

**FAKTOR BERPENGARUH TERHADAP PEMANFAATAN
PELAYANAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT
UMUM DAERAH NENE MALLOMO**

¹Jumiati, ²Pratiwi Ramlan, ³Khaeriyah Adri, ⁴Sunandar Said, ⁵Zulkarnain Sulaiman,
⁶Mardhatillah, ⁷Devy Febrianti*

Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Korespondensi: devyfebriantiu@gmail.com

Abstrak

Pendahuluan: Masalah pemanfaatan pelayanan kesehatan di rumah sakit ada kaitannya dengan *availability* (ketersediaan) fasilitas kesehatan karena dapat mempengaruhi jumlah kunjungan. Jika ketersediaan fasilitas kesehatan di rumah sakit lengkap maka kunjungan pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan akan semakin tinggi. Sebaliknya jika ketersediaan fasilitas kesehatan di rumah sakit terbatas atau kurang memadai maka kunjungan pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit akan berkurang. **Tujuan Penelitian:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Nene Mallomo. **Metode Penelitian:** Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan atau potong lintang penelitian yang mengukur dan pengamatannya dilakukan secara simultan. Peneliti ini dimaksud untuk melihat faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Nene Mallomo. **Hasil penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 81 responden yang menilai bahwa *Availability* tersedia, terdapat 81 responden (84,4%) yang mengatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan cukup dan 0 responden (0,00) mengatakan kurang. Sedangkan dari 15 responden yang menilai bahwa *Availability* tidak tersedia, terdapat 2 responden (2,1%) yang mengatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan cukup dan 13 responden (13,5) mengatakan kurang. **Kesimpulan:** Ada hubungan antara *Availability* (Ketersediaan) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Nene Mallomo Tahun 2023 dengan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai $p = 0,000$ atau nilai $p < 0,05$.

Kata Kunci

Pemanfaatan, Rawat Jalan, Pelayanan.

Pendahuluan

Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan penggunaan fasilitas pelayanan yang disediakan baik dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, kunjungan rumah oleh petugas kesehatan ataupun bentuk kegiatan lain dari pemanfaatan pelayanan tersebut yang didasarkan pada ketersediaan dan kesinambungan pelayanan, penerimaan masyarakat dan kewajaran, mudah dicapai oleh masyarakat, terjangkau, serta bermutu.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah timbulnya keinginan masyarakat untuk memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan pasien baik pada saat sehat untuk konsultasi kesehatan dan pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan petugas kesehatan (Tasya et al., 2016).

World Health Organization (WHO) menyebutkan bahwa faktor perilaku yang mempengaruhi masyarakat dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan, yaitu :

- a. Pemikiran dan perasaan (*Thoughts and feelings*), dalam bentuk pengetahuan, persepsi, sikap, kepercayaan dan penilaian-penilaian seseorang terhadap pelayanan kesehatan.
- b. Orang penting sebagai referensi (*Personal Reference*), perilaku seseorang itu lebih banyak dipengaruhi oleh seseorang yang dianggap.
- c. Penting/berpengaruh besar terhadap dorongan penggunaan pelayanan kesehatan.
- d. Sumber-sumber daya (*Resources*), mencakup fasilitas, uang, waktu, tenaga, semua itu berpengaruh terhadap perilaku seseorang atau kelompok masyarakat baik itu positif maupun negatif.
- e. Kebudayaan (*Culture*), norma-norma yang ada pada masyarakat dalam kaitannya dengan konsep sehat dan sakit.

Pelayanan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kemampuan masyarakat secara menyeluruh dalam memelihara kesehatannya untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal secara mandiri sehingga pelayanan kesehatan sebaiknya tersedia, dapat

dijangkau, dapat diterima oleh semua orang (Azwar, 1996).

- a. Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan
 - 1) Pelayanan kedokteran bertujuan untuk menyembuhkan penyakit ataupun memulihkan kesehatan dimana yang menjadi sasaran utamanya adalah individu dan keluarga.
 - 2) Pelayanan kesehatan masyarakat (*public health services*) bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta upaya pencegahan penyakit. Sasaran utamanya adalah kelompok dan masyarakat.
- b. Syarat pokok pelayanan kesehatan
Pelayanan kesehatan harus memiliki berbagai persyaratan pokok, seperti tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu (*quality*).
- c. Masalah Pelayanan Kesehatan
(Azwar, 2010) menjelaskan bahwa perubahan dapat mengakibatkan kelima persyaratan pokok pelayanan kesehatan tidak dapat terpenuhi sehingga dapat menimbulkan berbagai masalah dalam pelayanan kesehatan yaitu Pengkotakan dalam pelayanan kesehatan (*fragmented health service*), sifat pelayanan kesehatan yang berubah, perubahan muncul akibat adanya pengkotakan dalam pelayanan kesehatan sehingga berpengaruh terhadap hubungan antara dokter dan pasien,
- d. Faktor yang mempengaruhi pelayanan
(Notoatmodjo, 2014) dalam buku Ilmu Perilaku Kesehatan menuliskan bahwa Rendahnya pemanfaatan (*Utilisasi*) fasilitas kesehatan seperti Rumah Sakit, rumah sakit dan sebagainya sering dihubungkan dengan masalah pelayanan petugas yang tidak memuaskan, jarak tempuh antara fasilitas kesehatan dengan masyarakat secara fisik maupun sosial, biaya/tarif

yang tinggi dan faktor dari masyarakat itu sendiri, yaitu persepsi masyarakat dan konsep masyarakat tentang kesehatannya.

The four as tersebut adalah ketersediaan (*availability*), aksesibilitas (*accessibility*), keterjangkauan (*affordability*), dan penerimaan (*acceptability*) dan penerimaan (*acceptability*).

Menurut UU No. 44 tahun 2009 Pasal 19, rumah sakit dapat dibagi berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaannya. Berdasarkan jenis pelayanan yang diberikan, rumah sakit dikategorikan dalam rumah sakit umum dan rumah sakit khusus.

1. Rumah sakit umum yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua jenis bidang dan jenis penyakit.
2. Rumah sakit khusus yaitu rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit, atau kekhususan lainnya.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan atau potong lintang penelitian yang mengukur dan pengamatannya dilakukan secara simultan. Peneliti ini bermaksud untuk melihat faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Nene Mallomo.

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dalam waktu enam bulan, mulai Januari sampai Juni 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien unit rawat jalan di Rumah Sakit Nene Mallomo. Besar populasi diambil dari data kunjungan pada tahun 2022 sebesar 43.672 orang.

Sampel pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Rumah Sakit Nene Mallomo. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode *accidental*

sampling, yaitu pengambilan responden secara acak atau kebetulan ada disaat penelitian berlangsung dan memenuhi kriteria yakni pasien lama yang pernah memanfaatkan satu kali pelayanan di Rumah Sakit Nene Mallomo dapat dijadikan responden. Diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 96 responden. Alasan peneliti menggunakan rumus Lameshow (1997) karena populasi yang dituju terlalu besar dengan jumlah yang berubah-ubah.

Hasil Penelitian

Penelitian mengenai faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan unit rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Nene Mallomo Kabupaten Sidrap berlangsung pada Maret – Juni 2023. Responden pada penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat jalan Rumah Sakit Nene Mallomo. Metode pengumpulan data dengan menggunakan instrument penelitian yaitu berupa kuesioner kepada 96 responden. Analisis data secara univariat dengan tabel distribusi frekuensi dan analisis bivariat yang disertai narasi.

1. Analisis Univariat

a. *Availability* (Ketersediaan)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 responden maka diperoleh tabel distribusi frekuensi *Availability* yang disajikan sebagai berikut.

Tabel 1
***Availability* Di Rumah Sakit Nene Mallomo**

<i>Availability</i>	N	Persentase (%)
Tersedia	81	84,5
Tidak Tersedia	15	15,6
Total	96	100

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel diatas menunjukkan ahwa dari 96 responden, terdapat 81 responden (84,5%) yang mengatakan bahwa *Availability* (Ketersediaan) di Rumah Sakit Nene Mallomo tersedia dan

terdapat 15 responden (15,6%) yang mengatakan bahwa *Availability* (Ketersediaan) di Rumah Sakit Nene Mallomo tidak tersedia.

b. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 responden maka diperoleh tabel distribusi frekuensi *Accessibility* disajikan tabel sebagai berikut.

Tabel 2
***Accessibility* Di Rumah Sakit Nene Mallomo**

<i>Accessibility</i>	N	Persentase (%)
Terjangkau	79	82,3
Tidak Terjangkau	17	17,7
Total	96	100

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 96 responden, terdapat 79 responden (82,3%) yang mengatakan bahwa *Accessibility* (Aksesibilitas) di Rumah Sakit Nene Mallomo terjangkau dan terdapat 17 responden (17,7%) yang mengatakan bahwa *Accessibility* (Aksesibilitas) di Rumah Sakit Nene Mallomo tidak terjangkau.

c. *Acceptability* (Penerimaan)

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 responden maka diperoleh tabel distribusi frekuensi *Acceptability* disajikan tabel sebagai berikut.

Tabel 3
***Acceptability* Di Rumah Sakit Nene Mallomo**

<i>Acceptability</i>	N	Persentase (%)
Baik	76	79,2
Kurang Baik	19	19,8
Total	96	100

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 96 responden, terdapat 76 responden (79,2%) yang mengatakan bahwa *Acceptability* (Penerimaan) di Rumah Sakit Nene Mallomo cukup dan

terdapat 19 responden (19,8%) yang mengatakan bahwa di Rumah Sakit Nene Mallomo kurang.

d. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 96 responden maka diperoleh tabel distribusi frekuensi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan disajikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4
Kesehatan Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Nene Mallomo

Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan	N	Persentase (%)
Cukup	83	86,5
Kurang	13	13,5
Total	96	100

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 96 responden, terdapat 83 responden (86,5%) yang mengatakan bahwa Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Nene Mallomo cukup dan responden yang mengatakan kurang yaitu 13 responden (13,5%).

2. Analisis Bivariat

- a. Variable *Availability* dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan

Tabel 5
Hubungan antara *Availability* dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Nene Mallomo

<i>Availability</i>	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan				Total	
	Cukup		Kurang		N	%
Tersedia	81	84,4	0	0	81	100
Tidak Tersedia	2	2,1	13	13,5	15	100
Jumlah	83	86,5	13	13,5	96	100

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 81 responden yang menilai bahwa *Availability* tersedia, terdapat 81 responden (84,4%) yang mengatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan

unit rawat jalan cukup dan 0 responden (0,00) mengatakan kurang. Sedangkan dari 15 responden yang menilai bahwa *Availability* tidak tersedia, terdapat 2 responden (2,1%) yang mengatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan cukup dan 13 responden (13,5) mengatakan kurang.

- b. Variabel *Accessibility* dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan

Tabel 6

Hubungan antara *Accessibility* dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Nene Mallomo

<i>Accessibility</i>	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan				Total	
	Cukup		Kurang		N	%
	N	%	n	%		
Terjangkau	79	82,3	0	0	79	100
Tidak Terjangkau	4	4,2	13	13,5	17	100
Jumlah	79	86,5	13	13,5	96	100

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 79 responden yang menilai bahwa *Accessibility* terjangkau, terdapat 79 responden (82,3%) yang mengatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan cukup dan terdapat 0 responden (0 %) yang mengatakan kurang. Sedangkan 17 responden (%) yang menilai bahwa *Accessibility* tidak terjangkau, terdapat 4 responden (4,2%) yang mengatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan cukup dan terdapat 13 responden (13,5%) yang mengatakan kurang.

- c. Variabel *Acceptability* dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan

Tabel 7

Hubungan antara *Acceptability* dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan di Rumah Sakit Nene Mallomo

<i>Acceptability</i>	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan				Total	
	Cukup		Kurang		N	%
	N	%	N	%		
Baik	76	79,2	0	0	76	100
Kurang Baik	7	7,3	13	13,5	20	100
Jumlah	83	86,5	13	13,5	96	100

Sumber: Data Primer, 2023

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 76 responden yang menilai bahwa *acceptability* cukup, terdapat 76 responden (79,2%) yang mengatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan cukup dan terdapat 0 responden (0%) yang mengatakan kurang. Sedangkan 20 responden yang menilai bahwa *acceptability* kurang, terdapat 7 responden (7,3%) yang mengatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan cukup dan terdapat 13 responden (13,5%) yang mengatakan kurang.

D. Pembahasan

1. *Availability* (Ketersediaan)

Availability (ketersediaan) mengacu pada distribusi geografis dari fasilitas kesehatan pada pelayanan kesehatan dan ketersediaan obat/ produk farmasi dan lain-lain. Fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksana pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka ketersediaan fasilitas dan sarana kesehatan menjadi salah satu faktor yang mendorong masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Tabel 1 menunjukkan bahwa dari 96 responden, terdapat 81 responden (84,5%) yang mengatakan bahwa *Availability* (Ketersediaan) di Rumah Sakit Nene Mallomo tersedia dan terdapat 15 responden

(15,6%) yang mengatakan bahwa *Availability* (Ketersediaan) di Rumah Sakit Nene Mallomo tidak tersedia.

Tabel 5 menunjukkan bahwa dari 81 responden yang menilai bahwa *Availability* tersedia, terdapat 81 responden (84,4%) yang mengatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan cukup, hal ini dikarenakan responden merasa fasilitas pelayanan medis maupun non medis yang ada di puskesmas telah memadai, merekapun menganggap bahwa sarana prasarana merupakan unsur lain yang dapat mempengaruhi lama waktu tunggu dalam pelayanan kesehatan yang diinginkan. Dengan adanya sarana prasarana, waktu tunggu akan terasa lebih menyenangkan.

Terdapat 0 responden (0,00) mengatakan kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 15 responden yang menilai bahwa *Availability* tidak tersedia, terdapat 2 responden (2,1%) yang mengatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan cukup, hal ini dikarenakan responden tidak memiliki pilihan lain selain menggunakan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Nene Mallomo terlebih lagi responden tidak ingin mengeluarkan biaya yang lebih tinggi untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di tempat lain.

Terdapat 13 responden (13,5) mengatakan kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan, hal ini dikarenakan banyak pasien yang mengeluh bahwa tempat duduk tidak memadai terlebih jumlah tempat duduk tidak sebanding dengan jumlah pasien yang setiap hari sehingga ada beberapa pasien yang berdiri.

Ketersediaan fasilitas pelayanan medis maupun non medis menurut hasil wawancara dengan responden ditemukan bahwa adanya keluhan terkait alat yang belum lengkap sehingga pasien dialihkan untuk dirujuk ke pelayanan kesehatan lainnya.

Pemanfaatan Rumah Sakit Nene Mallomo sebagai sarana pelayanan kesehatan tidak dapat terlepas dari pengaruh faktor pemilihan alternatif sarana pelayanan kesehatan lain, yakni dengan adanya pilihan Klinik, Puskesmas, Rumah sakit dan praktek

dokter yang biaya pengobatannya jua masih dapat dijangkau oleh masyarakat dengan mutu pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan Chi Square diperoleh nilai $p = 0,000$ atau nilai $p < 0,05$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan *availability* dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ketersediaan fasilitas kesehatan di Puskesmas lengkap maka kunjungan pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan akan semakin tinggi. Sebaliknya jika ketersediaan fasilitas kesehatan di Puskesmas terbatas atau kurang memadai maka kunjungan pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas berkurang.

2. *Accessibility* (Aksesibilitas)

Accessibility (aksesibilitas) adalah keterjangkauan tempat pelayanan kesehatan yang dapat diukur dengan jarak tempuh dan sarana transportasi. Keterjangkauan atau akses artinya layanan kesehatan harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis. Jika jarak pelayanan kesehatan berdekatan dengan tempat tinggal pasien maka jumlah kunjungan akan tinggi begitu pula sebaliknya. Jarak tempuh pelayanan adalah panjang lintasannya yang dilalui untuk dapat mencapai atau memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sarana transportasi adalah fasilitas alat yang digunakan untuk memudahkan dalam mengakses layanan kesehatan.

Dikatakan terjangkau apabila akses menuju ke pelayanan kesehatan mudah, dilihat dari jalan yang layak untuk dilalui oleh kendaraan., tersedianya transportasi serta akses menuju ke pelayanan kesehatan dapat ditempuh. Pencarian pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh keterjangkauan akan sarana pelayanan kesehatan oleh masyarakat.

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 96 responden, terdapat 79 responden (82,3%) yang mengatakan bahwa *accessibility* (aksesibilitas) di Rumah Sakit Nene Mallomo terjangkau dan terdapat 17 responden (17,7%) yang mengatakan bahwa

accessibility (aksesibilitas) di Rumah Sakit Nene Mallomo tidak terjangkau.

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 79 responden yang menilai bahwa *accessibility* terjangkau, terdapat 79 responden (82,3%) yang mengatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan cukup disebabkan jarak rumah dengan puskesmas dekat dan mereka sebagian besar memiliki kendaraan pribadi seperti motor sebagai alat transportasi menuju ketempat pelayanan kesehatan. Adapula pasien yang menggunakan transportasi umum seperti angkot dan ojek.

Terdapat 0 responden (0 %) yang mengatakan kurang. Sedangkan 17 responden yang menilai bahwa *Accessibility* tidak terjangkau, terdapat 4 responden (4,2%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan hal ini dikarenakan responden memiliki kendaraan pribadi ke tempat pelayanan kesehatan. Terdapat 13 responden (13,5%) yang mengatakan kurang memanfaatkan karena jarak rumah responden yang jauh dengan Puskesmas sehingga waktu yang diperlukan menghabiskan waktu yang cukup lama, sehingga ketika sakit mereka lebih memilih menggunakan obat yang dibeli dari warung atau toko obat di sekitar rumahnya yang tidak membutuhkan waktu.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan Chi Square diperoleh nilai $p = 0,043$ atau nilai $p < 0,05$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan antara *accessibility* terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan.

Namun perkembangan daerah yang saat ini semakin berkembang, dimana ketersediaan sarana transportasi yang sudah cukup mudah didapat. Masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Nene Mallomo dapat dengan mudah mengakses pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Nene Mallomo karena mereka sebagian besar memiliki kendaraan pribadi seperti motor dan mobil sebagai alat transportasi menuju ketempat pelayanan kesehatan. Dan juga tersedianya transportasi umum seperti ojek, mobil angkutan umum, kemudian kondisi jalan ke tempat layanan

sudah baik dan biaya transportasi yang mudah dijangkau sehingga waktu yang di perlukan menuju ke tempat pelayanan kesehatan tidak menghabiskan waktu perjalanan lama.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rumengan et al., 2015) pada masyarakat kecamatan Mapanget Kota Manado di Puskesmas Panaiki yang menyimpulkan bahwa adanya hubungan antara akses dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. (Muh. Ryman Napirah, Abd. Rahman, 2016) yang menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara aksesibilitas responden terhadap pemanfaatan jaminan kesehatan nasional.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat yang memiliki jarak tempat tinggal dekat lebih cenderung berkunjung ke Rumah Sakit dibandingkan dengan masyarakat yang memiliki jarak tempat tinggal jauh, artinya ada hubungan antara jarak tempat tinggal masyarakat, waktu tempuh serta transportasi dengan pemanfaatan Rumah Sakit Nene Mallomo.

3. *Acceptability* (Penerimaan)

Acceptability adalah perilaku dan sikap petugas serta keterampilan petugas saat melakukan pelayanan kesehatan. Tindakan petugas adalah realisasi dari bentuk pemberian pelayanan kesehatan petugas yang diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan pelanggan yang diukur dari perilaku petugas yaitu ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan dan keramahan petugas pada saat melayani ataupun respon petugas kesehatan dalam melakukan pelayanan kesehatan yang disertai dengan kecenderungan untuk melakukan tindakan terhadap objek (pasien) sesuai dengan kebutuhan pasien.

Petugas kesehatan harus memperlakukan masyarakat dengan baik dalam memberikan pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan fungsi tenaga kesehatan sebagai abdi atau pelayanan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang baik adalah salah satu cara untuk menikmati kemerdekaan di negara ini, karena itu sebagai pelayanan kesehatan yang baik, sesuai

dengan standar pelayanan minimal. *Acceptability*/ Penerimaan berkaitan dengan jarak budaya dan sosial. Hal ini terutama mengacu pada karakteristik dari penyedia pelayanan kesehatan- perilaku petugas kesehatan, aspek gender (tidak menerima dirawat oleh lawan jenis, khususnya perempuan yang menolak untuk dilihat oleh perawat/dokter laki-laki).

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 96 responden, terdapat 79 responden (79,2%) yang mengatakan bahwa *acceptability* (penerimaan) di Rumah Sakit Nene Mallomo cukup dan terdapat 19 responden (19,8%) yang mengatakan bahwa di Rumah Sakit Nene Mallomo kurang baik.

Tabel 7 menunjukkan bahwa dari 76 responden yang menilai bahwa *acceptability* cukup, terdapat 76 responden (79,2%) yang mengatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan cukup yaitu disebabkan pasien merasa pelayanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan dalam hal ini dokter/perawat memiliki kepedulian dan perhatian yang tinggi kepada pasien. Dan terdapat 0 responden (0%) yang mengatakan kurang.

Sedangkan 20 responden yang menilai bahwa *acceptability* kurang baik, terdapat 7 responden (7,3%) yang mengatakan pemanfaatan pelayanan kesehatan unit rawat jalan cukup yaitu meskipun ada diantara beberapa kebutuhan pasien yang tidak terpenuhi, namun disatu sisi indikator perlakuan dari tenaga kesehatan yang baik seperti mengabari pasien apabila dokter poliklinik datang, sehingga membuat pasien mau tidak mau tetap memilih berobat ke Rumah Sakit Nene Mallomo, alasan lainnya ialah adanya hubungan kerabatan antara responden dengan tenaga kesehatan sehingga responden tetap menggunakan pelayanan kesehatan. Sedangkan terdapat 13 responden (13,5%) yang mengatakan kurang baik dan mengatakan kurang dan pemanfaatan pelayanan kesehatan dikarenakan sebagian petugas memperlihatkan sikap-sikap yang kurang komunikatif kepada pasien seperti memasang

muka yang jutek, kurang senyum, dan bersikap cuek dengan pasien.

Availability menurut hasil wawancara dengan responden ditemukan bahwa adanya keluhan terkait petugas kesehatan yang terkadang datang terlambat serta jadwal dokter yang tidak sesuai dengan pemeriksaan pasien.

Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan Chi Square diperoleh nilai $p=0,008$ atau $p<0,05$. Dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti ada hubungan *acceptability* dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rumengan et al., 2015) yang mengatakan bahwa ada hubungan antara persepsi tindakan petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas mapanget kota manado yakni tindakan atau cara petugas dalam melakukan pelayanan merupakan hal yang sangat mempengaruhi pasien terkait dengan kesembuhan penyakitnya. Adanya perlakuan yang baik dan penuh perhatian menjadi suatu daya tarik tersendiri dalam pemberian pelayanan kepada pasien. Hal ini memberikan kekuatan secara psikologis bagi pasien dan menumbuhkan motivasi untuk memanfaatkan pelayanan yang diberikan. Pasien yang diperlakukan kurang baik dan kurang mendapat pasien cenderung untuk mengabaikan, saran dan nasehat dari petugas kesehatan atau tidak berobat ke tempat itu lagi.

Penelitian ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang tenaga kesehatan yang menyatakan bahwa tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebaik baik pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan maka semakin tinggi kunjungan masyarakat begitu pula sebaliknya. Petugas kesehatan harus

selalu memperlakukan masyarakat yang memeriksakan kesehatannya dengan baik sehingga akan mendukung masyarakat memeriksakan kesehatannya di Rumah Sakit Nene Mallomo karena sebagian masyarakat akan kembali memeriksakan kesehatannya jika dirinya merasa dihargai dan diberikan pelayanan yang baik.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Nene Mallomo tentang faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Nene Mallomo, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Ada hubungan antara *Availability* (Ketersediaan) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Nene Mallomo Tahun 2023 dengan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai $p = 0,000$ atau nilai $p < 0,05$.

Ada hubungan antara *Accessibility* (Aksesibilitas) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Nene Mallomo Tahun 2023 dengan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai $p = 0,043$ atau nilai $p < 0,05$.

Ada hubungan antara *Acceptability* (Penerimaan) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Nene Mallomo Tahun 2023 dengan hasil uji statistik dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai $p = 0,008$ atau $p < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. (1996). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara.
- Azwar, A. (2010). No Title. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga*, 348.
- Muh. Ryman Napirah, Abd. Rahman, A. T. (2016). No Title. *FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TAMBARANA KECAMATAN*

POSO PESISIR UTARA KABUPATEN POSO, 4, No 1.

Notoatmodjo, S. (2014). No Title. In *Ilmu Perilaku Kesehatan*. https://perpustakaan.pelatihan.bapelkescikarang.or.id/index.php?p=show_detail&id=43

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. *Jikmu Suplemen*, 88–100. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2014.11.019>

Tasya, N., Andriany, P., & Herwanda. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut (RSGM) Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. *Journal Caninus Dentistry*, 1(4), 54–62. <http://www.jim.unsyiah.ac.id/JCD/article/view/1663>