

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN RAWAT JALAN OLEH MASYARAKAT DESA COT MEURAK BLANG DI PUSKESMAS SAMALANGA KABUPATEN BIREUEN

Seri Warzukni^{1*}, Armiatin²

^{1,2}Fakultas Kesehatan Masyarakat, STIKes Payung Negeri Aceh Darussalam

*Email: seriwarzukni.skm@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan rawat Jalan adalah suatu pelayanan pada saat pasien berkunjung ke sebuah pelayanan kesehatan, harapan pasien adalah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya dan dengan waktu sesingkat-singkatnya. Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan oleh masyarakat Desa Cot Meurak Blang di Puskesmas Samalanga tahun 2022. Jenis penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan menggunakan desain cross sectiona. Populasi dalam penelitian ini seluruh KK Masyarakat Desa Cot Meurak Blang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Samalanga Kecamatan Samalanga Kabupaten Bireuen yang memiliki KK yaitu 152 Kepala keluarga. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan wawancara. Hasil Penelitian didapatkan bahwa ada hubungan signifikan pelayanan petugas kesehatan, akses dan dukungan keluarga dengan nilai P value 0,000. Saran bagi pihak Puskesmas untuk terus meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan Puskesmas agar masyarakat cenderung memilih berobat ke Puskesmas Samalanga dari pada ke pengobatan alternatif lain.

Kata Kunci: *Pelayanan, Petugas Kesehatan, Akses, Dukungan Keluarga*

1. Pendahuluan

Pelayanan rawat Jalan adalah suatu pelayanan pada saat pasien berkunjung ke sebuah pelayanan kesehatan, harapan pasien adalah mendapatkan pelayanan kesehatan yang sebaik-baiknya dan dengan waktu sesingkat-singkatnya. Pelayanan kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik swasta maupun dokter praktek sesungguhnya tidak hanya memberikan pelayanan medis profesional namun juga memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Selain mendapatkan pelayanan kesehatan sebaik- baiknya, pasien dan keluarga juga mengharapkan kenyamanan dan keamanan baik dari segi petugas yang cekatan, kenyamanan ruang tunggu, antrian yang tidak terlalu lama, kebersihan toilet maupun dari sumber daya manusia yang bertugas ditempat pelayanan kesehatan tersebut harus profesional.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan faktor penting dalam penentu kesehatan, yang memiliki relevansi khusus sebagai masalah kesehatan dan pembangunan masyarakat di negara-negara berpenghasilan rendah. Bahkan, pemanfaatan pelayanan kesehatan telah

direkomendasikan oleh *World Health Organization* (WHO) sebagai konsep kesehatan primer dasar bagi populasi yang paling rentan dan kurang mampu. Dan telah menyarankan bahwa kesehatan harus dapat diakses secara universal tanpa hambatan berdasarkan keterjangkauan, aksesibilitas fisik, atau penerimaan jasa. Dengan demikian, peningkatan penggunaan pelayanan kesehatan merupakan target utama di berbagai negara berkembang (WHO, 2017).

Faktor lain yang dapat menyebabkan rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas adalah tindakan atau cara petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rumengan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan tenaga kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Puskesmas dengan nilai probabilitasnya sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan tingkat kesalahan (α) 0,05 (Rumengan dkk, 2015).

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat *deskriptif analitik* dengan menggunakan desain *cross sectional*, di mana pengumpulan data baik untuk variabel sebab (*independen*) maupun variabel akibat (*dependen*).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh KK Masyarakat Desa Cot Meurak Blang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan Rawat Jalan di Puskesmas Samalanga Kecamatan Samalanga Kabupaten Bireuen yang memiliki KK yaitu 152 Kepala keluarga.

Sampel yang diambil berdasarkan Masyarakat Desa Cot Meurak Blang yang ditetapkan secara *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 kk.

3. Hasil Penelitian dan Pembahasan

3.1 Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka diperoleh hasil seperti dalam tabel 1 berikut:

Tabel 1. Pengetahuan Responden dengan Pemanfaatan Rawat Jalan Oleh Masyarakat Desa Cot Meurak Blang di Puskesmas Samalanga Kecamatan Samalanga Kabupaten Bireuen

No	Variabel dan Indikator	P Value
1	Pengetahuan	0.000
2	Pelayanan Petugas Kesehatan	0.000
3	Akses	0.000
4	Dukungan Keluarga	0.000

Berdasarkan tabel 1 diketahui bahwa bahwa Ada hubungan signifikan antara pelayanan petugas kesehatan, akses dan dukungan keluarga dengan di peroleh nilai P value 0,000.

3.2 Pembahasan

a. Hubungan Pengetahuan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan didesa Cot Meurak Blang didapatkan hasil bahwa proporsi responden yang jarang memanfaatkan pelayanan rawat jalan dengan pengetahuan responden yang kurang baik sebesar 21 responden (35%) lebih besar dibandingkan dengan pengetahuan yang baik sebesar 10 responden (16,7%), sedangkan responden yang sering memanfaatkan pelayanan rawat jalan dengan pengetahuan yang baik sebesar 26 responden (43,3%) lebih besar di bandingkan dengan

pengetahuan yang kurang baik sebesar 3 responden (5%).

b. Hubungan Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan

Keramah tamahan dan tutur kata oleh tenaga medis dan tenaga penunjang medis di pelayanan kesehatan, kehandalan kemampuan dokter dan perawat untuk memberikan pelayanan segera, membuat pasien benar-benar yakin dengan kemampuan petugas kesehatan. Persepsi yang cukup baik tentang petugas kesehatan didukung oleh persepsi responden terhadap petugas dari bagian pendaftaran, pelayanan di poliklinik dan apotek yang ramah, sabar dan berpakaian rapi.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa proporsi responden yang jarang memanfaatkan pelayanan rawat jalan dengan pelayanan petugas kesehatan yang kurang baik sebesar 26 responden (43,3%) lebih besar dibandingkan dengan pelayanan petugas kesehatan yang baik sebesar 5 responden (8,3%). Sedangkan responden yang sering memanfaatkan pelayanan rawat jalan dengan pelayanan petugas kesehatan yang baik sebesar 26 responden (43,3%) lebih besar dibandingkan dengan pelayanan petugas kesehatan yang kurang baik sebesar 3 responden (5%).

Hasil uji statistik chi-square antara pelayanan petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan di peroleh nilai p value $0,000 < \alpha 0,05$ artinya H_0 ditolak sehingga ada hubungan antara pelayanan petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan oleh masyarakat desa cot meurak blang di Puskesmas Samalanga Kecamatan Samalanga Kabupaten Bireuen tahun 2020.

c. Hubungan Akses Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di desa Cot Meurak Blang dapat dilihat hasil bahwa proporsi responden yang jarang memanfaatkan pelayanan rawat jalan dengan akses pelayanan yang sulit terjangkau sebesar 28 responden (46,7%) lebih besar dibandingkan dengan akses pelayanan yang mudah terjangkau sebesar 3 responden (5%). Sedangkan responden yang sering memanfaatkan pelayanan rawat jalan dengan akses pelayanan yang mudah dijangkau sebesar 27 responden (45%) lebih besar di bandingkan dengan akses pelayanan yang sulit dijangkau sebesar 2 responden (3,3%). Hasil uji statistik chi-square antara akses pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan di peroleh nilai p value $0,000 < \alpha 0,05$ artinya H_0 ditolak sehingga ada hubungan antara akses pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan oleh

masyarakat desa cot meurak blang di Puskesmas Samalanga Kecamatan Samalanga Kabupaten Bireuen tahun 2020. Dapat diasumsikan bahwa semakin mudah akses responden dalam memperoleh pelayanan kesehatan, semakin tinggi pula tingkat pemanfaatan pelayanan rawat jalan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Tarmizi (2016), yang menyatakan bahwa Kemudahan dalam memperoleh pelayanan kesehatan berpengaruh pada pemanfaatan pelayanan kesehatan seperti semakin dekat tempat tinggal dari tempat pelayanan kesehatan maka semakin besar jumlah kunjungan ke pusat pelayanan kesehatan begitu juga sebaliknya. Kurangnya minat pemanfaatan pelayanan kesehatan salah satunya karena keterbatasan fasilitas transportasi yang tersedia dan jarak rumah masyarakat yang sebagian berada jauh dari Puskesmas. Sarana transportasi umum yang sering digunakan masyarakat seperti angkutan umum dengan biaya yang mahal dan rumit meskipun pengobatan telah gratis namun pengeluaran biaya untuk transportasi menjadi suatu pertimbangan bagi masyarakat sehingga berpeluang menghambat masyarakat yang datang ke Puskesmas.

d. Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan

Salah satu determinan yang mempengaruhi pasien mencari pengobatan adalah orang-orang disekitar, termasuk orang tua, saudara dll. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di desa Cot Meurak Blang dapat dilihat bahwa mayoritas responden yang sering memanfaatkan pelayanan rawat jalan adalah responden yang mendapatkan dukungan dari keluarga sebanyak 27 responden (45,0%). Sedangkan responden yang jarang memanfaatkan pelayanan rawat jalan adalah responden yang tidak mendapatkan dukungan dari keluarga sebanyak 30 responden (50%). Hasil uji statistik chi-square antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan di peroleh nilai p value $0,000 < \alpha 0,05$ artinya H_0 ditolak sehingga ada hubungan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan oleh masyarakat desa cot meurak blang di Puskesmas Samalanga Kecamatan Samalanga Kabupaten Bireuen tahun 2021.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliaristi (2018) yang menunjukkan bahwa ada hubungan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Dari hasil penelitian Kusumawati (2018) juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara dukungan keluarga dengan pelayanan kesehatan dengan p -value $0,003 > 0,05$. Pada penelitian Pusungunaung (2018) tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan

pemanfaatan kembali pelayanan oleh pasien rawat jalan di poliklinik penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMM Pancaran Kasih Manado, terdapat hubungan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan kembali pelayanan rawat jalan dengan nilai $p=0,018 < 0,05$.

4 Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan oleh masyarakat di Puskesmas Samalanga Kabupaten Bireuen Tahun 2021 berdasarkan pelayanan petugas kesehatan, Akses, dan dukungan Keluarga. Maka peneliti menarik beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut :

1. Ada hubungan signifikan antara pelayanan petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan oleh Masyarakat Cot Meurak Blang di Puskesmas Samalanga Kabupaten Bireuen Tahun 2022 dengan P value 0,000.
2. Ada hubungan signifikan antara Akses dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan oleh Masyarakat Cot Meurak Blang di Puskesmas Samalanga Kabupaten Bireuen Tahun 2021 dengan P value 0,000.
3. Ada hubungan signifikan antara Dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan oleh Masyarakat Cot Meurak Blang di Puskesmas Samalanga Kabupaten Bireuen Tahun 2022 dengan P value 0,000.

4.2 Saran

Bagi Puskesmas untuk terus meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan Puskesmas agar masyarakat cenderung memilih berobat ke Puskesmas Samalanga dari pada ke pengobatan alternatif lain. Dan kepada Kepala Puskesmas untuk mengevaluasi kinerja tenaga kesehatan secara berskala, memperhatikan pasien dalam memberikan penjelasan tentang penyakit yang di derita dan memperhatikan kebersihan lingkungan Puskesmas agar pasien terasa nyaman

Daftar Pustaka

- Azwar. (2015). Azrul, Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Arsad, Rahim, Ali. (2015). Memahami Kesehatan Anda Sendiri, Jakarta:..

- Azwar, S. (2016). *Sikap Manusia: Teori Dan Pengukurannya*, Edisi 2, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Anjaryani, Diah Wike, Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Perawat Di Rsud Tugurejo Semarang, Semarang: Tesis, Undip, 2019.
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Asrina, Mutiara. (2019). *Puskesmas Rawat Inap Telaga Biru Kecamatan Pontianak Utara*, Vol 7 No.1.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Aceh. (2018). *Statistik Kesehatan Provinsi Aceh*, Banda Aceh.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2015). *Profil Kesehatan Indonesia*, Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Dinas Kesehatan Aceh. (2017). *Sekretariat JKN Dinkes Aceh*, Banda Aceh.
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., Kandou, G. D. (2015). *Faktor – Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado*. Surakarta : Universitas Sam Ratulangi Manado.
- World Health Organization (WHO, 2017), *Measles*, [Online] Tersedia pada: <https://www.who.int/en/-room/factsheets/detail/measles> [Diakses minggu 1 Juni 2022].

Penulis:**Seri Warzukni, SKM., MKM**

Lahir di Matang Mesjid, 11 September 1990. Beliau merupakan dosen pada STIKes Payung Negeri Aceh Darussalam.

Armiatin, MPH

Lahir di Bontocini, 11 Januari 1986. Beliau merupakan dosen pada STIKes Payung Negeri Aceh Darussalam.