase terendah pada kategori tidak puas sebanyak 3 responden (3,0%). Selanjutnya yang berminat untuk melakukan kunjungan kembali, dengan presentase paling banyak pada kategori kurang puas sebanyak 26 responden (26,3%) dan presentase paling rendah pada

kategori tidak puas sebanyak 8 responden (8,1%).

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *reability* dengan minat pasien pada puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar berdasarkan hasil uji *Koefisiensi Kontingensi* diperoleh $p = 0,524$ ($\alpha > 0,05$) yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *reability* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan eksplorasi Nur Fajri Istiqomah (2016) yang mengungkapkan bahwa ada hubungan antara sifat pelayanan dalam komponen kualitas yang tidak tergoyahkan (dapat diandalkan) dan minat untuk memahami kunjungan berulang. Selain itu sesuai dengan penelitian Regina, dkk (2017) bahwa tidak ada hubungan antara kualitas yang tak tergoyahkan dengan minat pasien untuk menggunakan kembali di Puskesmas.

Hasil penelitian yang dilakukan kehandalan (*reliability*) tidak ada hubungannya dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar, hal ini menunjukkan bahwa baik buruknya kehandalan (*reliability*) yang disajikan oleh Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar maka tidak akan mempengaruhi bertambah atau tidaknya pasien yang berminat untuk berkunjung kembali ke Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Indikator *Responsiveness* Dengan Minat Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

Berdasarkan hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *responsiveness* dengan minat pasien pada puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali dengan presentase paling banyak pada kategori puas sebanyak 12

responden (12,1%) sedangkan dengan presentase paling rendah pada kategori sangat puas sebanyak 4 responden (4,1%). Selanjutnya yang berminat untuk melakukan kunjungan kembali, dengan presentase paling tinggi pada kategori sangat puas sebanyak 25 responden (25,3%), sedangkan presentase paling rendah pada kategori kurang puas sebanyak 11 responden (11,1%).

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *responsiveness* dengan minat pasien pada puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar berdasarkan hasil uji *Koefisiensi Kontingensi* diperoleh $p = 0,051$ ($\alpha > 0,05$) yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *responsiveness* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian Nur Fajri Istiqomah (2016) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara sifat bantuan pengukuran daya tanggap (*responsiveness*) dan minat kunjungan berulang yang toleran. Meskipun demikian, ulasan ini sesuai dengan eksplorasi Regina, et al. (2017) bahwa ada hubungan antara daya tanggap dan minat pasien dalam penggunaan kembali di Puskesmas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa daya tanggap/ *responsiveness* pegawai di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Banjar Rezim tidak memiliki hubungan dengan keuntungan pasien dalam kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Martapura 1 Wilayah Martapura, Peraturan Banjar. Sehingga positif atau negatif respon yang diberikan oleh Puskesmas Martapura 1 Kawasan Martapura Kota Banjar Rezim tidak mempengaruhi berkembangnya atau berkurangnya minat pemahaman untuk berkunjung ke Puskesmas Martapura 1 Wilayah Martapura Kabupaten Banjar.

Konsekuensi dari tinjauan ini sesuai dengan eksplorasi Nur Fajri Istiqomah (2016) yang mengungkapkan bahwa ada hubungan antara sifat pelayanan pada pengukuran afirmasi (konfirmasi) dan minat kunjungan berulang yang tenang. Apalagi dengan pemeriksaan Regina, dkk (2017) bahwa ada hubungan antara

sure/konfirmasi dengan minat pasien untuk digunakan kembali di Puskesmas.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Indikator *Assurance* Dengan Minat Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *Assurance* dengan minat pasien pada puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar, yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali dengan presentase tertinggi pada kategori puas, kurang puas dan tidak puas masing-masing sebanyak 10 responden (10,1%), sedangkan presentase terendah pada kategori sangat puas sebanyak 4 responden (4,1%). Selanjutnya yang berminat untuk melakukan kunjungan kembali, dengan presentase paling tinggi pada kategori sangat puas sebanyak 24 responden (24,3%) dan presentase terendah pada kategori kurang puas dan tidak puas masing-masing sebanyak 10 responden (10,1%).

Selanjutnya hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *Assurance* dengan minat pasien pada puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar, berdasarkan hasil uji *Koefisiensi Kontingensi* diperoleh $p = 0,024$ ($\alpha < 0,05$) yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *assurance* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Nur Fajri Istiqomah (2016) yang mengungkapkan bahwa ada keterkaitan antara sifat pelayanan dalam unsur simpati (kasih sayang) dan minat kunjungan berulang yang tenang. Eksplorasi tersebut juga sesuai dengan penelitian Regina, dkk (2017) bahwa ada hubungan antara simpati/empati dengan minat pasien untuk menggunakan kembali di Puskesmas.

Adanya jaminan (*assurance*) yang diberikan oleh Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar, menjadikan rasa percaya pasien untuk minat kembali datang ke puskesmas. Hal ini

menunjukkan bahwa semakin tinggi jaminan/*assurance* yang diberikan Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar kepada pasien, maka semakin tinggi minat pasien untuk kembali ke Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar untuk memanfaatkan pelayanan.

Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Indikator *Emphaty* Dengan Minat Pasien Di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *emphaty* dengan minat pasien pada puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar, yang tidak berminat untuk melakukan kunjungan kembali dengan presentase paling tinggi pada kategori kurang puas sebanyak 18 responden (18,2%) dan presentase terendah pada kategori sangat puas sebanyak 1 responden (1,0%). Selanjutnya yang berminat untuk melakukan kunjungan kembali dengan presentase tertinggi pada kategori sangat puas sebanyak 28 responden (28,3%), sedangkan presentase terendah pada kategori tidak puas sebanyak 1 responden (1,0%).

Hubungan kualitas pelayanan kesehatan pada indikator *emphaty* dengan minat pasien pada puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar, berdasarkan hasil uji *Koefisiensi Kontingensi* diperoleh $p = 0,000$ ($\alpha < 0,05$) yang berarti bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *emphaty* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar.

Hasil penelitian ini di dukung oleh hasil penelitian Nur Fajri Istiqomah (2016) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi *emphaty* (empati) dengan minat kunjungan ulang pasien. Penelitian juga sejalan dengan penelitian regina, dkk (2017) bahwa terdapat hubungan antara empati/*emphaty* dengan minat pasien dalam pemanfaatan kembali di Puskesmas.

Setiap tindakan atau gerakan bantuan memerlukan suatu pengaturan dan pemahaman yang selaras antara kecurigaan atau kepentingan dalam suatu hal yang diidentikkan dengan bantuan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan simpatik dari petugas Puskesmas Martapura 1 Wilayah Martapura Rezim Banjar terhadap pasien dengan minat pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan Puskesmas Martapura 1 Kelurahan Martapura Kabupaten Banjar

KESIMPULAN

1. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar dengan nilai koefisien sebesar $p = 0,007$ ($\alpha < 0,05$).
2. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *tangible* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar dengan nilai koefisien sebesar $p = 0,525$ ($\alpha > 0,05$).
3. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *reliability* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar dengan nilai koefisien sebesar $p = 0,524$ ($\alpha > 0,05$).
4. Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *responsiveness* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar dengan nilai koefisien sebesar $p = 0,051$ ($\alpha > 0,05$).
5. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *assurance* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar dengan nilai koefisien sebesar $p = 0,024$ ($\alpha < 0,05$).
6. Terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan indikator *emphaty* dengan minat pasien di Puskesmas Martapura 1 Kecamatan Martapura Kota Kabupaten Banjar dengan nilai koefisien sebesar $p = 0,000$ ($\alpha < 0,05$).

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, Dedi. 2012. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta : Nuha Medika.
- Anggraini, Merry Tyas dan Afiana Rohmani. 2012. *Hubungan Kepuasan Pasien dalam Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan pada Praktek Dokter Keluarga*. Jurnal Hasil Penelitian. ISBN : 978-602-18809-0-6
- Anonim. 2009. Undang-Undang No.36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5063. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Departemen Kesehatan RI, 2009. *Sistem Kesehatan Nasional*, Jakarta
- Hastono, SP. 2017. *Statistik kesehatan*. Jakarta : Rajawali Pers
- Khusnawati. 2010. *Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan pada Puskesmas Sungai Durian, Kab. Kubu*. JMPK
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. 2013. *Manajemen Pemasaran*, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga
- Kusniati, Retno. Farida, Naili. Sudiro. 2016. *Pengaruh Kualitas Jasa dan Nilai Pelanggan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Melalui Kepuasan Pasien di Poli Umum di RSISA Semarang*. Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. Vol.4. Universitas Diponegoro, Semarang
- Mabow. 2009. *Minat Pembeli dalam Psikologi*. Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Parasuraman, A., 2016., *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall.

Republik Indonesia,2004.*Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no 128 tentang Kebijakan Dasar Puskesmas*.Jakarta : Kementrian Kesehatan.

Rustiyanto,E.2010.*Statistik Rumah Sakit Untuk Pengambilan Keputusan*.Jakarta: Graha Ilmu

Sugiyono.2016.*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*.Bandung : Alfabeta.

Sujarweni,V.Wiratna.2014.*Metodologi Penelitian*.Yogyakarta: pustaka baru press.

Tjiptono,Fandy dan Anastasia Diana.2016.*Pemasaran Esesi dan Aplikasi*,Andi Offset,Yogyakarta.

Trimurthy,I.2008.*Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*.Tesis,Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat.Universitas Diponegoro Semarang.