

PUBLICATION MANUSCRIPT

NASKAH PUBLIKASI

**THE CORRELATION OF QUALITY SERVICES WITH
PATIENT'S MOTIVATION TO VISIT AIR PUTIH PUBLIC HEALTH CENTRE
SAMARINDA 2014**

**HUBUNGAN MUTU PELAYANAN DENGAN MOTIVASI KUNJUNGAN
PASIEN DI PUSKESMAS AIR PUTIH SAMARINDA TAHUN 2014**

Rinda Kurniawati¹, Suwanto², Ramdhany Ismahmudi²



DISUSUN OLEH

RINDA KURNIAWATI

NIM. 13.113082.3.0804

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN MUHAMMADIYAH
SAMARINDA**

2015

Hubungan Mutu Pelayanan dengan Motivasi Kunjungan Pasien di PUSKESMAS Air Putih Samarinda Tahun 2014

Rinda Kurniawati¹, Suwanto², Ramdhany Ismahmudi²

Abstract. The Adequate of health care is the foundation of society and become one of the basic needs in addition to food, clothes and also education. The good quality of health service is helping to achieve of health development. The government has provided several place or facility of health care workers and their health. One of the many health facilities are utilized community health centers. Public Health Centre is the leading of health care that has a task to provide health care to the entire community. But Unfortunately not all of health care centers in Indonesia have standards and same quality of their service. Public Health Centre is in their full effort to provide the best service so people can feel satisfied.

This study aims to know the correlation of the quality of service with the patient's motivation to visit Air Putih Public Health Centre Samarinda 2014.

The research is descriptive analytic that use Cross Sectional Study method that look at the correlation of the quality service with the patient's motivation to visit. Sampling was done by purposive sampling with inclusion and exclusion criteria with a total sample of 96 respondents. This study using Chi-Square. Based on analytic test of this it can be seen whether there is a correlation of independent variables (quality of service) with the dependent variable (motivation visits).

The result of the research showed that the probability (p) of 0.035 less than the significance level (α) of 0.05. This shows that there is a statistically significant correlation between the quality services of Air Putih Public Health Centre with patient's motivation to visits Air Putih Public Health Centre. From the results obtained by analysis of the value OR = 2.9, so it can be interpreted Air Putih Public Health Centre service quality has 2.9 times greater opportunities for patient's motivation to visits Air Putih Public Health Centre compared quality inferior services.

Keywords: Quality of Service, Motivation, Public Health Centre

-
1. Mahasiswa Program Studi S₁ Keperawatan STIKES Muhammadiyah Samarinda
 2. Program Studi S₁ Keperawatan STIKES Muhammadiyah Samarinda

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang memadai merupakan tumpuan masyarakat dan menjadi salah satu kebutuhan mendasar selain pangan, sandang dan papan dan juga pendidikan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas mendukung pencapaian pembangunan kesehatan. Pemerintah telah menyediakan beberapa sarana atau fasilitas kesehatan beserta tenaga kesehatannya. Pelayanan kesehatan yang bermutu terbentuk dari lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Dengan memperhatikan lima dimensi tersebut, maka pemberi layanan kesehatan dapat membentuk layanan kesehatan yang bermutu.

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang. Mutu pelayanan kesehatan di Indonesia, bila dipandang dari segi fisik, terlihat bahwa persebaran sarana pelayanan kesehatan baik pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) maupun rumah sakit serta sarana kesehatan lainnya termasuk sarana penunjang dapat dikatakan merata di seluruh pelosok wilayah Indonesia.¹⁵

Berbagai informasi menunjukkan gambaran tentang pandangan masyarakat terhadap rendahnya pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas. Hal ini dipicu belum jelasnya uraian tugas bagi masing-masing petugas kesehatan, terbatasnya kesempatan tenaga kesehatan untuk mengikuti pelatihan dan kurangnya bimbingan teknis bagi petugas kesehatan. Fenomena ini dipertegas oleh pernyataan Departemen Kesehatan RI yang bersama WHO mengadakan pengkajian di berbagai provinsi di Indonesia antara lain Sumatera Utara, Sulawesi Utara dan Kalimantan Timur, yang memperoleh hasil bahwa sekitar 39,8% tenaga kesehatan masih belum melaksanakan tugasnya dengan baik di puskesmas.

Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu faktor yang penting dalam usaha menjaga kepercayaan pasien. Pelayanan bermutu dalam konteks pelayanan 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 akan loyal terhadap Puskesmas.⁸ Salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang paling penting mengemban tugas untuk memberi pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat. Namun tidak semua Puskesmas yang ada di Indonesia memiliki standar pelayanan dan kualitas yang sama. Puskesmas berupaya memberikan pelayanan sehingga pengunjung merasa puas atas kinerja pelayanan kesehatan masyarakat.

Salah satu puskesmas yang berada di Samarinda adalah Puskesmas Air Putih. Puskesmas Air Putih menetapkan target pencapaian kunjungan rawat jalan umum sebesar 15% dari jumlah penduduk kelurahan Bukit Pinang dan kelurahan Air Putih. Pada tahun 2013, jumlah penduduk dua kelurahan tersebut sebanyak 43.906 jiwa. Puskesmas Air Putih dalam upaya realisasi target kunjungan 15%, ternyata hanya memiliki 2.288 pengunjung. Ini artinya hanya 5% saja yang bisa dicapai oleh Puskesmas Air Putih.¹⁰

Kunjungan pada tahun 2014 yang terhitung hingga bulan Juni mengalami penurunan. Bulan Januari tercatat 2.307 pengunjung, dan 2.396 pengunjung pada bulan Februari. Sementara bulan Maret menurun cukup signifikan menjadi 2.008 pengunjung. Bulan berikutnya terjadi kenaikan menjadi 2.143 pengunjung, namun menurun lagi menjadi 2.070 pengunjung pada bulan Mei. Bulan Juni mengalami kenaikan menjadi 2.186 pengunjung.¹¹

Puskesmas Air Putih menjaga mutu pelayanan sebagai fasilitas kesehatan dasar yang dimiliki oleh pemerintah dan terus berupaya meningkatkan pelayanan yang sangat mempengaruhi orientasi pelayanan kesehatan dari pelayanan yang bersifat kuratif dan rehabilitatif bagi perorangan, menjadi yang lebih bersifat promotif dan preventif bagi masyarakat luas.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan dengan motivasi kunjungan pasien di Puskesmas Air Putih Samarinda Tahun 2014.

TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan dengan motivasi kunjungan pasien di Puskesmas Air Putih Samarinda tahun 2014.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif analitik* yang menggunakan rancangan penelitian *Cross Sectional Study* yang akan melihat hubungan mutu pelayanan dengan motivasi kunjungan pasien. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Air Putih. Dari data kunjungan rawat jalan Puskesmas Air Putih Samarinda bulan Januari – Juni 2014, terdapat 13.110 kunjungan pasien. Jadi rata-rata terdapat 2.185 orang/bulan yang mengunjungi Puskesmas Air Putih. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria inklusi dan eksklusi dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. penelitian ini menggunakan instrumen Kuesioner/Angket (*Questionnaires*).

Uji Validitas dilakukan di Puskesmas Juanda dengan jumlah responden sebanyak 30 orang menggunakan rumus *Pearson Product Moment* dan penelitian ini menggunakan uji reliabilitas Alfa Cronbach.¹³ Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan metode *Chi-Square*. Berdasarkan uji analitik ini maka

dapat diketahui ada tidaknya hubungan variabel independen (mutu pelayanan) dengan variabel dependent (motivasi kunjungan).

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

ANALISIS UNIVARIAT

Distribusi Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1

Distribusi Jenis Kelamin Responden Pengunjung Puskesmas Air Putih Tahun 2014

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
Laki-laki	39	40,6
Perempuan	57	59,4
Jumlah	96	100,0

Sumber : Data primer

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar yaitu 57 responden (59,4%) berjenis kelamin perempuan, sedangkan sebagian kecil yaitu 39 responden (40,6%) berjenis kelamin laki-laki.

Distribusi Umur Responden

Tabel 4.2

Distribusi Umur Responden Pengunjung Puskesmas Air Putih Tahun 2014

Umur	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
17-30 Tahun	20	20,8
31-40 Tahun	30	31,3
41-50 Tahun	35	36,5
51-65 Tahun	11	11,5
Jumlah	96	100,0

Sumber : Data primer

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar yaitu 35 responden (36,5%) berumur antara 41-50 tahun, sedangkan sebagian kecil yaitu 11

responden (11,5%) berumur antara 51-65 tahun.

Distribusi Tingkat Pendidikan Responden

Tabel 4.3
Distribusi Tingkat Pendidikan Responden Pengunjung Puskesmas Air Putih Tahun 2014

Tingkat Pendidikan	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
SD/Sederajat	23	24,0
SMP/Sederajat	35	36,5
SMA/Sederajat	26	27,1
Perguruan Tinggi	12	12,5
Jumlah	96	100,0

Sumber : Data primer

Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar yaitu 35 responden (36,5%) mempunyai tingkat pendidikan SMP, sedangkan sebagian kecil yaitu 12 responden (12,5%) mempunyai tingkat pendidikan tinggi (perguruan tinggi).

Distribusi Pekerjaan Responden

Tabel 4.4
Distribusi Pekerjaan Responden Pengunjung Puskesmas Air Putih Tahun 2014

Pekerjaan	Frek (n)	Prosentase (%)
Tidak Bekerja	1	1,0
Ibu Rumah Tangga	30	31,3
Wiraswasta	22	22,9
Swasta	18	18,8
PNS, TNI, POLRI	25	26,0
Jumlah	96	100,0

Sumber : Data primer

Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar yaitu 30 responden

(31,3%) mempunyai pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT), sedangkan sebagian kecil yaitu 1 responden (1,0%) tidak bekerja.

Distribusi Jaminan Kesehatan Responden

Tabel 4.5
Distribusi Jaminan Kesehatan Responden Pengunjung Puskesmas Air Putih Tahun 2014

Jaminan Kesehatan	Frek (n)	Prosentase (%)
Tidak ada jaminan kesehatan	8	8,3
Jamkesda	47	49,0
BPJS	41	42,7
Jumlah	96	100,0

Sumber : Data primer

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa sebagian besar yaitu 47 responden (49,0%) mempunyai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda), sedangkan sebagian kecil yaitu 8 responden (8,3%) tidak mempunyai jaminan kesehatan.

Distribusi Mutu Pelayanan Puskesmas Air Putih Tahun 2014

Tabel 4.6
Distribusi Mutu Pelayanan Puskesmas Air Putih Tahun 2014

Mutu Pelayanan	Frekuensi (n)	Prosentase (%)
Kurang Baik	26	27,1
Baik	70	72,9
Jumlah	96	100,0

Sumber : Data primer, 2014

Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa dari 96 responden, 70 orang (72,9%) menyatakan bahwa mutu pelayanan Puskesmas Air Putih baik, sedangkan 26 orang (27,1%) menyatakan bahwa mutu pelayanan Puskesmas Air Putih kurang baik.

Distribusi Motivasi Kunjungan Pasien Ke Puskesmas Air Putih Tahun 2014

Tabel 4.7

Distribusi Motivasi Kunjungan Pasien Ke Puskesmas Air Putih Tahun 2014

Motivasi Kunjungan Pasien	Frek (n)	Prosentase (%)
Rendah	37	38,5
Tinggi	59	61,5
Jumlah	96	100,0

Sumber : Data primer, 2014

Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa dari 96 responden, 59 orang (61,5%) menyatakan bahwa motivasi kunjungan pasien ke Puskesmas Air Putih tinggi, sedangkan 37 orang (38,5%) menyatakan motivasi kunjungan pasien ke Puskesmas Air Putih rendah

Hasil Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Motivasi Kunjungan Pasien Puskesmas Air Putih Tahun 2014

Setelah dilakukan analisis data secara univariat, maka selanjutnya dilakukan analisa data secara bivariat yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang dilakukan dengan menggunakan uji chi square.

Hasil perhitungan statistik dengan uji *chi square*, p value sebesar 0,035 lebih kecil dari nilai tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan Puskesmas Air Putih dengan motivasi kunjungan pasien ke Puskesmas Air Putih.

Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 2,9, sehingga dapat diartikan mutu pelayanan Puskesmas Air Putih yang baik mempunyai peluang 2,9 kali lebih besar untuk motivasi kunjungan pasien ke Puskesmas Air Putih dibandingkan mutu pelayanan yang kurang baik. Hal ini menggambarkan bahwa semakin baik

mutu pelayanan di Puskesmas Air Putih maka semakin tinggi pula motivasi masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas Air Putih.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa ada hubungan antara daya tanggap pelayanan (*responsiveness*), jaminan pelayanan (*assurance*), bukti langsung pelayanan (*tangibles*), perhatian pelayanan (*emphaty*), kehandalan pelayanan (*reliability*) dengan loyalitas pasien di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap.¹⁴

Motivasi ada dua macam yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik. Motivasi intrinsik adalah motif-motif yang menjadi aktif atau berfungsinya tidak perlu dirangsang dari luar, karena dalam setiap diri individu sudah ada dorongan untuk melakukan sesuatu. Motivasi intrinsik datang dari hati sanubari umumnya karena kesadaran, sedangkan motivasi ekstrinsik adalah motif-motif yang aktif dan berfungsi karena adanya perangsang atau pengaruh dari orang lain sehingga seseorang berbuat sesuatu.⁹ Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi ekstrinsik adalah dorongan keluarga, lingkungan dan imbalan. Imbalan disini yaitu seseorang dapat termotivasi karena adanya suatu imbalan sehingga orang tersebut ingin melakukan sesuatu, misalnya ibu datang ke puskesmas untuk periksa kesehatan karena ibu akan mendapatkan imbalan seperti mendapatkan obat. Imbalan yang positif ini akan semakin memotivasi ibu untuk datang ke puskesmas, dengan harapan bahwa ibu menjadi lebih sehat.⁹

Mutu pelayanan dikatakan baik apabila memenuhi 5 (lima) dimensi pokok yaitu *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).¹⁴ Mutu pelayanan kesehatan adalah menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, sehingga semakin

sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Dengan memperhatikan ke lima dimensi mutu pelayanan yaitu *Tangible* (bukti langsung), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) yang diberikan kepada pasien, pasien akan merasa puas dan akan merasa diperhatikan oleh petugas kesehatan dan secara tidak langsung akan membuat dirinya termotivasi untuk berobat di Puskesmas Air Putih.

Hal ini sesuai dengan pendapat dari Welly Risa, pelayanan prima atau pelayanan yang berkualitas berdasarkan *action* (tindakan) meliputi lima prinsip, yaitu: 1). Mencatat setiap pesan para pelanggan, 2). Mencatat kebutuhan pelayanan, 3). Menegaskan kembali kebutuhan pelayanan, 4) mewujudkan kebutuhan pelanggan, dan 5). Menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan masih mau kembali setia/termotivasi untuk memanfaatkan pelayanan atau berkunjung kembali.¹²

Pelanggan merupakan seseorang yang secara kontinyu dan berulang kali datang/berkunjung ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya mendapatkan suatu jasa dan membayar jasa tersebut, karena dianggap memberikan pelayanan yang baik.⁴

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Hubungan pelayanan perawat dan kepuasan pasien di RSUD Wonogiri" hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif yang bermakna antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien.¹⁶ Bila kepuasan pasien terhadap jasa kesehatan jauh dibawah apa yang diharapkan, maka pasien akan kehilangan minat terhadap penyedia jasa dalam hal ini adalah Puskesmas, demikian pula sebaliknya jika jasa yang mereka nikmati memenuhi/melebihi tingkat kepentingannya, maka konsumen akan cenderung memakai lagi jasa kesehatan tersebut.

Pemanfaatan pelayanan puskesmas harus didukung dengan fasilitas

pelayanan kesehatan yang lengkap seperti penelitian yang mengatakan bahwa semakin lengkap fasilitas maka semakin tinggi tingkat pemanfaatan pelayanan puskesmas. Tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas oleh pasien menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh petugas pelayanan kesehatan di puskesmas sekaligus menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas.⁶ Secara umum, pengukuran tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan jumlah kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut.

Setiap tindakan motivasi seseorang mempunyai tujuan yang akan dicapai. Makin jelas tujuan yang diharapkan atau akan dicapai, maka semakin jelas pula bagaimana tindakan memotivasi itu dilakukan.

Motivasi adalah sebuah konsep psikologis yang intangible atau tidak kasat mata. Artinya kita tidak dapat melihat motivasi secara langsung. Kita hanya dapat mengetahui motivasi seseorang dengan menyimpulkan perilaku, perasaan dan perkataannya ketika mereka ingin mencapai tujuannya.⁹

Menurut asumsi peneliti mutu pelayanan yang baik akan lebih meningkatkan keinginan/motivasi pasien untuk berobat ke puskesmas, karena tujuan mereka ke Puskesmas adalah untuk berobat dan dengan mutu pelayanan yang baik maka pasien tidak akan mencari tempat pelayanan kesehatan di tempat lain, karena yang mereka butuhkan sudah tersedia di Puskesmas Air Putih. Meskipun masih ada beberapa kekurangan yang terdapat di Puskesmas Air Putih, seperti masih adanya beberapa petugas kesehatan yang masih memberikan pelayanan kesehatan yang berbelit-belit dan juga terkadang tidak berada di ruangan pada saat jam kerja, beberapa petugas kesehatan yang jarang memberikan

senyum dan kurang ramah saat melayani pasien serta kurang sabar menghadapi keluhan pasien, masih terdapat beberapa petugas yang kurang tanggap sehingga pasien menunggu lama untuk dilayani, gedung baru puskesmas kurang bersih dan rapi, hal ini dinilai wajar karena gedung puskesmas masih dalam tahap proses pelaksanaan pembangunan gedung, persediaan obat di Puskesmas tidak memadai hal ini karena obat di dapatkan langsung dari DKK Samarinda, dan beberapa responden menyatakan tidak mengerti dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas dan juga petugas kadang tidak memberitahukan jadwal untuk kunjungan ulang.

Harapan peneliti agar Puskesmas Air Putih lebih meningkatkan mutu pelayanan dengan meminimalisir keluhan-keluhan pasien, dan juga diharapkan Puskesmas Air Putih membuat SMS (*Short Message Service*) *Online* agar pasien dapat langsung menyampaikan keluhan mengenai pelayanan maupun memberikan saran untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan. Karena pasien melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakan dan diselenggarakan dengan cara yang sopan, tepat waktu, tanggap, serta mampu mengurangi keluhan penyakit yang mereka derita. Pandangan pasien ini sangat penting karena pasien yang merasa puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di dalam Bab 4 dapat diambil beberapa kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan penelitian tentang hubungan mutu pelayanan dengan motivasi kunjungan pasien di Puskesmas Air Putih Samarinda.

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa sebagian besar yaitu 57 responden (59,4%) berjenis kelamin perempuan, sedangkan sebagian kecil yaitu 39 responden (40,6%) berjenis kelamin laki-laki.
2. Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa sebagian besar yaitu 35 responden (36,5%) berumur antara 41-50 tahun, sedangkan sebagian kecil yaitu 11 responden (11,5%) berumur antara 51-65 tahun.
3. Berdasarkan Tabel 4.3 diketahui bahwa sebagian besar yaitu 35 responden (36,5%) mempunyai tingkat pendidikan SMP, sedangkan sebagian kecil yaitu 12 responden (12,5%) mempunyai tingkat pendidikan tinggi (perguruan tinggi).
4. Berdasarkan Tabel 4.4 diketahui bahwa sebagian besar yaitu 30 responden (31,3%) mempunyai pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga (IRT), sedangkan sebagian kecil yaitu 1 responden (1,0%) tidak bekerja.
5. Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa sebagian besar yaitu 47 responden (49,0%) mempunyai Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda), sedangkan sebagian kecil yaitu 8 responden (8,3%) tidak mempunyai jaminan kesehatan.
6. Berdasarkan Tabel 4.6 diketahui bahwa dari 96 responden, 70 responden (72,9%) menyatakan bahwa mutu pelayanan Puskesmas Air Putih baik, sedangkan 26 responden (27,1%) menyatakan bahwa mutu pelayanan Puskesmas Air Putih kurang baik.
7. Berdasarkan Tabel 4.7 diketahui bahwa dari 96 responden, 59 responden (61,5%) menyatakan bahwa motivasi kunjungan pasien ke Puskesmas Air Putih tinggi,

sedangkan 37 responden (38,5%) menyatakan motivasi kunjungan pasien ke Puskesmas Air Putih rendah.

8. Berdasarkan Tabel 4.8 terlihat bahwa p value sebesar 0,035 lebih kecil dari nilai tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa secara statistik terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan Puskesmas Air Putih dengan motivasi kunjungan pasien ke Puskesmas Air Putih. Dari hasil analisis diperoleh pula nilai OR = 2,9, sehingga dapat diartikan mutu pelayanan Puskesmas Air Putih yang baik mempunyai peluang 2,9 kali lebih besar untuk motivasi kunjungan pasien ke Puskesmas Air Putih dibandingkan mutu pelayanan yang kurang baik.

B. Saran

Dalam penelitian ini ada beberapa saran-saran yang dapat disampaikan yang kiranya dapat bermanfaat untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan di puskesmas agar lebih menarik minat masyarakat untuk memotivasi dirinya atau keluarga agar mengunjungi atau berobat ke puskesmas.

1. Bagi Dinas Kesehatan Kota Samarinda
Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan agar Dinas Kesehatan kota Samarinda untuk lebih dapat meningkatkan mutu pelayanan seluruh Puskesmas di Samarinda dengan mencukupi persediaan obat dan sarana prasarana lain yg dibutuhkan oleh puskesmas serta mengadakan pelatihan pelayanan prima untuk tenaga kesehatan Puskesmas.
2. Bagi Puskesmas Air Putih
Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan Puskesmas Air Putih dapat meningkatkan mutu

pelayanan dengan meminimalisir keluhan-keluhan pasien, dengan menyediakan jasa yang seharusnya disediakan puskesmas yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dan juga diharapkan Puskesmas Air Putih untuk membuat SMS (*Short Message Service*) Online agar pasien dapat langsung menyampaikan keluhan mengenai pelayanan maupun memberikan saran untuk lebih meningkatkan mutu pelayanan. Hal tersebut dilakukan agar pasien tidak hanya datang ke puskesmas untuk sekedar mendapatkan rujukan ke Rumah sakit.

3. Bagi Peneliti

Dari hasil penelitian ini diharapkan agar peneliti meningkatkan ilmu dalam bidang kesehatan dan mengikuti pelatihan pelayanan prima untuk diaplikasikan di Puskesmas Air Putih agar mutu pelayanan di puskesmas lebih meningkat sehingga motivasi masyarakat mengunjungi puskesmas lebih tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Azwar, Azrul. (1995). *Program Menjaga Mutu Pelayanan*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI
2. Depkes RI. (2008). *Manajemen Puskesmas, Kurikulum dan Modul Pelatihan dan Manajemen Puskesmas*. Jakarta
3. Engel, James F, and, Blackwell, Roger D. (1994). *Perilaku Konsumen*, Edisi Keenam, Jilid I. Jakarta : Binarupa
4. Erlando.(2009). <http://www.gunadarma.ac.id/library/articles/graduate/economy/>

- 2009/Artikel_10205429.pdf. diperoleh 9 Februari 2015
5. Gunarsa, Singgih. (2008). *Psikologi Perawatan*. Jakarta : Gunung Mulia
 6. Hasibuan, M. (1996). *Organisasi Dan Motivasi*. Jakarta: Bimu Aksara
 7. Kurniasari, Lisza dan Suktiarti. (2013). *Hubungan antara Tingkat Pengetahuan, Tingkat Pendidikan dan Status Pekerjaan dengan Motivasi Lansia Berkunjung ke Posyandu Lansia di Desa Dadirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan*. Skripsi, tidak dipublikasikan. Pekalongan, Stikes Muhammadiyah Pekajangan, Indonesia
 8. Mabow, 2009. *Minat Pembeli Dalam Psikologi*
 9. Notoatmodjo, S. (2005). *Promosi Kesehatan Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Rineka Cipta
 10. Profil Puskesmas Airputih Kota Samarinda. (2013), Tidak diterbitkan , 2013
 11. Puskesmas Airputih. (2014). Data kunjungan pasien poli rawat jalan Kota Samarinda
 12. Risa, Welly. (2012). http://helloduzshee.blogspot.com/2012/10/makalah-konsep-pelayanan-prima_17.html. diperoleh 9 Februari 2015
 13. Sugiyono. (2010). *Statistika Untuk Penelitian*. Babdung : CV. Alfabeta
 14. Sulni, Arya Yuyun. (2013). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Loyalitas Pasien di Puskesmas Baranti Kabupaten Sidrap Tahun 2013*. Skripsi, tidak dipublikasikan, Makassar, Universitas Hasanudin, Indonesia.
 15. Sumijatun, dkk. (2006). *Konsep Dasar Keperawatan Komunitas*. Jakarta: EGC.
 16. Wahyudi. (2005). *Hubungan Pelayanan Perawat dann Kepuasan Pasien di RSUD Wonogiri*. Skripsi. Tidak dipublikasikan. Semarang. Universitas Diponegoro