

Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan pada Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022

¹Ramlan, ²Safaruddin Ahmad, ³Nirwana

^{1,2,3}Program Studi Keperawatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Avicenna, Kendari

Email korespondensi:

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima:

15 Januari 2022

Disetujui:

21 Februari 2022

Dipublikasi:

Kata Kunci:

Pelayanan kesehatan, pengetahuan, sikap, dukungan keluarga, peran petugas kesehatan

Keywords:

Health services, knowledge, attitudes, family support, role of health workers

Abstrak

Latar Belakang: Data Puskesmas Tanjung Harapan menunjukkan bahwa jumlah kunjungan semakin menurun yaitu 127 orang (0.75%) dari kunjungan sebelumnya yaitu 340 (1.43%). **Tujuan:** Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022. **Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan cross sectional. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat diwilayah kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali sebanyak 7.000 orang. Pada penelitian ini jumlah sampel sebanyak 99 orang diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling. **Hasil:** Penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan ($x_{hitung} = 12,688$), sikap ($x_{hitung} = 6,78$), dukungan keluarga ($x_{hitung} = 12,788$), peran petugas ($x_{hitung} = 11,688$). **Kesimpulan:** Ada hubungan lemah antara pengetahuan, sikap, dukungan Keluarga, Peran Petugas Kesehatan dan jarak tempuh dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat jalan pada Masyarakat di wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali tahun 2022

Abstract

Background: Data from the Tanjung Harapan Community Health Center shows that the number of visits has decreased, namely 127 people (0.75%) from the previous visit, which was 340 (1.43%). **Objective:** The purpose of this study was to determine the factors related to the Utilization of Outpatient Services in the Community in the Working Area of the Tanjung Harapan Health Center, Morowali Regency, in 2022. **Method:** The type of research used was a quantitative study, using a cross sectional approach. The population in this study is the community in the working area of the Tanjung Harapan Health Center, Morowali Regency, with a total of 7,000 people. In this study, the number of samples of 99 people was taken using a purposive sampling technique. **Results:** This study shows that knowledge ($x_{count} = 12.688$), attitude ($x_{count} = 6.78$), family support ($x_{count} = 12.788$), the role of officers ($x_{count} = 11.688$). **Conclusion:** There is a weak relationship between knowledge, attitudes, family support, the role of health workers and distance traveled with the use of outpatient services in the community in the working area of the Tanjung Harapan Health Center, Morowali Regency in 2022.

PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan pelayanan kesehatan primer yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas yaitu entitas strategis yang mendukung pelaksanaan perubahan status kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan yang optimal. Pencapaian derajat kesehatan yang optimal tentunya memerlukan upaya pengembangan sistem kesehatan primer yang dapat memenuhi

kebutuhan masyarakat sebagai konsumen pelayanan kesehatan primer tersebut. (Kemenkes, 2020).

Berdasarkan data Survei Kesehatan Nasional (SUSENAS) 2018, hanya 32,4% masyarakat miskin yang memiliki akses terhadap layanan kesehatan. Akses ke layanan medis terbatas karena batasan jarak, biaya dan transportasi. Tempat pelayanan medis yang paling banyak dikunjungi adalah

Posyandu dengan 61,6%, Puskesmas dengan 31,4%, dan Dokter dengan 17,0%, namun hanya 10,6% dari kunjungan ke RS Pemerintah. Rendahnya utilisasi rumah sakit di perkotaan berkaitan dengan berkemangnya jumlah rumah sakit swasta, jarak tempuh rumah sakit, faktor pendidikan, dan semakin banyak informasi kesehatan yang terkumpul maka pengetahuan kesehatan masyarakat perkotaan semakin meningkat.

Laporan Dinas Kesehatan Provinsi Sulawesi Tengah menunjukkan bahwa pada tahun 2021 tingkat pemanfaatan fasilitas kesehatan seperti Posyandu, Poskesdes dan Polindes sebesar 31,1% dan yang tidak memanfaatkan sebesar 10,8% sedangkan yang tidak membutuhkan sebesar 57,9%. Persentase tempat berobat rawat inap di Puskesmas untuk masyarakat kota sebesar 0,7% dan masyarakat pedesaan sebesar 1%, sedangkan persentase tempat berobat rawat jalan di Puskesmas sebesar 11,7% (Dinas Kesehatan Prov. Sulteng, 2021).

Rendahnya pemanfaatan pelayanan Puskesmas tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah umur, pengetahuan, status pendidikan, ekonomi, jarak, waktu tempuh, perilaku petugas kesehatan, kebutuhan kesehatan dan stigma atau pengaruh luar terhadap pelayanan Puskesmas (Abu, 2010).

Menurut Kotler (2000) dalam Simamora (2008) ada 4 faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen, yaitu : faktor budaya (kultur, subkultur, dan kelas sosial), faktor sosial (kelompok, keluarga, peran dan status), faktor pribadi (usia, tahap daur hidup, jabatan, keadaan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri), dan faktor psikologis (motivasi, persepsi, pembelajaran, kepercayaan dan sikap).

Tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas oleh pasien menunjukkan seberapa baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikana oleh petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas sekaligus menunjukkan tingkat kepercayaan pasien terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Secara umum,

pengukuran tingkat pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan jumlah kunjungan pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan tersebut (Saragih, 2019).

Sedangkan menurut Trimurthy (2020) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi masyarakat memanfaatkan pelayanan kesehatan tergantung pada pengetahuan apa yang ditawarkan dalam pelayanan, bagaimana, kapan, oleh siapa dan dengan biaya berapa pelayanan kesehatan dapat diperoleh. Jadi pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh pengetahuan, sikap dan pengalaman pengguna jasa.

Sikap positif masyarakat dalam menilai pelayanan kesehatan akan mempengaruhi pengambilan keputusan untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan. Hal ini sejalan dengan teori Notoamodjo (2018) menyatakan bahwa ada kecenderungan berperilaku tertentu sesuai dengan sikap yang dimiliki oleh seseorang. Dan berisi tendensi atau kecenderungan untuk bertindak atau bereaksi terhadap sesuatu dengan cara-cara tertentu. Hasil penelitian Lubis (2016) yang mengatakan bahwa semakin positif sikap pasien maka semakin tinggi tingkat pemanfaatan pelayanan Puskesmas.

Berdasarkan data kunjungan Puskesmas rawat jalan di wilayah Sulawesi Tengah sebesar yaitu 70% , untuk wilayah Kecamatan Morowali sebesar 65% dari target 100%. Data Puskesmas Tanjung Harapan menunjukkan bahwa jumlah kunjungan semakin menurun yaitu 127 orang (0.75%) dari kunjungan sebelumnya yaitu 340 atau 1.43% (Dinkes Provinsi Sulawesi Tengah, 2021).

Berdasarkan studi pendahuluan hal ini disebabkan oleh kunjungan masyarakat ke Puskesmas Tanjung Harapan yang pertama pendidikan, berdasarkan data profil Puskesmas Tanjung Harapan untuk pendidikan masyarakat terdapat 63% hanya tamatan SMP, sehingga berpengaruh pada pengetahuan masyarakat tentang layanan rawat jalan Puskesmas Tanjung Harapan, Kemudian untuk dukungan keluarga masih sangat kurang karena keterbatasan ekonomi dan didukung oleh budaya atau tradisi

setempat, fasilitas rawat jalan Puskesmas Tanjung Harapan yang tidak memadai (tidak lengkap), sarana dan prasarana tidak memadai, dan kurangnya sosialisasi dari petugas kesehatan tentang pentingnya berkunjung ke Puskesmas Tanjung Harapan sehingga masyarakat menganggap bahwa hal itu tidak penting untuk melakukan kunjungan ke posbindu penyakit tidak menular (Puskesmas Tanjung Harapan, 2020).

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan pendekatan cross sectional, yaitu penelitian yang mencoba menggali bagaimana dan mengapa fenomena kesehatan itu terjadi, kemudian melakukan analisis dinamika korelasi antara fenomena, dengan cara pendekatan, observasi atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat

Penelitian ini telah dilaksanakan pada tanggal 29 Juli – 13 Agustus 2022, telah dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali. Populasi dalam penelitian ini adalah Masyarakat diwilayah kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali sebanyak 7.000 orang, jumlah sampel adalah sebanyak 99 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Hubungan Pengetahuan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022

Pengetahuan	Pemanfaatan Rawat Jalan		Total		Uji Statistik	
	Tidak Memanfaatkan	Memanfaatkan	n	%	n	%
Kurang	49	16	65	49,5%	16,2	65,7
Cukup	20	14	34	20,2	14,1	34,3
Total	69	30	99	69,7	30,3	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan, diperoleh bahwa dari 65 responden yang memiliki pengetahuan kurang, terdapat 49

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022

No	Karakteristik Responden	n	(%)
1	18-27	14	14,1
	28-37	20	20,2
	38-47	34	34,4
	48-57	31	31,3
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	33	33,3
	Perempuan	66	66,7
3	Jenis Pekerjaan		
	Swasta	54	54,6
	IRT	32	32,3
	PNS	13	13,1
4	Pendidikan		
	SD	10	10,1
	SMP	16	16,1
	SMA	51	51,6
	Sarjana	22	22,2

Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 99 responden yang paling banyak adalah berumur 38-47 tahun yaitu 34 orang (34,34%) dengan jenis kelamin perempuan terbanyak yaitu sebesar. Jenis pekerjaan terbanyak adalah swasta sebanyak 54 orang (54,54%) dengan tingkat pendidikan tertinggi adalah SMA sebanyak 51 orang (51,51%).

responden yang tidak memanfaatkan rawat jalan dan 16 responden yang memanfaatkan rawat jalan. Kemudian dari 34 responden yang memiliki pengetahuan cukup, terdapat 20 responden yang tidak memanfaatkan

rawat jalan dan 14 responden yang memanfaatkan rawat jalan.

Hasil uji Chi square test (X^2_{hit}) = 12,899 > X^2_{tab} = 3,841, dan φ = 0,171, artinya bahwa ada hubungan lemah antara pengetahuan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022.

Pengetahuan merupakan hasil dari tahu dan ini terjadi setelah seseorang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu (Fitriani, 2017). Makin Memanfaatkan pendidikan seseorang semakin mudah pula mereka menerima informasi dan makin banyak pula pengetahuan yang dimilikinya. Informasi memberikan pengaruh pada pengetahuan seseorang.

Meskipun seseorang memiliki pendidikan yang Tidak Memanfaatkan tapi jika mendapatkan informasi yang baik dari berbagai media misalnya TV, radio atau surat kabar, maka hal itu akan dapat meningkatkan pengetahuan seseorang. Kemudahan untuk memperoleh suatu informasi dapat membantu mempercepat seseorang untuk memperoleh pengetahuan yang baru (Notoadmodjo, 2018).

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 99 orang responden, yang paling banyak adalah responden yang mempunyai pengetahuan kurang sebanyak 65 responden (65,7%) dan kategori cukup sebanyak 34 responden (34,3%). hal ini menggambarkan bahwa masih banyak masyarakat yang kurang paham tentang jenis pelayanan rawat jalan di Puskesmas.

Tabel 2 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara pengetahuan dengan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan, diperoleh bahwa dari 65 responden yang memiliki pengetahuan kurang, terdapat 49 responden yang Tidak Memanfaatkan Rawat Jalan dan 16 responden yang Memanfaatkan rawat jalan. hal ini dapat disebabkan oleh banyaknya responden yang berumur muda. Menurut Kotler dan Clarke (1987, cit. Soleman,

2005), pola umur mempengaruhi permintaan fasilitas perawatan kesehatan. Kebutuhan kesehatan sebagian besar berkaitan dengan umur. Semakin muda umur maka pemanfaatan pelayanan kesehatan semakin menurun. Pada penelitian ini diperoleh bahwa ada 86% responden yang berusia kurang dari 48 tahun.

Kemudian dari 34 responden yang memiliki pengetahuan cukup, terdapat 20 responden yang Tidak Memanfaatkan rawat jalan dan 14 responden yang Memanfaatkan rawat jalan. Menurut Notoatmodjo (2003), permintaan konsumen dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan berhubungan dengan pendidikan dan perilaku masyarakat. Tidak Memanfaatkannya pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan dan penyakit, dapat mengakibatkan penyakit-penyakit yang terjadi dalam masyarakat sering sulit terdeteksi. Bahkan kadang-kadang masyarakat sulit atau tidak mau diperiksa dan diobati penyakitnya.

Hasil uji Chi square test (X^2_{hit}) = 12,899 > X^2_{tab} = 3,841, dan φ = 0,171, artinya bahwa ada hubungan lemah antara pengetahuan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022.

Jika pasien mempunyai pengetahuan yang baik terhadap pelayanan rawat jalan, manfaat berobat dan resiko yang dialami maka tingkat pemanfaatan pelayanannya lebih Memanfaatkan. Sebaliknya jika pasien berpengetahuan kurang maka pasien tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan melakukan pengobatan sendiri atau menggunakan pengobatan tradisonal.

Pernyataan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aji (2006) mengatakan bahwa ada pengaruh antara pengetahuan terhadap pemanfaatan pelayanan. Muslimin (2018) yang menyimpulkan bahwa ada pengaruh antara pengetahuan dalam pemanfaatan puskesmas di Kelurahan Bahari Kecamatan Tomia Timur Kab.Wakatobi.

Penelitian Nurriqah (2019), mengatakan bahwa kemudahan masyarakat

dalam memperoleh pelayanan kesehatan baik dari segi kemampuan membayar maupun dalam mencapai tempat layanan kesehatan akan mendorong masyarakat untuk tetap menggunakan jasa layanan kesehatan baik puskesmas, rumah sakit maupun jasa layanan kesehatan lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Trihartini S (2022) yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan Puskesmas oleh Masyarakat miskin di Kelurahan Jomblang Kecamatan Candi Lama Kota Semarang

Hubungan sikap dengan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022.

Tabel 3. Hubungan Sikap Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022

Sikap	Pemanfaatan Rawat Jalan				Total		Uji Statistik
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		N	%	
	n	%	n	%			
Buruk	48	48,5	12	12,1	60	60,6	X ² Hitung = 7,655 φ (Phi) = 0,278
Baik	21	21,2	18	18,2	39	39,4	
Total	69	69,7	30	30,3	99	100	

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara sikap dengan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan, diperoleh bahwa dari 60 responden yang memiliki sikap buruk terdapat 48 responden yang tidak memanfaatkan rawat jalan dan 12 responden yang memanfaatkan rawat jalan. Kemudian dari 39 responden yang memiliki sikap baik, terdapat 21 responden yang tidak memanfaatkan rawat jalan dan 18 responden yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan.

Hasil uji menunjukan bahwa ada hubungan rendah antara sikap dengan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022.

Tabel 6 menunjukkan bahwa dari 99 orang responden, yang paling banyak adalah responden yang mempunyai sikap buruk sebanyak 60 responden (60,6%) dan kategori baik sebanyak 39 responden (39,4%). Hal ini tergambar berdasarkan jawaban responden yang menyatakan bahwa Sebaiknya di puskesmas dapat memberikan pengobatan

segala jenis penyakit. Sikap negatif responden terhadap pelayanan rawat jalan dapat disebabkan oleh persepsi masyarakat tentang kurangnya pelayanan pengobatan untuk segala jenis penyakit.

Tabel 3 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara sikap dengan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan, diperoleh bahwa dari 60 responden yang memiliki sikap buruk terdapat 48 responden yang Tidak Memanfaatkan rawat jalan dan 12 responden yang Memanfaatkan rawat jalan. Kemudian dari 39 responden yang memiliki sikap baik, terdapat 21 responden yang Tidak Memanfaatkan rawat jalan dan 18 responden yang Memanfaatkan Pelayanan Rawat Jalan.

Hasil crosstabulasi data didapatkan bahwa ada 39 responden yang kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan meskipun memiliki sikap baik, hal ini dapat disebabkan oleh faktor keterlambatan pelayanan kepada pasien yang selain petugas kesehatan cukup lama datang ke Puskesmas sehingga pasien lama menunggu untuk

mendapatkan pelayanan kesehatan. Semakin baik sikap petugas terhadap pasien, maka semakin besar pula peluang bagi pasien untuk tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Adapula 12 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan baik meskipun memiliki sikap kurang, hal ini berhubungan dengan rasa puas masyarakat atau responden terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan dipuskesmas.

Hasil uji Chi square test (X^2_{hit}) = 7,655 > X^2_{tab} = 3,841, dan φ = 0,278, artinya

bahwa ada hubungan lemah antara sikap dengan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mujahidah dkk (2013) yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan antara sikap dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Marusu Kabupaten Maros.

Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022.

Tabel 4. Hubungan Dukungan Keluarga Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022

Dukungan Keluarga	Pemanfaatan Rawat Jalan				Total		Uji Statistik
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		N	%	
	n	%	n	%			
Tidak Mendukung	45	45,5	8	8,1	53	53,5	X^2 Hitung = 12,492 φ (Phi) = 0,355
Mendukung	24	24,2	22	22,2	46	46,5	
Total	69	69,7	30	30,3	99	100	

Hasil analisis hubungan antara Dukungan Keluarga dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan, diperoleh bahwa dari 53 responden yang tidak mendukung terdapat 45 responden yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan terdapat 9 responden yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan. Kemudian dari 46 responden yang mendukung, terdapat 24 responden yang tidak memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan 22 responden yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan.

Hasil uji menunjukan bahwa ada hubungan rendah antara Dukungan Keluarga Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022.

Dukungan keluarga didefinisikan oleh Gottlieb yaitu informasi verbal, sasaran, bantuan yang nyata atau tingkah laku yang

diberikan oleh orang-orang yang akrab dengan subjek didalam lingkungan sosialnya atau yang berupa kehadiran dan hal yang dapat memberikan keuntungan emosional atau pengaruh pada tingkah laku penerimaannya. Dalam hal ini orang yang merasa memperoleh dukungan sosial, secara emosional merasa lega diperhatikan, mendapat saran atau kesan yang menyenangkan pada dirinya (Prasetyo et al., 2010).

Tabel 4 menunjukkan bahwa dari 99 orang responden, yang paling banyak adalah responden yang mempunyai Dukungan Keluarga yang tidak mendukung sebanyak 53 responden (53,5%), Hal ini dapat berhubungan dengan status pekerjaan responden yang tidak bekerja. Begitupula bahwa ada 46 responden yang mempunyai dukungan keluarga yang mendukung. Hal ini berhubungan pula dengan jenis pekerjaan

responden sebagai PNS maupun wiraswasta, yang mana pada penelitian ini ada 73,9% bekerja sebagai pegawai negeri sipil dan wiraswasta.

Tabel 4 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara Dukungan Keluarga dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan, diperoleh bahwa dari 53 responden yang tidak mendukung terdapat 45 responden yang Tidak Memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan terdapat 9 responden yang Memanfaatkan pelayanan rawat jalan. Kemudian dari 46 responden yang mendukung, terdapat 24 responden yang Tidak Memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan 22 responden yang Memanfaatkan pelayanan rawat jalan.

Hasil crosstabulasi data didapatkan bahwa ada 24 responden yang Tidak Memanfaatkan pelayanan rawat jalan meskipun memiliki Dukungan Keluarga Memanfaatkan, hal ini dapat disebabkan oleh karena banyak masyarakat yang lebih memilih fasilitas praktik Dokter untuk mencari bantuan kesehatan jika menderita sakit.

Adapula 22 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan baik meskipun memiliki dukungan keluarga tidak mendukung, hal ini berhubungan dengan banyaknya masyarakat yang dapat memanfaatkan asuransi kesehatan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang telah

Hubungan Peran Petugas Kesehatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022

Tabel 15. Hubungan Peran Petugas Kesehatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022

Peran Petugas Kesehatan	Pemanfaatan Rawat Jalan				Total		Uji Statistik
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		n	%	
	n	%	n	%			
Tidak Berperan	31	31,3	6	6,1	37	37,4	X ² Hitung = 5,551 φ (Phi) = 0,237
Berperan	38	38,4	24	24,2	62	62,6	
Total	69	69,7	30	30,3	99	100	

Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara Peran Petugas

disediakan oleh pemerintah sehingga meskipun masyarakat ekonomi Tidak Memanfaatkan masih dapat mengakses pelayanan kesehatan di puskesmas.

Hasil uji Chi square test ($X^2_{hit} = 12,492 > X^2_{tab} = 3,841$, dan $\varphi = 0,355$, artinya bahwa ada hubungan lemah antara Dukungan Keluarga Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022.

Notoatmodjo (2012) dalam family resources models menyatakan bahwa Dukungan Keluarga masyarakat merupakan kaRateistik untuk mengukur kesanggupan dari individu atau keluarga untuk memperoleh pelayanan kesehatan mereka. Young dan Young Garro (1982) yang dikutip oleh Rebhan. D (2009) menyatakan bahwa masyarakat dengan berstatus ekonomi Tidak Memanfaatkan mengalami kesulitan dalam hal membutuhkan pelayanan kesehatan, hal ini dikarenakan karena biaya perawatan kesehatan tidak hanya mencakup pembayaran untuk pengobatan, tetapi juga biaya transportasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kristian J Madunde (2009) yang menyatakan bahwa ada hubungan signifikan antara Dukungan Keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kema Kecamatan Kema Kabupaten Minahasa Utara

Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan, diperoleh bahwa dari 37

responden yang tidak berperan, terdapat 31 responden yang tidak memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan 6 responden yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan. Kemudian dari 62 responden yang berperan, terdapat 39 responden yang tidak memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan 24 responden yang memanfaatkan.

Hasil uji Chi square test (X^2_{hit}) = 5,551 > $X^2_{tab} = 3,841$, dan $\varphi = 0,237$, artinya bahwa ada hubungan rendah antara Peran Petugas Kesehatan dengan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022..

Peran Petugas Kesehatan adalah tanggapan atau reaksi individu terhadap rangsangan atau lingkungan (Depdiknas, 2009). Dari pandangan biologis perilaku merupakan suatu kegiatan atau aktifitas organisme yang bersangkutan. Robert Kwick (2010), menyatakan bahwa perilaku adalah Peran Petugas Kesehatan atau perbuatan suatu organisme yang dapat diamati dan bahkan dapat dipelajari. (dikutip dari Notoatmodjo, 2012).

Tabel 8 menunjukkan bahwa dari 99 orang responden, yang menjawab mempunyai Petugas Kesehatan yang tidak berperan sebanyak 37 responden (37,4%) Kurangnya penilaian masyarakat terhadap Peran Petugas Kesehatan petugas disebabkan banyaknya responden yang kurang puas dengan komunikasi petugas kesehatan. Pada jawaban responden sebagai besar tenaga kesehatan tidak rutin mengadakan penyuluhan dan yang berperan sebanyak 62 responden (62,6%). Hal ini berhubungan dengan masih banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa layanan Puskesmas karena dianggap tidak mengeluarkan biaya apapun.

Tabel 5 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara Peran Petugas

Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan, diperoleh bahwa dari 37 responden yang tidak berperan, terdapat 31 responden yang Tidak Memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan 6 responden yang Memanfaatkan pelayanan rawat jalan. Kemudian dari 62 responden yang berperan, terdapat 39 responden yang Tidak Memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan 24 responden yang Memanfaatkan.

Hasil crosstabulasi data didapatkan bahwa ada 39 responden yang Tidak Memanfaatkan kunjungan pasien meskipun memiliki Peran Petugas Kesehatan, hal ini dapat disebabkan oleh masih banyaknya masyarakat yang pernah berobat dan memperoleh pengalaman yang kurang menyenangkan terkait dengan pelayanan kesehatan, misalnya komunikasi petugas yang dianggap kurang baik. Menurut Dharmmesta dkk. (2000) keputusan konsumen dalam memilih dan meminta jasa pelayanan dipengaruhi oleh pengalaman sebelumnya. Konsumen yang terpuaskan akan membuat rekomendasi positif kepada konsumen yang lain, dan konsumen yang tidak terpuaskan akan kembali ke seleksi awal serta konsumen yang kecewa akan membuat rekomendasi negatif terhadap konsumen lain.

Adapula 6 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan baik meskipun memiliki Petugas Kesehatan tidak berperan, hal ini berhubungan dengan harapan masyarakat dengan peningkatan mutu layanan puskesmas.

Hasil uji Chi square test (X^2_{hit}) = 5,551 > $X^2_{tab} = 3,841$, dan $\varphi = 0,237$, artinya bahwa ada hubungan lemah antara Peran Petugas Kesehatan dengan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022.

Hubungan Fasilitas Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022

Tabel 6. Hubungan Fasilitas Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022

Fasilitas	Pemanfaatan Rawat Jalan				Total		Uji Statistik
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		N	%	
	n	%	n	%			
Kurang	30	30,3	2	2,0	32	32,3	X ² Hitung = 28,068 φ (Phi) = 0,546
Lengkap	39	39,4	28	28,3	67	67,7	
Total	69	69,7	30	30,3	99	100	

Tabel 6 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara fasilitas dengan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan, diperoleh bahwa dari 32 responden yang mengatakan fasilitas kurang , terdapat 30 responden yang tidak memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan 2 responden yang memanfaatkan pelayanan rawat inap. Kemudian dari 67 responden yang menyatakan fasilitas lengkap, terdapat 39 responden yang tidak memanfaatkan dan 24 responden yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan.

Hasil uji Chi square test (X^2_{hit}) = 28,068 > X^2_{tab} = 3,841, dan φ = 0,546, artinya bahwa ada hubungan sedang antara fasilitas Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022.

Fasilitas adalah kelengkapan yang di sediakan oleh pemberi pelayanan kesehatan untuk menunjang aktivitas pelayanannya. Menurut Khoeriyah dan rahayu (2013) fasilitas kesehatan adalah salah satu jenis fasilitas umum yang dibutuhkan masyarakat yang berfungsi untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat sehingga akan mempengaruhi kegiatan suatu kota atau wilayah dalam meningkatkan kelancaran aktivitas dan meningkatkan produktivitas.

Tabel 9 menunjukkan bahwa dari 99 orang responden, yang paling banyak adalah fasilitas puskesmas kurang sebanyak 32 responden (32,3%) Kurangnya penilaian masyarakat terhadap fasilitas disebabkan kurangnya sarana dan prasarana yang belum tersedia di Puskesmas .dan kategori cukup

sebanyak 67 responden (67,7%). Hal ini berhubungan dengan sebagian Puskesmas terdapat alat timbang, alat pengukur berat badan dan Memanfaatkan badan.

Tabel 16 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara fasilitas dengan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan, diperoleh bahwa dari 32 responden yang mengatakan fasilitas kurang , terdapat 30 responden yang Tidak Memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan 2 responden yang Memanfaatkan pelayanan rawat inap. Kemudian dari 67 responden yang menyatakan fasilitas lengkap, terdapat 39 responden yang tidak memanfaatkan dan 24 responden yang Memanfaatkan pelayanan rawat jalan.

Hasil crosstabulasi data didapatkan bahwa ada 30 responden yang Tidak Memanfaatkan kunjungan pasien meskipun memiliki fasilitas cukup adapula 2 responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan baik meskipun memiliki fasilitas kurang, hal ini berhubungan dengan harapan masyarakat dengan peningkatan mutu layanan Puskesmas. Peneliti telah melakukan observasi di puskesmas bahwa alat-alat untuk mendukung kegiatan puskesmas masih sangat minim. Masing-masing alat kesehatan yang tersedia hanya tersedia beberapa. Ketika fasilitas kesehatan cukup, maka pasien akan merasa puas dan tidak menunggu lama untuk memeriksakan kesehatannya, membuat pasien akan rajin berkunjung ke puskesmas dengan tersedianya saran prasarana yang memadai dan akan semakin baik dalam pemantauan kesehatan lansia.

Hasil uji Chi square test (X^2_{hit}) = 28,068 > X^2_{tab} = 3,841, dan φ = 0,546, artinya bahwa ada hubungan sedang antara fasilitas Dengan Pemanfaatan

Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022.

Hubungan Jarak Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022

Tabel 7. Hubungan Jarak Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022

Jarak	Pemanfaatan Rawat Jalan				Total		Uji Statistik
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		N	%	
	n	%	n	%			
Sulit	45	45,5	10	10,1	55	55,6	X^2 Hitung = 8,609 φ (Phi) = 0,295
Mudah	24	24,2	20	20,2	44	44,4	
Total	69	69,7	30	30,3	99	100	

Tabel 7 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara jarak dengan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan, diperoleh bahwa dari 55 responden yang mengatakan jarak tempuh sulit, terdapat 45 responden yang tidak memanfaatkan pelayanan rawat jalan dan 10 responden yang memanfaatkan pelayanan rawat inap. Kemudian dari 44 responden yang menyatakan jarak tempuh mudah, terdapat 24 responden yang tidak memanfaatkan dan 20 responden yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan.

Hasil uji Chi square test (X^2_{hit}) = 8,609 > X^2_{tab} = 3,841, dan φ = 0,295, artinya bahwa ada hubungan rendah antara jarak tempuh Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022.

Keterjangkauan terhadap pelayanan artinya pelayanan kesehatan itu harus dapat dicapai oleh masyarakat, tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial, ekonomi, organisasi, dan bahasa.

Tabel 7 menunjukkan bahwa hasil analisis hubungan antara jarak dengan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan, diperoleh bahwa dari 55 responden yang mengatakan jarak tempuh sulit, terdapat 45 responden yang Tidak Memanfaatkan

pelayanan rawat jala. Hal ini menunjukkan akses rumah penduduk dengan puskesmas sangat jauh, kurangnya transportasi umum yang langsung kepuskesmas dan harus melalui transportasi laut. dan 10 responden yang Memanfaatkan pelayanan rawat inap. Kemudian dari 44 responden yang menyatakan jarak tempuh mudah, terdapat 24 responden yang tidak memanfaatkan dan 20 responden yang Memanfaatkan pelayanan rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa keterjangkauan mendapatkan pelayanan kesehatan terjamin keamanannya, ketertibannya dan tidak pernah ada hambatan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan.. Hal ini menunjukkan bahwa waktu buka dan tutupnya puskesmas tidak tepat waktu tidak erseada angkutan umum untuk menuju tempat pelayanan kesehatan Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali.

Hasil uji Chi square test (X^2_{hit}) = 8,609 > X^2_{tab} = 3,841, dan φ = 0,295, artinya bahwa ada hubungan lemah antara jarak tempuh Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022.

Hasil penelitian secara umum didapatkan bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Puskesmas Tanjung Harapan

Kabupaten Morowali oleh pelayanan belum maksimal. Untuk itu sarankan kepada pihak puskesmas melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kemudahan keterjangkauan pelayanan kesehatan yaitu waktu buka dan tutupnya puskesmas harus tepat waktu di Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali.

KESIMPULAN

Ada hubungan antara pengetahuan, sikap, dukungan keluarga, peran petugas kesehatan dan jarak tempuh dengan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Pada Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali Tahun 2022

DAFTAR PUSTAKA

- A Potter & Perry, A.G. (2007). Buku Ajar Fundamental Keperawatan: Konsep, Proses, Dan Praktik, edisi 4, Volume 2. Jakarta: EGC
- Arikunto, S. (2007). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- A.Wawan & Dewi M. 2011. Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusi. Cetakan II. Yogyakarta : Nuha Medika Azwar, A. 2017. Pengantar Administrasi Kesehatan. Tangerang : Binarupa Aksara.
- BPS. 2018. Profil kemiskinan di Indonesia Maret 2018. <https://www.bps.go.id/pressrelease/2018/07/16/1483/persentase-pendudukmiskin-maret-2018-turun-menjadi-9-82-persen.html>
- Davi, M (2016). Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Cibereum Studi pada Keluarga Miskin Penerima Jaminan Kesehatan di Kecamatan Cibereum Kota Tasikmalaya 2016. Skripsi : Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Siliwangi
- Depkes RI (2009) Klasifikasi Umur menurut Kategori. Jakarta: Dirjen Yankes.
- Indriyani. (2013). Aplikasi Konsep & Teori Keperawatan Maternitas Postpartum dengan Kematian Janin. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media Kemenkes RI (2012) Petunjuk Teknis Pos Pembinaan Terpadu Penyakit Tidak Menular (Posbindu PTM), Ditjen Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan. Kementerian Kesehatan RI (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Kemenkes RI (2019) Profil Kesehatan Indonesia 2018 (Indonesia Health Profile 2018). Available at <http://www.depkes.go.id/resources/download/pusdatin/profil-kesehatanindonesia/Data-dan-Informasi-Profil-Kesehatan-Indonesia-2018.pdf>.
- Khoeriyah, Umi Musrifatun dan Sri Rahayu. 2013. "Kajian Tingkat Pelayanan Puskesmas di Kabupaten Banjarnegara" dalam Jurnal Teknik PWK Vol.II/No.3. Hlm.408-422. Semarang : Fakultas Teknik Universitas Diponegoro Semarang
- Lubis, Rizky Ardilla dkk. (2020). "Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas SEI Mencirim Medan Tahun 2020", Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF), Volume 3, No. 1, hal: 13-20
- Misgiyanto & Susilawati, D. (2014). Hubungan antara Dukungan Keluarga dengan Tingkat Kecemasan Penderita Kanker Serviks Paliatif. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Muzaham. (2007). Sosiologi Kesehatan. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Nasution. (2007). Metode Research (Penelitian Ilmiah). Jakarta : Bumi Aksara
- Notoatmodjo, S. 2016. Promosi kesehatan dan ilmu perilaku. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Novita 2011, Faktor – faktor yang mempengaruhi Motivasi Kerja, Jakarta, PT. Gunung Agung. Nursalam. (2017).

- Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan (4th ed). Jakarta : Salemba Medika.
- Profil Dinas Kesehatan Prov. Sulteng 2021
Profil Puskesmas Tanjung Harapan Kabupaten Morowali 2021
- Simamora, Henry. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Gramedia, Jakarta.
- Sugiono, 2012. Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Trimurthy, I. 2020. Analisis Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang. Tesis. Universitas Diponegoro Semarang.Semarang.