

## HUBUNGAN KUALITAS JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN MINAT PEMANFAATAN KEMBALI DI PUSKESMAS TELING ATAS

Sri Radhawati Gobel\*, Febi K. Kolibu\*, Chreisy K.F. Mandagi\*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sam Ratulangi Manado

### ABSTRAK

Pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh kebutuhan pengguna jasa pelayanan untuk mendapatkan kembali pelayanan kesehatan yang diberikan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi sehingga para penggunanya ingin memanfaatkan kembali yaitu ada lima dimensi yang terdiri dari ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik dengan menggunakan desain cross sectional. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Teling Atas pada bulan Agustus-Oktober 2019. Sampel dalam penelitian ini yaitu 100 responden. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan analisis bivariat menggunakan uji chi-square dengan hasil analisis yang didapatkan nilai expected count kurang dari 5 sehingga dilanjutkan menggunakan uji fisher exact test dengan CI = 95% dan  $\alpha = 0,05$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara ketanggapan ( $p=0,000$ ), kehandalan ( $p=0,023$ ), jaminan ( $p=0,001$ ), empati ( $p=0,040$ ) dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas, dan tidak terdapat hubungan bukti langsung ( $p=0,501$ ) dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas. Kesimpulannya adalah terdapat hubungan antara ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas dan tidak terdapat hubungan antara bukti langsung dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan Kesehatan, Minat Pemanfaatan Kembali

### ABSTRACT

Reutilization of health services influenced by the needs of service users to regain the health services provided. Factors that can affect the patients for they want to reutilization are five dimensions of health services include, responsiveness, reliability, assurance, empathy and tangible. This research aims to determine the relation between the quality of health services with the interest in reutilization in the Teling Atas Community Health Center. This research is a quantitative research with analytic survey method using cross sectional design. This research was conducting at the Teling Atas Community Health Center in August-October 2019. The sample in this research is 100 respondents. The research instrument used a questionnaire with bivariate analysis using the chi-square test with the results of the analysis obtained an expected count value of less also using the fisher exact test with a CI = 95% and  $\alpha = 0.05$ . The results showed that there is a relation between responsiveness ( $p = 0,000$ ), reliability ( $p = 0.023$ ), assurance ( $p = 0.001$ ), empathy ( $p = 0.040$ ) with interest in reutilization in the Teling Atas community health center, and there is no relation on tangible ( $p = 0.501$ ) with interest in reutilization in the Teling Atas Community Health Center. The conclusion is that there is a relation between responsiveness, reliability, assurance, empathy with interest in reutilization in the Teling Atas Community Health Center and there is no relation between tangible and interest in reutilization in the Teling Atas Community Health Center.

**Keywords:** Health Service Quality, Reutilization Interest

### PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan, mencegah dan menyembuhkan

penyakit serta memulihkan kesehatan. Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang banyak dimanfaatkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan di

Indonesia, puskesmas perlu mendapatkan perhatian terutama yang berkaitan dengan kualitas jasa pelayanan kesehatan (Azwar, 2010).

Kualitas jasa pelayanan kesehatan ditentukan oleh kebutuhan atau harapan pengguna yang sudah terpenuhi dan diterima tepat waktu. Dua hal yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima. Jika layanan yang diharapkan telah sesuai dengan layanan yang diterima, maka jasa pelayanan dianggap berkualitas dan memuaskan. Adanya pelayanan kesehatan yang berkualitas dapat meningkatkan minat memanfaatkan kembali pelayanan tersebut. Untuk mengukur kualitas jasa, dapat digunakan kuesioner dengan 5 dimensi yang disebut *service quality (servqual)* yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk (1998) dalam (Muninjaya, 2015), yaitu meliputi : ketanggapan (*responsiveness*), kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti langsung (*tangible*).

Hasil penelitian yang dilakukan Jabbar dkk (2014), menyatakan bahwa ada hubungan antara *tangible*, *responsiveness*, *competence* dan *comunication* dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan. Sedangkan hasil penelitian Pajow dkk (2017) tentang hubungan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder, menyatakan bahwa ada hubungan antara *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*

dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan.

Peneliti tertarik meneliti hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas, karena menurut data dalam 2 tahun terakhir yakni tahun 2017 dan 2018, jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan. Pada tahun 2017 terdapat 32.468 kunjungan dan pada tahun 2018 menurun menjadi 24.758 kunjungan. Penurunan jumlah kunjungan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan yang ada belum maksimal karena adanya faktor yang mempengaruhi yaitu tidak ada kesesuaian antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang dirasakan pasien.

## METODE

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei analitik menggunakan desain *cross sectional*. Adapun penelitian dilaksanakan di Puskesmas Teling Atas pada bulan Agustus - Oktober 2019. Yang bertindak sebagai populasi adalah jumlah pasien BPJS yang berkunjung pada bulan Januari - Mei tahun 2019 yaitu sebanyak 10.435 pasien. Dipilih 100 responden sebagai sampel yang ditentukan menggunakan *non probability sampling*, yaitu dengan teknik *accidental sampling*. Pengambilan sampel ditentukan dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusif. Kriteria inklusi sampel meliputi : (1) Pasien yang bersedia dijadikan

responden penelitian; (2) merupakan pasien BPJS; (3) Pasien yang sudah pernah berkunjung sebelumnya; dan (4) Pasien yang berusia  $\geq 18$  tahun ke atas. Sedangkan kriteria eksklusi adalah Pasien yang tidak bersedia menjadi responden. Variabel *independent* dalam penelitian meliputi ketanggapan, kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung. Sedangkan variabel *dependent* yang digunakan adalah minat pemanfaatan kembali dalam hal ini yaitu jasa pelayanan kesehatan puskesmas Teling Atas. Adapun analisis data dilakukan dengan analisis univariat dan bivariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Distribusi karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden paling banyak berusia 38-58 tahun dengan persentase 44%. 75 responden berjenis kelamin perempuan dan 25 responden laki-laki. Berdasarkan tingkat pendidikan, lebih banyak responden tamatan SLTA yaitu sebanyak 56 orang dan untuk karakteristik pekerjaan yang lebih banyak adalah responden yang bekerja sebagai ibu rumah tangga yaitu berjumlah 57 responden.

### Analisis Univariat

#### Dimensi Ketanggapan

Pada dimensi ketanggapan digunakan 6 pernyataan yang mewakili ketanggapan dari jasa pelayanan kesehatan. Hasil yang diperoleh, 83 responden setuju terhadap pernyataan pasien tidak membutuhkan

waktu lama dalam pelayanan pendaftaran, 87 responden setuju terhadap pernyataan pasien tidak menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan perawat, 87 responden setuju terhadap pernyataan pasien tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mendapatkan pelayanan dokter, 79 responden setuju terhadap pernyataan dokter menjelaskan pertanyaan yang diajukan pasien, 69 responden setuju terhadap pernyataan dokter menanyakan keluhan pasien dan 82 responden setuju terhadap pernyataan pasien tidak membutuhkan waktu lama dalam pengambilan obat.

Nilai median dari hasil jawaban responden menunjukkan nilai 24 dan termasuk dalam kategori baik. Dari 100 responden, hasil distribusi menurut ketanggapan yaitu 12 (12.0%) menjawab kurang baik dan 88 (88.0%) menjawab baik.

#### Dimensi Kehandalan

Pada dimensi kehandalan digunakan 3 pernyataan yang mewakili kehandalan jasa pelayanan kesehatan. Hasil yang diperoleh, 80 responden setuju terhadap pernyataan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, 80 responden setuju terhadap pernyataan ketelitian dokter/perawat dalam melakukan pemeriksaan dan 79 responden yang menjawab setuju terhadap pernyataan petugas yang berada ditempat. Nilai median hasil jawaban responden menunjukkan nilai 12 dan termasuk dalam kategori baik. Dari 100 responden, hasil distribusi menurut

kehandalan yaitu 8 (8.0%) responden menjawab kurang baik dan 92 (92.0%) menjawab baik.

### **Dimensi Jaminan**

Pada dimensi jaminan digunakan 4 pernyataan. Hasil yang diperoleh, 78 responden setuju terhadap pernyataan pasien dilayani dengan baik, 88 responden setuju terhadap pernyataan perawat berhati-hati dalam memberikan pelayanan, 83 responden setuju pada pernyataan dokter/perawat melakukan pemeriksaan dengan sopan dan 81 responden setuju terhadap kejelasan informasi penyakit pasien. Nilai median dari hasil jawaban responden menunjukkan nilai 16 dan termasuk dalam kategori baik. Dari 100 responden, hasil distribusi menurut jaminan yaitu 3 (3.0%) responden menjawab kurang baik dan 97 (97.0%) menjawab baik.

### **Dimensi Empati**

Pada dimensi empati digunakan 8 pernyataan. Hasil yang diperoleh, 88 responden setuju pada pernyataan petugas loket memberikan pelayanan dengan ramah, 90 responden setuju pada pernyataan dokter/perawat memberikan pelayanan dengan ramah, 83 responden setuju terhadap pernyataan pasien merasa aman berkonsultasi dengan dokter, 85 responden setuju pada pernyataan petugas obat melayani dengan ramah, 80 responden menjawab setuju terhadap pernyataan petugas obat menjelaskan cara pemakaian

obat, 79 responden setuju terhadap pernyataan dokter memberikan pelayanan dengan sabar, 87 responden setuju pada pernyataan petugas loket memberikan pelayanan dengan sabar, dan 81 responden setuju terhadap pernyataan pemerataan pelayanan yang diberikan.

Nilai median dari hasil jawaban responden menunjukkan nilai 32 dan termasuk dalam kategori baik. Adapun dari 100 responden, menunjukkan bahwa hasil distribusi menurut empati yaitu 4 (4.0%) responden menjawab kurang baik dan 96 (96.0%) menjawab baik.

### **Dimensi Bukti Langsung**

Pada dimensi bukti langsung digunakan 5 pernyataan. Hasil yang diperoleh, 81 responden setuju pada pernyataan kebersihan dan kecukupan tempat duduk di ruang tunggu, 89 responden setuju pada pernyataan ketersediaan petunjuk arah/daerah lokasi ruang periksa, 89 responden setuju pada pernyataan kebersihan ruang periksa, 61 responden setuju pada pernyataan kebersihan dan kelayakan toilet untuk digunakan dan 68 responden yang menjawab kurang setuju terhadap pernyataan tempat parkir yang ada sudah memadai. Nilai median dari hasil jawaban responden menunjukkan nilai 19 dan termasuk dalam kategori baik. Dari 100 responden, hasil distribusi menurut bukti langsung yaitu 44 (44.0%) responden

menjawab kurang baik dan 56 (56.0%) menjawab baik.

### Minat Pemanfaatan Kembali

Pada variabel pemanfaatan kembali, digunakan 2 pertanyaan. Berdasarkan jawaban responden terhadap pertanyaan minat pemanfaatan yaitu 100 responden menjawab “ya” terhadap pertanyaan apakah pasien sudah memanfaatkan pelayanan di puskesmas sebelumnya dan 91 responden menjawab “ya” terhadap pertanyaan apabila sakit pasien akan memanfaatkan kembali pelayanan di puskesmas. Hasil perhitungan nilai median adalah 4 dan termasuk dalam kategori baik. Adapun dari 100 responden, hasil distribusi menurut minat pemanfaatan kembali yaitu 9 (9.0%) responden menjawab

tidak memanfaatkan kembali dan 91 (91.0%) menjawab memanfaatkan kembali. Hasil analisis univariat secara keseluruhan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1. Jawaban Responden terhadap Dimensi Pengukuran Kualitas Jasa Pelayanan Puskesmas Teling Atas

Dimensi	Jawaban Responden	
	Baik	Kurang Baik
Ketanggapan	88	12
Kehandalan	92	8
Jaminan	97	3
Empati	96	4
Bukti Langsung	56	44

Secara keseluruhan, hasil dari jawaban responden menyatakan bahwa jasa pelayanan puskesmas Teling Atas adalah baik dan 91 responden juga berminat memanfaatkan kembali.

### Analisis Bivariat

Tabel 2. Hubungan antara Ketanggapan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

Ketanggapan	Minat Pemanfaatan Kembali				Total		p value
	Tidak Memanfaatkan kembali		Memanfaatkan Kembali				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	8	8,0	4	4,0	12	100	0,000
Baik	1	1,0	87	87,0	88	100	
Total	9	9,0	91	91,0	100	100	

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *p value*  $0,000 < 0,05$  yang berarti terdapat hubungan antara ketanggapan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas. Sejalan dengan penelitian Jabbar, dkk (2014) yang dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada hubungan *responsiveness* pelayanan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan.

Dari hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan di puskesmas Teling Atas menunjukkan ketanggapan baik dan pasien berminat untuk kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan dikarenakan di Puskesmas Teling Atas, perilaku atau tindakan dokter dalam memberikan pelayanan kesehatan sudah baik dimana pada saat berobat dokter selalu

menanyakan keluhan pasien serta menjawab semua pertanyaan yang diajukan pasien.

Tabel 3. Hubungan antara Kehandalan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

Keandalan	Minat Pemanfaatan Kembali				Total		<i>p value</i>
	Tidak Memanfaatkan kembali		Memanfaatkan Kembali				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	3	3,0	5	5,0	8	100	0,023
Baik	6	6,0	86	86,0	92	100	
Total	9	9,0	91	91,0	100	100	

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa dari hasil analisis yang didapatkan bahwa nilai *p value* 0,023, < 0,05 yang berarti terdapat hubungan antara dimensi kehandalan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Istiqomah (2016) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan

dimensi *reliability* ( $0,037 < 0,05$ ) dengan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Pajow, dkk (2016) menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan tidak ada hubungan antara kehandalan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder.

Tabel 4. Hubungan antara Jaminan dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

Jaminan	Minat Pemanfaatan Kembali				Total		<i>p value</i>
	Tidak Memanfaatkan kembali		Memanfaatkan Kembali				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	3	3,0	0	0,0	2	100	0,001
Baik	6	6,0	91	91,0	98	100	
Total	9	9,0	91	91,0	100	100	

Berdasarkan tabel 4, hasil analisis yang didapatkan nilai *p value* 0,001 < 0,05 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pajow, dkk (2017) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara

jaminan dengan pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari pernyataan yang ada, responden menjawab setuju pasien yang datang dilayani dengan baik dan sopan oleh dokter atau perawat yang ada. Didukung dengan penelitian dari Lombogia, dkk (2016) yang menyatakan terdapat

hubungan yang signifikan antara pelayanan dokter dan pelayanan perawat dengan minat

pemanfaatan kembali pelayanan rawat jalan di Puskesmas Ranomut.

Tabel 5. Hubungan antara Empati dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

Empati	Minat Pemanfaatan Kembali				Total		<i>p value</i>
	Tidak Memanfaatkan kembali		Memanfaatkan Kembali				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	2	2,0	2	2,0	4	100	0,040
Baik	7	7,0	89	89,0	96	100	
Total	9	9,0	91	91,0	100	100	

Berdasarkan tabel 5, didapatkan bahwa nilai *p value*  $0,040 < 0,05$  yang artinya terdapat hubungan antara empati dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas. Sama halnya dengan hasil penelitian oleh Hamidiyah (2016) yang menunjukkan bahwa presentasi persepsi pasien tentang empati pelayanan yang tidak baik yaitu sebesar 27,8% dan persepsi pasien tentang empati yang baik yaitu 72,2%. Dari hasil uji statistik penelitian menunjukkan adanya hubungan antara persepsi pasien tentang empati pelayanan dengan minat kunjungan ulang di klinik umum Rumah Sakit Bhineka

Bakti Husada Kota Tanggerang selatan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktarina (2017) yang menyatakan bahwa hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara persepsi pasien terhadap dimensi empati dengan minat pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas Air Dingin. Terdapat 52,6% responden mempunyai persepsi negatif terhadap dimensi empati dan tidak berminat untuk melakukan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan.

Tabel 6. Hubungan antara Bukti Langsung dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas

Bukti Langsung	Minat Pemanfaatan Kembali				Total		<i>p value</i>
	Tidak Memanfaatkan Kembali		Memanfaatkan Kembali				
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	5	5,0	39	39,0	44	100	0,501
Baik	4	4,0	52	52,0	56	100	
Total	9	9,0	91	91,0	100	100	

Berdasarkan tabel 6, nilai *p value*  $0,501 > 0,05$  yang artinya tidak terdapat hubungan antara bukti langsung dengan minat

pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas. Hal ini dikarenakan walaupun ketersediaan sarana prasarana seperti tempat

duduk yang ada belum mencukupi dan ketersediaan tempat parkir juga belum memadai, pasien tetap berminat memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada di puskesmas. Sejalan dengan penelitian Pusungunaung, dkk (2018) dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara fasilitas rumah sakit terhadap pemanfaatan pelayanan di Rumah Sakit Umum Pancaran Kasih GMIM Manado. Berbeda dengan penelitian Jabbar, dkk (2014) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara *tangible* pelayanan dengan minat pemanfaatan kembali pelayanan kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makasar. Dari hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa semakin baik *tangible* pelayanan, maka semakin besar juga minat pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan selanjutnya. Faktor pendukung baiknya *tangible* pelayanan di puskesmas Teling Atas adalah puskesmas yang terlihat bersih, ruang perawatan yang nyaman, tersedianya peralatan kesehatan yang lengkap dan mendukung, serta penampilan petugas puskesmas yang bersih dan rapi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan antara ketanggapan, kehandalan, jaminan dan empati dengan

minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas

2. Tidak terdapat hubungan antara bukti langsung dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Teling Atas

## SARAN

1. Bagi Puskesmas

Pelayanan puskesmas saat ini sudah baik, oleh karena itu peneliti menyarankan agar puskesmas tetap menjaga pelayanannya dan meningkatkan pelayanan tersebut dengan lebih maksimal supaya pelayanan yang sudah ada tetap berkualitas.

2. Bagi Peneliti Lain

Peneliti menyarankan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian dengan latar belakang yang sama agar memilih pasien umum sebagai responden dalam penelitiannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang : Binapura Aksara Publisher.
- Hamidiyah, A. 2016. Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang. *Journal of Health Research "Forikes Voice"*, Vol VII(3), hlm 17-29.
- Istiqomah, N.F. 2016. *Hubungan Mutu Pelayanan terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap di Puskesmas II Tambak Kabupaten Banyumas*. Skripsi. Semarang : Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Semarang.
- Jabbar, K., Darmawansyah., dan Abadi, M.Y. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan*

- Kesehatan di Puskesmas Jongaya Kota Makassar*. Jurnal Universitas Hasanuddin, Terbit 21 Agustus 2014.
- Lombogia, C., Tucunan, A.A.T., dan Mandagi, C.K.F. 2016. Hubungan Pelayanan Dokter dan Pelayanan Perawat dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Ranomut Kota Manado. *E-Journal Unsrat Kesmas*, Vol 8(2). Manado, Universitas Sam Ratulangi.
- Muninjaya, A.A.G. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC.
- Oktarina, S. 2017. Determinan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Air Dingin Kota Padang. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Baiturrahman Padang*. Vol. XI Jilid 2(78).
- Pajow, R.V.M., Mandagi, C.K.F., dan Rumayar, A.A. 2017. Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali di Puskesmas Sonder. *E-Journal Unsrat Kesmas*, Vol 6(3). Manado, Universitas Sam Ratulangi.
- Pusungunaung, S.W., Kolibu, F.K., dan Rumayar, A.A. 2018. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan oleh Pasien Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. *E-Journal Unsrat Kesmas*, Vol 7(4). Manado, Universitas Sam Ratulangi.