



ARTIKEL RISET

URL artikel: <http://jurnal.fkm.umi.ac.id/index.php/woph/article/view/woph3409>

PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN POLI INTERNA DI RSUP DR.
TADJUDDIN CHALID KOTA MAKASSAR

^KNur Afiah Ilmayanti¹, Arni Rizqiani Rusydi², Ella Andayanie³

^{1,2,3}Peminatan Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat,
Universitas Muslim Indonesia

Email Penulis Korespondensi (^K): nurafiahilmayanti@gmail.com

nurafiahilmayanti@gmail.com¹, arni.rizqiani@umi.ac.id², ella_andayanie@yahoo.com³

ABSTRAK

Pemanfaatan pelayanan Rumah Sakit merupakan perilaku yang timbul dari pasien sendiri oleh karena respon terhadap keinginan untuk melakukan kunjungan di tempat yang dirasa puas oleh pasien. Rumah sakit merupakan suatu organisasi kompleks yang menggunakan perpaduan peralatan ilmiah yang rumit dan khusus, yang difungsikan oleh kelompok tenaga terlatih dan terdidik dalam menghadapi masalah-masalah yang berkaitan dengan pengetahuan medik modern untuk tujuan pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Rawat jalan merupakan tulang punggung sistem pelayanan kesehatan karena perannya sebagai pintu gerbang pelayanan rawat inap dan pelayanan kesehatan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan *Cross-Sectional study*. Populasi pada penelitian ini adalah pasien rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar yaitu sebanyak 649 orang pada bulan januari tahun 2022. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Metode analisis data menggunakan analisis univariat dan bivariat dengan menggunakan uji *chi square*. Hasil penelitian diperoleh bahwa variabel yang berhubungan antara pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar adalah aksesibilitas ($p=0,006$), ketersediaan fasilitas kesehatan ($p=0,000$), sikap petugas kesehatan ($p=0,017$), dan persepsi sakit ($p=0,384$). Diharapkan peneliti selanjutnya untuk menganalisa variabel lain mengenai pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien poli interna.

Kata kunci : pemanfaatan pelayanan kesehatan, rawat jalan, aksesibilitas, ketersediaan fasilitas.

PUBLISHED BY :

Pusat Kajian dan Pengelola Jurnal
Fakultas Kesehatan Masyarakat UMI

Address :

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)
Makassar, Sulawesi Selatan.

Email :

jurnal.woph@umi.ac.id

Article history :

Received : 27 Juli 2022

Received in revised form : 29 Juli 2022

Accepted : 8 Oktober 2022

Available online : 30 Desember 2022

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



ABSTRACT

Utilization of hospital services is a behavior that arises from the patient himself because of a response to the desire to visit a place that is satisfied by the patient. The hospital is a complex organization that uses a combination of complex and specialized scientific equipment, which is functioned by a group of trained and educated personnel in dealing with problems related to modern medical knowledge for the purpose of restoration and maintenance of good health. Outpatient is the backbone of the health care system because of its role as a gateway for inpatient services and other health services. Tadjuddin Chalid Makassar City. This type of research is a quantitative research using a cross-sectional study approach. The population in this study were outpatients at Dr. Tadjuddin Chalid Makassar City as many as 649 people in January 2022. The sampling technique used in this study used accidental sampling. The data analysis method used univariate and bivariate analysis using chi square test. The results showed that the variables related to the utilization of health services at Dr. RSUP. Tadjuddin Chalid Makassar City were accessibility ($p=0.006$), availability of health facilities ($p=0.000$), attitude of health workers ($p=0.017$), and perception of illness ($p=0.384$). It is hoped that further researchers will analyze other variables regarding the use of health services in internal poly patients.

Keyword : utilization of health services, outpatient care, accessibility and availability of health facilities.

PENDAHULUAN

Pemanfaatan pelayanan Rumah Sakit merupakan perilaku yang timbul dari pasien sendiri oleh karena respon terhadap keinginan untuk melakukan kunjungan di tempat yang dirasa puas oleh pasien. Salah satu hal yang berhubungan dengan keinginan pasien untuk melakukan pemanfaatan di Rumah Sakit adalah fasilitas yang lengkap dan ketersediaan fasilitas penunjang lainnya yang dapat memberikan kepuasan terhadap harapan yang dirasakan oleh pasien.¹

Rumah sakit merupakan suatu organisasi kompleks yang menggunakan perpaduan peralatan ilmiah yang rumit dan khusus, yang difungsikan oleh kelompok tenaga terlatih dan terdidik dalam menghadapi masalah-masalah yang berkaitan dengan pengetahuan medik modern untuk tujuan pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang baik. Instalasi Rawat Jalan (IRJ) merupakan unit fungsional yang menangani penerimaan pasien di rumah sakit, baik yang akan berobat jalan maupun yang akan dirawat di rumah sakit.²

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau Bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun, masyarakat.³ Pelayanan kesehatan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan. Setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan lalu mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan masyarakat. Pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid sudah cukup baik terkhusus di poli interna sehingga banyaknya masyarakat yang memanfaatkan pelayanan tiap bulannya sehingga kunjungan pasien meningkat.⁴

Tujuan pelayanan kesehatan adalah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang memuaskan harapan dan derajat kebutuhan masyarakat (*Consumer satisfaction*) melalui pelayanan yang efektif oleh

pemberi pelayanan yang juga akan memberikan kepuasan dalam harapan dan kebutuhan pemberi pelayanan (*Provider satisfaction*) dalam institusi pelayanan yang diselenggarakan secara efisien (*Institusional satisfaction*).⁵

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.⁶ Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan poli interna di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional study* yang bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan poli interna di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar, teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Data diolah menggunakan aplikasi SPSS disajikan dalam bentuk tabel dilengkapi dengan narasi atau penjelasan. Penelitian ini dilaksanakan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar Tahun 2022. Populasi dalam penelitian ini seluruh pasien rawat jalan poli interna di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid yang berjumlah 649 orang (Bulan Januari, 2022). Dalam menentukan jumlah sampel penelitian ini menggunakan metode rumus slovin sehingga diperoleh sampel dalam penelitian ini yaitu pasien rawat jalan sebanyak 248 orang. Analisis data menggunakan uji *chi-square* dengan $\alpha = 0,05$. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner.

HASIL

Berikut adalah hasil penelitian pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar yang diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Karakteristik Responden

Tabel 1. menunjukkan data distribusi responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, dan pendidikan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar Tahun 2022

Distribusi Responden								
Umur	n	%	Jenis Kelamin	n	%	Pendidikan	n	%
≤20	5	2,0	Laki-laki	82	33,1	SD	19	7,7
21-40	55	22,2	Perempuan	166	66,9	SMP	28	11,3
41-60	133	53,6				SMA	112	45,2
61-80	50	20,2				SMK	3	1,2
≥81	5	2,0				D3	21	8,5
						S1	59	23,8
						S2	3	1,2
						S3	1	0,4
						STIP	1	0,4
						IPDN	1	0,4
Total	248	100,0	Total	248	100,0	Total	248	100,0

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan kelompok umur yang paling banyak berumur 41-60 tahun yaitu sebanyak 133 orang (53,6%) dan yang paling sedikit berumur ≤ 20 tahun & ≥ 81 tahun yaitu sebanyak 5 orang (2,0%). Kemudian, karakteristik responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 82 orang (33,1%) dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 166 orang (66,9%). Pada Tabel 1 juga menunjukkan karakteristik responden yang tingkat pendidikan paling banyak SMA yaitu sebanyak 112 orang (45,2%) dan yang paling sedikit SMK, STIP, dan IPDN sebanyak 1 orang (0,4%).

B. Analisis Univariat

Analisis Univariat adalah untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian yang diteliti. Hasil penelitian di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar didapatkan 248 sampel dengan variabel yang diteliti aksesibilitas, Ketersediaan Fasilitas Kesehatan, Sikap Petugas Kesehatan, dan Persepsi Sakit.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan, Aksesibilitas, Ketersediaan Fasilitas Kesehatan, Sikap Petugas Kesehatan, dan Persepsi Sakit di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar Tahun 2022

Distribusi Responden			
Variabel	Kategori	n	%
Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	Tidak Pemanfaat	26	10,5
	Memanfaatkan	222	89,5
Aksesibilitas	Tidak Terjangkau	30	12,1
	Terjangkau	218	87,9
Ketersediaan Fasilitas Kesehatan	Tidak Tersedia	20	8,1
	Tersedia	228	91,9
Sikap Petugas Kesehatan	Negatif	16	6,5
	Positif	232	93,5
Persepsi Sakit	Negatif	35	14,1
	Positif	213	85,9

Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa responden yang tidak memanfaatkan yaitu sebanyak 26 orang (10,5%) dan yang memanfaatkan sebanyak 222 orang (89,5%). Hasil distribusi responden pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan indikator aksesibilitas yang tidak terjangkau yaitu sebanyak 30 orang (12,1%) dan yang memanfaatkan sebanyak 30 orang (12,1%) dan terjangkau yaitu sebanyak 218 orang (87,9%). Hasil distribusi responden berdasarkan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan indikator ketersediaan fasilitas kesehatan tidak tersedia sebanyak 20 orang (8,1%) dan tersedia sebanyak 228 orang (91,9%). Hasil distribusi responden berdasarkan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan indikator sikap dan perilaku petugas kesehatan negatif yaitu sebanyak 16 orang (6,5%) dan yang menyatakan positif sebesar 232 orang (93,5%). Hasil distribusi responden berdasarkan pemanfaatan

pelayanan Kesehatan dengan indikator persepsi sakit negatif yaitu sebanyak 35 orang (14,1%) dan yang menyatakan positif sebanyak 213 orang (85,9%).

C. Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Aksesibilitas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar Tahun 2022

Aksesibilitas	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total	<i>p (Value)</i>
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan			
	n	%	n	%	n	
Tidak Terjangkau	8	26,7	11	73,3	30	100
Terjangkau	18	8,3	200	91,5	218	100
Total	26	10,5	222	89,5	248	100

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa aksesibilitas tidak terjangkau dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan tidak memanfaatkan sebanyak 26,7% dan memanfaatkan sebanyak 73,3% sedangkan aksesibilitas terjangkau dengan tidak memanfaatkan sebanyak 8,3% dan memanfaatkan sebanyak 91,7%. Berdasarkan hasil uji *chi square* didapatkan nilai $p=0,006$ ($p <$ dari nilai $\alpha=0,05$). Hal ini berarti terdapat hubungan antara pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan Aksesibilitas di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar.

Tabel 4. Hubungan ketersediaan fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar Tahun 2022

Ketersediaan Fasilitas Kesehatan	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total	<i>p (Value)</i>
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan			
	n	%	n	%	n	
Tidak Tersedia	9	45,0	11	55,0	20	100
Tersedia	17	7,5	211	92,5	228	100
Total	26	10,5	222	11,5	248	100

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas tidak tersedia dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan tidak memanfaatkan sebanyak 45,0% dan memanfaatkan sebanyak 55,0% sedangkan ketersediaan fasilitas kesehatan tersedia dengan tidak memanfaatkan sebanyak 7,5% dan memanfaatkan sebanyak 92,5%. Berdasarkan hasil uji *chi square* didapatkan nilai $p=0,000$ ($p <$ dari nilai $\alpha=0,05$). Hal ini berarti terdapat hubungan antara pemanfaatan pelayanan Kesehatan dengan ketersediaan fasilitas kesehatan di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar.

Tabel 5. Hubungan Sikap petugas Kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar Tahun 2022

Sikap Petugas Kesehatan	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total	p (Value)	
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan				
	n	%	n	%	n		%
Negatif	5	31,3	11	68,8	16	100	0,017
Positif	21	9,1	211	90,9	232	100	
Total	26	88,5	222	11,5	248	100	

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa sikap petugas kesehatan menyatakan negatif dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan tidak memanfaatkan sebanyak 31,3% dan memanfaatkan sebanyak 68,8% sedangkan sikap petugas kesehatan positif dengan tidak memanfaatkan sebanyak 9,1% dan memanfaatkan sebanyak 90,9%. Berdasarkan hasil *uji chi square* didapatkan nilai $p=0,017$ ($p <$ dari nilai $\alpha=0,05$). Hal ini berarti terdapat hubungan antara pemanfaatan pelayanan Kesehatan dengan sikap petugas kesehatan di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar.

Tabel 6. Hubungan Persepsi Sakit dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar Tahun 2022

Persepsi Sakit	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total	p (Value)	
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan				
	n	%	n	%	n		%
Negatif	4	11,4	31	88,6	35	100	0,384
Positif	22	10,3	191	89,7	213	100	
Total	26	10,5	222	89,5	248	100	

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa persepsi sakit menyatakan negatif dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan tidak memanfaatkan sebanyak 11,4% dan memanfaatkan sebanyak 88,6% sedangkan sikap dan perilaku petugas kesehatan positif dengan tidak memanfaatkan sebanyak 10,3% dan memanfaatkan sebanyak 89,7%. Berdasarkan hasil *uji chi square* didapatkan nilai $p=0,384$ ($p >$ dari nilai $\alpha=0,05$). Hal ini berarti tidak terdapat hubungan antara pemanfaatan pelayanan Kesehatan dengan indikator persepsi sakit di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar.

PEMBAHASAN

A. Karakteristik Umum Responden

Dapat diketahui bahwa umur pasien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan unit rawat jalan poli interna di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar, maka responden yang terbanyak pada kelompok umur 41-60 Tahun sebanyak 133 orang (53,6%) dimana komposisi pasien yang Sebagian besar adalah orang tua. diketahui bahwa jenis kelamin perempuan menjadi responden terbanyak pada penelitian ini yaitu diperoleh jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 166 orang (66,9%), Sifat-sifat perempuan ini menyebabkan perempuan dapat lebih taat dan patuh terhadap sesuatu yang

dianggap penting.⁷ bahwa tingkat pendidikan terakhir di peroleh bahwa responden terbanyak berasal dari SMA yaitu sebanyak 112 orang (45,2%) dan paling sedikit ada pada SMK, STIP dan IPDN sebanyak 1 orang (0,4%), tingkat pendidikan sangat erat kaitanya dengan kesadaran dan pengetahuan seseorang, sehingga status pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Diketahui bahwa karakteristik pekerjaan diperoleh responden terbanyak yaitu IRT 91 orang (36,7%) dan yang paling sedikit ialah Mahasiswa yaitu sebanyak 7 orang (2,8%), disebabkan ibu rumah tangga memiliki aktivitas sehari-hari lebih minim dibandingkan perempuan yang berkarir jadi memiliki banyak waktu untuk meluangkan pergi berobat.

B. Aksesibilitas dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan indikator aksesibilitas di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar, dalam hal ini disebabkan meskipun dari tempat tinggal pasien tidak dilalui angkutan umum yang dapat langsung menuju ke RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar, hal tersebut bukanlah suatu masalah karena Sebagian besar pasien menggunakan kendaraan pribadi, selain itu semakin banyaknya transportasi ojek online yang ada saat ini untuk dapat digunakan sebagai pengganti angkutan umum, dan terdapat pasien yang tempat tinggalnya tidak jauh dari Rumah Sakit lebih memilih berjalan kaki, dan juga diketahui bahwa terdapat pasien yang menyatakan bahwa perjalanan ke Rumah Sakit lebih dari 15 menit karena terkena macet namun hal tersebut bukan menjadi kendala untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fatimah & Indrawati yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara aksesibilitas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan⁸. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Dewi & Nurjannah bahwa terdapat hubungan antara aksesibilitas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan yang menyatakan bahwa masyarakat cenderung akan mempertimbangkan jarak antara lokasi rumah dan pelayanan kesehatan yang mereka miliki sehingga masyarakat lebih memilih tempat pelayanan kesehatan yang mudah untuk dijangkau dari tempat tinggal mereka.⁹

C. Ketersediaan Fasilitas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Ketersediaan fasilitas (availability) merupakan indikator penilaian yang ditinjau dari segi kelengkapan fasilitas pelayanan kesehatan pada rumah sakit yang berupa ketersediaan obat dan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan di rumah sakit.¹⁰ Fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.¹¹ Berdasarkan uji *chi-square* nilai *p value*=0,000 ($p < \alpha = 0,05$) yang berarti terdapat hubungan antara ketersediaan fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan indikator ketersediaan fasilitas kesehatan di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar selama pandemi Covid-19 sudah cukup baik, dilihat dari hampir semua fasilitas kesehatan terhadap penataan interior dan eksterior ruangan dan lingkungan rumah sakit sudah rapi, bersih, menarik, dan nyaman sehingga dalam masa pandemi covid-19 ini masyarakat tidak khawatir lagi untuk berobat di rumah sakit. Namun, terdapat beberapa pasien mengenai kelengkapan obat jika stok habis responden membeli diluar dan terdapat beberapa pasien yang mengatakan mengenai fasilitas pendukung seperti hand sanitizer masih terdapat tidak terdapat di pintu ruangan poli interna namun dalam hal ini tidak menjadi kendala untuk pasien memanfaatkan Kembali pelayanan kesehatan di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Dewi & Nurjannah yang menyatakan bahwa ada hubungan ketersediaan fasilitas (*availability*) dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bahwa semakin lengkap fasilitas kesehatan yang diterima semakin tinggi pula minat kunjungan pasien untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.⁹ Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pusungunaung, dkk yang menyatakan bahwa fasilitas yang dirasakan oleh pasien tidak dapat memenuhi harapan maka hal tersebut akan membuat pasien tidak akan tertarik lagi untuk menjadikan rumah sakit sebagai pilihan utama untuk memanfaatkan Kembali pelayanan kesehatan.¹

D. Sikap Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Penerimaan atau pemberian sikap dalam pelayanan oleh tenaga kesehatan tentunya memiliki pengaruh yang sangat besar dalam keinginan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada. Sikap, tutur kata, serta segala kemudahan yang diberikan dari seluruh unsur pendukung pelayanan yang ada dalam sebuah rumah sakit mulai dari pelayanan saat customer service, dokter, bidan, perawat, hingga cleaning service menjadi hal yang akan mendorong masyarakat untuk merasa lebih dihargai dan menerima pelayanan tersebut dengan baik.¹⁰ Berdasarkan uji *chi-square* nilai *p value*=0,017 ($p < \alpha = 0,05$) yang berarti terdapat hubungan antara sikap dan perilaku petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan indikator sikap petugas kesehatan, dilihat hampir semua pasien mengatakan bahwa sikap petugas kesehatan di RSUP dr. Tadjuddin Chalid sudah baik hal tersebut menunjukkan sikap petugas kesehatan bekerja sesuai SOP, ramah dan berkata sopan kepada pasien, serta memberikan informasi secara detail kepada pasien, namun masih terdapat pasien yang mengatakan bahwa masih terdapat dokter yang tidak datang tepat waktu sehingga membuat pasien menunggu lama namun hal tersebut bukanlah suatu masalah untuk responden memanfaatkan pelayanan kesehatan unit rawat jalan poli interna di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ayu Rahmayanti & Asiah Hamzah menyatakan bahwa terdapat hubungan antara (*acceptability*) sikap petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan

Kesehatan semakin baik sikap dan perilaku petugas yang diberikan kepada masyarakat maka semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan Kembali pelayanan Kesehatan tersebut.¹¹

E. Persepsi Sakit dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Persepsi akan menentukan bagaimana seseorang akan memilih, menghimpun dan menyusun serta memberi arti yang akan mempengaruhi perilaku (tanggapan) yang akan muncul dari dalam diri¹². Berdasarkan uji *chi-square* nilai *p value*=0,384 ($p > \alpha = 0,05$) yang berarti tidak terdapat hubungan antara persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan indikator persepsi sakit. Setiap orang pasti akan mempunyai persepsi yang berbeda-beda dan pasien mengatakan bahwa sakit itu Ketika tubuh tidak dapat lagi menjalankan aktivitas. Dilihat bahwa sebagian pasien jika mereka merasakan tubuhnya sakit dan belum terlalu parah mereka cenderung melakukan pengobatan sendiri dengan meminum obat yang diberikan karena pasien memiliki obat yang diminum secara rutin dari rumah sakit atau terdapat pasien yang masih membuat ramuan tradisional (herbal). Namun pasien sudah paham tentang tindakan yang akan dilakukan jika sakit dan kebutuhan segera untuk langsung segera memanfaatkan pelayanan kesehatan ketika merasa sakit dan Ketika tidak terjadi perubahan walaupun sudah minum obat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Irawan & Ainy menyatakan tidak ada hubungan yang bermakna antara persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, masyarakat dengan persepsi sakit yang positif artinya masyarakat memahami bahwa Kesehatan merupakan prioritas pertama dan mengerti akan Tindakan untuk memanfaatkan pelayanan Kesehatan jika sakit. Meskipun begitu masih ada masyarakat yang kurang dalam menyikapi rasa sakit sehingga masih membiarkan gejala-gejala sakit yang diderita dan mengandalkan obat-obatan di warung jika sakit.¹³ Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Napirah, dkk menyatakan bahwa terdapat hubungan antara responden dengan persepsi sakit. Hal ini terjadi karena persepsi masyarakat tentang kesehatan masih belum selesai dengan konsep sehat ataupun sakit yang sebenarnya.¹⁴

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada Pasien Rawat Jalan Poli Interna di RSUP dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar tentang Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan maka dapat disimpulkan variabel yang memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien adalah aksesibilitas, ketersediaan fasilitas kesehatan, sikap petugas kesehatan, dan variabel yang tidak berhubungan adalah persepsi sakit.

Diharapkan dapat melakukan penelitian dengan judul yang sama karena penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan dan perlu penambahan variabel pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di RSUP Dr. Tadjuddin Chalid Kota Makassar Tahun 2022.

DAFTAR PUSTAKA

1. Pusungunaung SW, Kolibu FK, Rumayar AA. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Kembali Pelayanan Oleh Pasien Rawat Jalan Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. 2018;7(4):1–7.
2. Pangerapan DT, Palandeng OELI, Rattu AJM. Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. *J Kedokt Klin*. 2018;2(1):1–10.
3. Agustinawati. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Kuliner Dengan Pendekatan SERVQUAL. *J Visioner Strategi*. 2016;5(2):33–9.
4. Andrianto P, Nursikuwagus A. Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Web di Puskesmas. *Komputer dan Inform*. 2017;2017:47–52.
5. Murdyanti DY, Rachmi A. Pengaruh Citra Puskesmas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Dongko Trenggalek. *J Apl Bisnis*. 2018;4(1):1–4.
6. Tasya N, Andriany P, Herwanda. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Gigi Dan Mulut di Rumah Sakit Gigi Dan Mulut (RSGM) Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. *J Caninus Dent*. 2016;1(1):54–62.
7. Sasfi SM, Untari EK, Rizkifani S. Pola Peresapan Pasien Lanjut Usia Poli Penyakit Dalam Rawat Jalan di RSUD Dr. Soedarso Kota Pontianak Periode Desember 2018 - Juli 2019. 2020;21(1):1–9.
8. Fatimah S, Indrawati F. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia J Public Heal Res Dev*. 2019;1(3):84–94.
9. Dewi C, Nurjannah A. Hubungan Model 4a (Four As) Dalam Pemanfaatan Layanan Kesehatan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan Non PBI Di RSUD Kabupaten Pangkep. *J Promot Prev*. 2020;3(1):1–13.
10. Hidana R, Shaputra R, Maryati H. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Pasien Luar Wilayah di Puskesmas Tanah Sareal Kota Bogor. *Promot J Kesehat Masy*. 2018;1(2):1–11.
11. Ayu Rahmayanti, Asiah Hamzah MYA. Hubungan Pemanfaatan Pelayanan Antenatal Care Pada Ibu Hamil Puskesmas Tamamaung Kota Makassar. 2015;1–10.
12. Kurniasari LA. Pengaruh Strategi Pemasaran Dan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2019. Skripsi Fak Kesehatan Masyarakat Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun. 2019;
13. Irawan B, Ainy A. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. *J Ilmu Kesehat Masy*. 2018;
14. Muh. Ryman Napirah, Abd. Rahman AT. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *J Pengemb Kota*. 2016;4(1):29.