

ISSN 1412-3746



FAKULTAS KESEHATAN UNIVERSITAS DIAN NUSWANTORO

Faktor Praktik Pencegahan dan Lingkungan Rumah dengan Kejadian Malaria di Desa Jatirejo Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo

Wahyudi, Widya Hary Cahyati

Pengaruh Pemanfaatan Media Elektronik (Internet, HP, TV) Terhadap Pergaulan Bebas pada Siswa-Siswi Kelas X di SMK Islam Al Hikmah Mayong Jepara

Ita Rahmawati

Perilaku Tidak Aman (*Unsafe Behaviour*) pada Pekerja di Unit Material PT. Sango Ceramics Indonesia Semarang

Bella Sovira, Nurjanah

Faktor Risiko yang Berhubungan dengan Kejadian Diabetes Melitus Tipe II pada Usia Kurang dari 45 Tahun di RSUD Tugurejo Semarang

Dewi Endah Setyaningrum, Zaenal Sugiyanto

Efektivitas Tanaman Teratai (*Nymphaea firecrest*) dan Eceng Gondok (*Eichhornia crassipes*) dalam Menurunkan Kadar BOD (*Biochemical Oxygen Demand*) pada Limbah Cair Industri Tahu

Dharma Yoga Nindra, Eko Hartini

Hubungan Antara Sanitasi Lingkungan dan Personal Hygiene Ibu dengan Kejadian Diare pada Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Mangkang

Herry Tomy Ferllando, Supriyono Asfawi

Perbedaan Kualitas Pelayanan Antara Pasien Dinas dan Pasien Umum di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Detasemen Kesehatan Pangkalan Lanumad Ahmad Yani Semarang

Lutfatila Masitoh, Eti Rimawati

Faktor yang Berhubungan dengan Penggunaan Kontrasepsi Suntik pada Peserta Keluarga Berencana di Kecamatan Pedurungan Semarang

Pradita Ayu Sekar S, Suharyo, Kriswiharsi K.S.

Hubungan Antara Persepsi Mahasiswa Tentang Mutu Pelayanan Poliklinik Dian Nuswantoro dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro Semarang

Ramdhania Ayunda Martiani, Dyah Ernawati

Efektivitas Media Komunikasi Terhadap Keberhasilan Sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)

Respati Wulandari, Sri Sunaryati Malin

Faktor Terjadinya Tuberkulosis Paru pada Anak Berdasarkan Riwayat Kontak Serumah

Siti Nurul Kholifah, Sri Andarini Indreswari

<i>VisiKes</i>	<i>Vol. 14</i>	<i>No. 2</i>	<i>Halaman 91-182</i>	<i>Semarang September 2015</i>	<i>ISSN 1412-3746</i>
----------------	----------------	--------------	---------------------------	------------------------------------	---------------------------

ISSN 1412-3746

VisiKes

Jurnal Kesehatan

Volume 14, Nomor 2, September 2015

Ketua Penyunting

M.G. Catur Yuantari, SKM, MKes

Penyunting Pelaksana

Eti Rimawati, SKM, MKes

Supriyono Asfawi, SE, MKes

Penelaah

dr. Onny Setiani, PhD (Universitas Diponegoro)

dr. Massudi Suwandi, MKes (Udinus)

Pelaksana TU

Retno Astuti S, SS, MM

Alamat Penyunting dan Tata Usaha :

Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro (FKes UDINUS)

Jl. Nakula I No. 5 Gedung C Lt. 5 Semarang

Telp./Fax. (024) 3549948

E-mail : visikes@fkm.dinus.ac.id

VisiKes diterbitkan mulai Maret 2002 oleh FKes UDINUS

VisiKes Jurnal Kesehatan

Volume 14, Nomor 2, September 2015

DAFTAR ISI

1. **Faktor Praktik Pencegahan dan Lingkungan Rumah dengan Kejadian Malaria di Desa Jatirejo Kecamatan Kaligesing Kabupaten Purworejo**
Wahyudi, Widya Hary Cahyati 91 - 99
2. **Pengaruh Pemanfaatan Media Elektronik (Internet, HP, TV) Terhadap Pergaulan Bebas pada Siswa-siswi Kelas X di SMK Islam Al Hikmah Mayong Jepara**
Ita Rahmawati 100 - 108
3. **Perilaku Tidak Aman (Unsafe Behaviour) pada Pekerja di Unit Material PT. Sango Ceramics Indonesia Semarang**
Bella Sovira, Nurjanah 109 - 114
4. **Faktor Risiko yang Berhubungan dengan Kejadian Diabetes Melitus Tipe II pada Usia Kurang dari 45 Tahun di RSUD Tugurejo Semarang**
Dewi Endah Setyaningrum, Zaenal Sugiyanto 115 - 122
5. **Efektivitas Tanaman Teratai (Nymphaea firecrest) dan Eceng Gondok (Eichhornia crassipes) dalam Menurunkan Kadar BOD (Biochemical Oxygen Demand) pada Limbah Cair Industri Tahu**
Dharma Yoga Nindra, dan Eko Hartini 123 - 130
6. **Hubungan Antara Sanitasi Lingkungan dan Personal Hygiene Ibu dengan Kejadian Diare pada Balita di Wilayah Kerja Puskesmas Mangkang**
Herry Tomy Ferllando, Supriyono Asfawi 131 - 138
7. **Perbedaan Kualitas Pelayanan Antara Pasien Dinas dan Pasien Umum di Bagian Pendaftaran Rawat Jalan di Detasemen Kesehatan Pangkalan Lanumad Ahmad Yani Semarang**
Lutfatila Masitoh, Eti Rimawati 139 - 147
8. **Faktor yang Berhubungan Dengan Penggunaan Kontrasepsi Suntik pada Peserta Keluarga Berencana di Kecamatan Pedurungan Semarang**
Pradita Ayu Sekar S, Suharyo, Kriswiharsi KS 148 - 158
9. **Hubungan Antara Persepsi Mahasiswa Tentang Mutu Pelayanan Poliklinik Dian Nuswantoro Dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro Semarang**
Ramdhania Ayunda Martiani, Dyah Ernawati 159 - 164

10. Efektifitas Media Komunikasi Terhadap Keberhasilan Sosialisasi Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	
Respati Wulandari; Sri Sunaryati Malin	165 - 170
11. Faktor Terjadinya Tuberkulosis Paru pada Anak Berdasarkan Riwayat Kontak Serumah	
Siti Nurul Kholifah, Sri Andarini Indreswari	171 - 182

HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MAHASISWA TENTANG MUTU PELAYANAN POLIKLINIK DIAN NUSWANTORO DENGAN KEPUTUSAN PEMANFAATAN ULANG DI UPT POLIKLINIK DIAN NUSWANTORO SEMARANG

Ramdhania Ayunda Martiani, Dyah Ernawati

Fakultas Kesehatan Universitas Dian Nuswantoro

Jl. Nakula I No5-11 Semarang

e-mail :dyahernawatikhanza@yahoo.co.id

ABSTRACT

Dian Nuswantoro polyclinic established to provide health care facilities to the students. Based on the initial survey found that 46,7% students said they were satisfied and 53,4% students were not satisfied by the services of Dian Nuswantoro polyclinic. The purpose of the study was to describe the relationship between student's perceptions of service quality dian Nuswantoro polyclinic with re-use decisions in dian Nuswantoro Semarang polyclinic.

The study was analytic descriptive with cross sectional approach. The total sample was 95 respondents which sample collected by chance that met with researcher. The instrument used questionnaire. Analysis of the data used Spearman rank correlation test.

Result showed that the most of the student's perceptions about bad facilities (69,5%), bad services (50,5%), bad of medical and non-medical personnel (56,8%), students do not re-use the service in the Polyclinic (73,7%), there was no relationship between student perceptions about the facility of the Polyclinic ρ -value of 0,501 > 0,05 and there was no relationship between student's perceptions about the service in the Polyclinic with Re-Use Decision on Health Care Utilization in Dian Nuswantoro polyclinic with ρ -value of 0,301 > 0,05 and there was a relationship between student's perceptions of medical and non-medical personnel in the clinic ρ -value 0,043 < 0,05 with the Re-Use Decision on Health Care Utilization in Dian Nuswantoro Polyclinic.

Keywords : Perception, Polyclinic, Service Quality, Re-Use Utilization

ABSTRAK

UPT Poliklinik Dian Nuswantoro didirikan untuk memberikan fasilitas pelayanan kesehatan kepada mahasiswa. Berdasarkan survei awal di dapatkan sebesar 46,7% mahasiswa menyatakan puas dan 53,4% mahasiswa menyatakan tidak puas oleh pelayanan yang ada di Poliklinik Dian Nuswantoro. Tujuan penelitian untuk menggambarkan hubungan antara persepsi mahasiswa tentang mutu pelayanan poliklinik dian nuswantoro dengan keputusan pemanfaatan ulang di UPT poliklinik dian nuswantoro Semarang.

Jenis penelitian deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Jumlah sampel sebanyak 95 responden dengan cara pengambilan sampel secara kebetulan yang bertemu dengan peneliti. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data dengan menggunakan uji korelasi *Rank Spearman*.

Sebagian besar persepsi mahasiswa tentang fasilitas buruk (69,5%), tentang pelayanan buruk (50,5%), tentang tenaga medis dan tenaga non medis buruk (56,8%), mahasiswa tidak memanfaatkan ulang pelayanan di Poliklinik (73,7%), tidak ada hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik ρ -value 0,501 > 0,05, tidak ada hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro dengan ρ -value 0,301 > 0,05 dan ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik ρ -value 0,043 < 0,05 dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro.

Kata Kunci : Persepsi, Poliklinik, Mutu Pelayanan, Pemanfaatan Ulang

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang utama bagi masyarakat. Kebutuhan itulah yang menyebabkan masyarakat perlu menjaga kesehatan dan mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik.

Pembangunan di bidang kesehatan merupakan salah satu bagian dari pembangunan nasional, pemerintah sebagai institusi tertinggi yang bertanggung jawab atas pemeliharaan kesehatan, yaitu pemerintah diwajibkan menyediakan sarana pelayanan kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan kunci sukses yang menjadi dasar pembangunan lainnya. Era kompetisi saat ini sudah saatnya diantisipasi dengan konsep dan upaya nyata, tanpa itu akan ketinggalan dengan kemajuan tuntutan masyarakat. Masalahnya sangat sulit, karena berhubungan dengan sikap melayani masyarakat¹.

Di era globalisasi ini, yang menjadi indikator keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kepuasan didefinisikan sebagai penilaian pasca konsumsi, bahwa suatu produk yang dipilih dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen, sehingga mempengaruhi proses pengambilan keputusan untuk pembelian ulang produk yang sama. Produk bisa dibedakan menjadi tiga macam yaitu barang tidak tahan lama, barang tahan lama dan jasa². Adapun yang menjadi produk poliklinik

adalah jasa pelayanan kesehatan.

Poliklinik merupakan salah satu instalasi pelayanan kesehatan langsung pada pasien, dimana informasi medis hasil anamnesa, riwayat penyakit, pemeriksaan fisik, diagnosa, perjalanan penyakit dan tindakan poliklinik mulai diperoleh. UPT Poliklinik Dian Nuswantoro merupakan UPT yang didirikan untuk memberikan fasilitas pelayanan kesehatan kepada mahasiswa. Saat ini Poliklinik Dian Nuswantoro menyediakan layanan fasilitas poliklinik umum dan gigi.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan oleh peneliti didapatkan bahwa 1 mahasiswa puas dengan pelayanan dokter di dapatkan prosentase 6,7%, 1 mahasiswa puas dengan pelayanan perawat di dapatkan prosentase 6,7%, 3 mahasiswa puas dengan pelayanan administrasi di dapatkan prosentase 20% dan 2 mahasiswa puas dengan farmasi/obat di dapatkan prosentase 13,3%. Sedangkan 2 mahasiswa tidak puas dengan pelayanan dokter di dapatkan prosentase 13,3%, 1 mahasiswa tidak puas dengan pelayanan perawat di dapatkan prosentase 6,7%, 1 mahasiswa tidak puas dengan pelayanan administrasi di dapatkan prosentase 6,7% dan 4 mahasiswa tidak puas dengan farmasi/obat di dapatkan prosentase 26,7%. Sehingga jumlah keseluruhan di dapatkan sebesar 46,7% mahasiswa menyatakan puas dan 53,4% mahasiswa menyatakan tidak puas.

METODE

Jenis penelitian ini deskriptif analitik yang bertujuan untuk menjelaskan dan menggali bagaimana dan mengapa fenomena itu terjadi, kemudian dilakukan analisis dinamika korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat³.

Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah *Cross Sectional*. Pendekatan ini untuk melakukan pengamatan atas variabel-variabel penelitian yang dilakukan dalam waktu yang telah ditentukan oleh peneliti dengan hanya satu kali pengamatan⁴.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa yang berobat ke Poliklinik Dian Nuswantoro pada bulan Oktober sampai bulan Desember sebanyak 1729 mahasiswa. Pengambilan sampel dilakukan dengan *teknik nonprobability sampling* dengan pendekatan yang digunakan *accidental quota sampling*⁵. Besar sampel yang diperoleh dari hasil perhitungan dengan rumus slovin, didapatkan hasil 95 mahasiswa. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

Analisa data menggunakan Uji Korelasi Rank Spearman jika \tilde{n} -value > 0,05 maka tidak terdapat korelasi, jika \tilde{n} -value \leq 0,05 maka terdapat korelasi yang bermakna antara variabel bebas dengan variabel terikat. ⁶

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian di peroleh data sebagai berikut :

1. Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Fasilitas di Poliklinik
Berdasarkan tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar persepsi mahasiswa tentang fasilitas di poliklinik yaitu 66 mahasiswa (69,5%) mengatakan buruk dan 29 mahasiswa (30,5%) mengatakan baik.
2. Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Pelayanan di Poliklinik
Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa sebagian besar persepsi

mahasiswa tentang pelayanan di poliklinik yaitu 48 mahasiswa (50,5%) mengatakan buruk dan 47 mahasiswa (49,5%) mengatakan baik.

3. Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Tenaga Medis dan Tenaga Non Medis di Poliklinik

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di poliklinik yaitu 54 mahasiswa (56,8%) mengatakan buruk dan 41 mahasiswa (43,2%) mengatakan baik.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Pelayanan di Poliklinik

No	Pelayanan	Frekuensi	%
1	Baik	47	49,5
2	Buruk	48	50,5

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Pelayanan di Poliklinik

No	Pelayanan	Frekuensi	%
1	Baik	47	49,5
2	Buruk	48	50,5

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Persepsi Mahasiswa Berdasarkan Tenaga Medis dan Tenaga Non Medis di Poliklinik

No	Tenaga Medis dan Tenaga Non Medis	Frekuensi	%
1	Baik	41	43,2
2	Buruk	54	56,8

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Keputusan Pemanfaatan Ulang di Poliklinik

No	Keputusan Pemanfaatan Ulang	Frekuensi	%
1	Memanfaatkan Ulang	25	26,3
2	Tidak Memanfaatkan Ulang	70	73,7

4. Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian besar mahasiswa tidak memanfaatkan ulang pelayanan di poliklinik yaitu 70 mahasiswa (73,7%) mengatakan buruk dan 25 mahasiswa (26,3%) mengatakan akan memanfaatkan ulang pelayanan di Poliklinik.

5. Hubungan antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat

Berdasarkan hasil uji korelasi rank spearman antara variabel bebas dan variabel terikat diperoleh hasil bahwa tidak ada hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro dengan $p\text{-value}$ 0,501 > 0,05 dengan kekuatan korelasi sangat lemah 0,070 (0,00 – 0,199). Tidak ada hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro dengan $p\text{-value}$ 0,301 > 0,05 dengan kekuatan korelasi sangat lemah 0,107 (0,00 – 0,199). Ada hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian

Nuswantoro dengan $p\text{-value}$ 0,043 < 0,05 dengan kekuatan korelasi lemah 0,208 (0,20 – 0,399).

PEMBAHASAN

Hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro

Dari hasil uji korelasi *Rank Spearman* antara variabel persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro diperoleh $p\text{-value}$ 0,501 dimana $p\text{-value}$ > 0,05, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini menunjukkan tidak ada hubungan atau korelasi yang bermakna antara variabel persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro. Serta kekuatan korelasi (r) sebesar 0,070 yang berarti variabel persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro mempunyai kekuatan korelasi sangat lemah (0,00 – 0,199).

Menurut Notoatmodjo, rendahnya *utilisasi* (penggunaan) fasilitas kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit, poliklinik, dan sebagainya tidak hanya disebabkan faktor fasilitas, tarif yang tinggi, pelayanan yang tidak

Tabel 5. Hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat

Variabel bebas	Variabel terikat	$p\text{-value}$	r	Kesimpulan	Kekuatan Korelasi
Persepsi mahasiswa tentang fasilitas di Poliklinik		0,501	0,070	Tidak ada hubungan	Sangat lemah
Persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik	Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro	0,301	0,107	Tidak ada hubungan	Sangat lemah
Persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik		0,043	0,208	Ada hubungan	Lemah

memuaskan dan sebagainya, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor masyarakat itu sendiri, diantaranya persepsi atau konsep dari masyarakat⁷.

Hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro

Dari hasil uji korelasi *Rank Spearman* antara variabel persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro diperoleh r -value 0,301 dimana p -value > 0,05, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini menunjukkan tidak ada hubungan atau korelasi yang bermakna antara variabel persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro. Serta kekuatan korelasi (r) sebesar 0,107 yang berarti variabel persepsi mahasiswa tentang pelayanan di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro mempunyai kekuatan korelasi Sangat Lemah (0,00 – 0,199).

Menurut Azwar menyatakan bahwa mutu pelayanan kesehatan bagi seorang pasien terlepas dari rasa puas terhadap pelayanan yang diterima dimana mutu yang baik dikaitkan dengan kesembuhan penyakit, lingkungan perawatan, kecepatan pelayanan, kemudahan prosedur dan pelayanan yang menyenangkan⁸.

Hubungan antara Persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro.

Dari hasil uji korelasi *Rank Spearman* antara variabel persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di

Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro diperoleh p -value 0,043 dimana p -value < 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini menunjukkan ada hubungan atau korelasi yang bermakna antara variabel persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro. Serta kekuatan korelasi (r) sebesar 0,208 yang berarti variabel persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan tenaga non medis di Poliklinik dengan keputusan pemanfaatan Ulang pelayanan kesehatan di UPT Poliklinik Dian Nuswantoro mempunyai kekuatan korelasi lemah (0,20 – 0,399).

Menurut Azwar, bahwa mutu pelayanan kesehatan tidak terlepas dari rasa puas pasien terhadap pelayanan yang diterimanya, dimana pasien akan merasa puas dan mau datang kembali jika pelayanan tersebut dilakukan dengan cepat dan ramah⁸.

SIMPULAN

1. Sebagian responden berpersepsi bahwa fasilitas yang ada di poliklinik baik (30,5%).
2. Sebagian responden berpersepsi bahwa pelayanan yang ada di poliklinik baik (49,5%).
3. Sebagian responden berpersepsi bahwa tenaga medis dan non medis yang ada di poliklinik baik (43,2%).
4. Sebagian responden akan memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan di poliklinik (26,3%).
5. Tidak ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang fasilitas di poliklinik dengan keputusan pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan di UPT poliklinik dian nuswantoro dengan nilai p -value = 0,501 dan kekuatan korelasi sangat lemah 0,070.
6. Tidak ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang pelayanan di poliklinik dengan keputusan pemanfaatan ulang

pelayanan kesehatan di UPT poliklinik dian nuswantoro dengan nilai \hat{r} -value = 0,301 dan kekuatan korelasi sangat lemah 0,107.

7. Ada hubungan antara persepsi mahasiswa tentang tenaga medis dan non medis di poliklinik dengan keputusan pemanfaatan ulang pelayanan kesehatan di UPT poliklinik dian nuswantoro dengan nilai p -value = 0,043 dan kekuatan korelasi lemah 0,208.

SARAN

1. Bagi Poliklinik Dian Nuswantoro
 - a. Memberi papan petunjuk pasien agar dapat memarkirkan kendaraan yang digunakan di area parkir Udinus gedung C.
 - b. Lebih meningkatkan fasilitas yang tersedia di poliklinik.
 - c. Untuk mempermudah pasien dalam memanfaatkan pelayanan yang ada di Poliklinik maka pihak manajemen dapat membuat dan memperjelas petunjuk dan alur pemeriksaan pasien dari mulai pendaftaran sampai pasien mendapatkan obat.
 - d. Lebih meningkatkan kinerja dari tenaga medis maupun tenaga non medis yang bertugas di Poliklinik Dian Nuswantoro Semarang.
2. Bagi Peneliti lainnya
Perlu dilakukan penelitian lebih mendalam secara kualitatif terhadap SDM di Poliklinik Dian Nuswantoro karena masih banyak persepsi responden yang buruk terhadap dokter seperti dokter yang datang kurang tepat waktu ketika waktu pemeriksaan.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan Republik Indonesia. *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta. 2004.
2. Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Penerbit Andi. 2008.
3. Sugiono. *Statistik untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung. 2000.
4. Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006. 156-157.
5. Sugiyono. *Statistik Untuk Penelitian*. Cetakan ke-7. Alfabeta. Bandung. 2005.
6. Dahlan. Sopiudin. *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Arkans. Jakarta. 2004.
7. Notoatmodjo, S. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta : Rineka Cipta. 2010.
8. Azwar, Azrul. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta. 1998.