

# KAMPURUI JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT

<https://www.ejournal.lppmunidayan.ac.id/index.php/kesmas>

e-ISSN: 2549-6654

P-ISSN: 2338-610x

## Keywords:

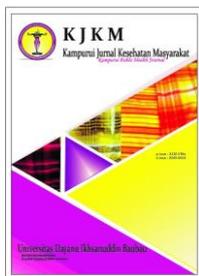
*Utilization, Health, Services*

## Kata kunci:

**Pemanfaatan, Pelayanan, Kesehatan**

Korespondensi Penulis:

ramliana915@gmail.com



## PENERBIT

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Dayanu  
Ikhsanuddin

Alamat: Jl. Sultan Dayanu Ikhsanuddin No. 124,  
Baubau 93724

# FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS SIOMPU KABUPATEN BUTON SELATAN

**Ramliana<sup>1)</sup>, Taswin<sup>1)</sup>, Eky Endriana  
Amiruddin<sup>1)</sup>**

<sup>1</sup> Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Dayanu  
Ikhsanuddin, Baubau, Sulawesi Tenggara, Indonesia

Dikirim: 17 Februari 2023

Direvisi: 31 Desember 2023

Disetujui: 31 Desember 2023

## ABSTRACT

*Utilization of health services is one of the basic needs for everyone. This study aims to determine the relationship between waiting time, service facilities, attitudes of health workers, health service procedures, and the level of patient satisfaction with health services with the utilization of health services for outpatient participants at the Siompu Health Center, South Buton Regency.*

*The type of research used is quantitative research with a cross sectional study approach with a value of  $< 0.05$ . the population in this study were all resident who used health services Siompu Health Center, South Buton Regerency in May 2021 as many as 106 people. The sample in this study was 96 people.*

*The results showed that with the Chi Square test conducted on people's perceptions of the relationship between waiting time and the use of health services, it was obtained that the value of  $= 0.015$  so that  $< 0.05$  then  $H_0$  in this study was rejected, the relationship between health facilities and the use of health services was obtained. the results of the value of  $= 0.062$  so that  $> 0.05$  then  $H_0$  in this study was accepted, the attitude of the officers towards the utilization of health services, the results obtained the value of  $= 0.018$  so that  $< 0.05$  then  $H_0$  in this study was rejected, the procedure of officers on the utilization of health services, obtained a value of  $= 0.028$  so that  $< 0.05$  then  $H_0$  in this study was rejected, patient satisfaction with the use of health services, obtained a value of  $= 0.037$  so that  $< 0.05$  then  $H_0$  in this study was rejected and  $H_a$  was accepted.*

*The need for the activity of puskesmas officers to reach areas far from the puskesmas so that the community can be served in terms of their health, the need for additional medical personnel so that patients do not wait too long to obtain health services, the time for patient examinations should be streamlined and must also be adjusted to the case or illness they suffer, facilities Puskesmas supporters should be equipped in an effort to improve disease diagnoses, as well as for health workers who are not friendly to patients so that they can serve well in accordance with the health code of ethics.*

## **INTISARI**

Pemanfaatan pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Oleh karenanya Rumah Sakit atau Puskesmas dan Organisasi pelayanan kesehatan lainnya sebagai pelayanan masyarakat perlu memiliki karakter mutu pelayanan prima yang sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pemanfaatan pelayanan kesehatan peserta pasien rawat jalan di Puskesmas Siompu Kabupaten Buton Selatan Tahun 2021. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan "cross sectional study". Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 106 pasien sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 yang ditentukan dengan teknik *simple random sampling*. Pengumpulan data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh dengan menggunakan kuisioner dan data sekunder diperoleh dari catatan laporan. Pengolahan data dilakukan menggunakan program SPSS. Analisis yang digunakan adalah analisis univariat yaitu untuk melihat tampilan distribusi frekuensi dari setiap variabel yang diteliti. Hasil penelitian ditentukan dengan cara analisis univariat dan analisis bivariat. Hasil penelitian adalah hubungan waktu tunggu dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil nilai  $\rho = 0,015$  sehingga  $\rho < 0,05$  maka  $H_0$  pada penelitian ini ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa ada hubungan antara waktu tunggu dengan. Pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Siompu. Fasilitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan sudah mendukung hanya saja belum bisa menunjang pelayanan secara maksimal. Sikap petugas memiliki berhubungan dengan kepuasan

pelayanan kesehatan karena tergantung sikap ramah dan tidaknya petugas terhadap pasien dan bagaimana cara mereka menarik perhatian mereka untuk berobat di puskesmas tersebut. Prosedur pelayanan sangat penting untuk pemanfaatan pelayanan kesehatan terkait dengan peraturan yang berlaku yaitu dengan menyediakan pelayanan berkualitas kepada pelanggan. Hubungan kepuasan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah sangat baik karena tergantung cara pelayan memberlakukan.

## **1. PENDAHULUAN**

Pemanfaatan pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan salah satu kebutuhan dasar yang diperlukan setiap orang. Oleh karenanya Puskesmas sebagai pelayanan masyarakat perlu memiliki karakter mutu pelayanan prima yang sesuai dengan harapan pasien. Dewasa ini setiap organisasi menyatakan bahwa tujuan yang akan dicapai adalah memuaskan konsumen atau pelanggan. Situasi ini hanya berlaku bagi lembaga penyedia jasa komersial, namun juga melanda institusi pemerintah yang selama ini resisten terhadap tuntutan kualitas (mutu) pelayanan publik yang prima. (WHO, 2014).

Pencapaian pelayanan yang prima pihak Puskesmas harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperhatikan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa di butuhkan, menguasai pekerjaannya maupun mengerti dan memahami bahasa isyarat pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional. (Veronika, 2009).

Dalam memberdayakan sumber daya yang terbatas ini, pelayanan harus diarahkan kepada pelayanan yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan kesehatan perlu memperlihatkan, faktor-faktor epidemiologis, termasuk sosial budaya dan kemungkinan pengembangan yang berbeda-beda menurut daerah setempat.

Bentuk pelayanan yang bermutu antara konsumen dan pemberi pelayanan (*provider*) disadari sering terjadi perbedaan persepsi, hal ini dikarenakan penilaian baik buruknya sebenarnya sangat tergantung dari latar belakang yang dimiliki, dimana konsumen

mengartikan pelayanan yang bermutu jika pelayanannya nyaman, menyenangkan dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberi kesan kepuasan bagi pasien. Sedangkan *provider* mengartikan pelayanan yang bermutu jika pelayanan sesuai dengan standar. Adanya perbedaan persepsi tersebut, sering menyebabkan keluhan terhadap pelayanan (Azwar, 2016).

Setiap tindakan dokter/perawat yang berhubungan dengan proses penyembuhan penyakit, tercatat dalam daftar catatan medik (status) masing-masing pasien yang merupakan rahasia jabatan kalangan tenaga kesehatan tidak boleh diketahui oleh pasien dan keluarganya kecuali hal yang dianggap penting untuk diberitahukan demi mendukung proses pengobatan (Wijono, 2012).

Berdasarkan beberapa hasil penelitian yang dilakukan oleh Depkes RI tentang sikap petugas kesehatan dalam melaksanakan tugasnya. Data Survei Sosial Ekonomi Nasional (SUSENAS) 2012 menunjukkan ketidakpuasan terhadap pelayanan kesehatan pemerintah lebih besar dibandingkan pelayanan yang diberikan oleh fasilitas swasta. Polling yang dilakukan salah satu media yang menyebutkan, kepuasan peserta pasien rawat jalan Kesehatan tak lebih dari 39%. Keluhan yang diterima oleh Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) mengenai pasien rawat jalan antara lain penolakan Puskesmas terhadap pasien rawat jalan, kesulitan prosedur, pengobatan yang tidak tuntas, pelayanan dokter yang tidak maksimal, antrian panjang pada Unit Gawat Darurat, serta tidak dibayarkan fasilitas laboratorium. (Sudarwanto, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien umum dan pasien rawat jalan yang dilakukan di Puskesmas Siompu Kabupaten Buton Selatan terdapat perbedaan tingkat kepuasan yang bermakna antara pasien rawat jalan dan pasien umum terhadap dimensi kualitas mutu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Accesibility*, dimana pasien umum memiliki tingkat kepuasan lebih baik dari pada pasien rawat jalan. Selain itu tidak kalah pentingnya juga dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah sikap petugas kesehatan. Saat melayani pasien, banyak pasien yang mengeluhkan pelayanan kesehatan yang kurang ramah dari petugas kesehatan, pemberian pelayanan yang

murah senyum dan memuaskan tampaknya hanya pada orang-orang berduit. (Sudarwanto, 2014).

Berdasarkan data Puskesmas Kecamatan Siompu Kabupaten Buton Selatan pada tahun 2019 ada sekitar 1.136 orang dari 10.204 penduduk Kecamatan Siompu yang memanfaatkan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas, dan pada tahun 2020 jumlah pemanfaatan pelayanan kesehatan mengalami peningkatan dari 1.347 orang menjadi 1.525 orang, sedangkan data terbaru yang di ambil pada tahun 2021 dari awal bulan Mei sampai akhir bulan Juni 2021 ada sekitar 4.136 orang. Dari data yang telah di uraikan dapat di lihat bahwa dari tahun 2020 dan tahun 2021 jumlah penduduk yang menggunakan pelayanan kesehatan mengalami peningkatan.

Permasalahan yang ada di Puskesmas Siompu adalah sangat rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dari beberapa hal seperti waktu tunggu, fasilitas pelayanan, sikap petugas kesehatan, prosedur pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien. Hal ini juga disebabkan karena kurangnya perhatian petugas kesehatan terhadap pelayanan yang dilakukan di Puskesmas kepada pasien yang datang berobat. (Profil Puskesmas Siompu, 2021). Jadi tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaat pelayanan kesehatan seperti waktu tunggu, fasilitas pelayanan, sikap petugas kesehatan, prosedur pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan "*cross sectional study*". Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei sampai bulan Juni 2021 sampai selesai di Puskesmas Siompu Kabupaten Buton Selatan. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di Puskesmas. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 106 pasien dengan sampel 96 pasien pengukuran dengan metode *simple random sampling*. Pengumpulan data penelitian terdiri atas data primer yang diperoleh dengan menggunakan lembar kuisisioner dan data sekunder diperoleh dari catatan laporan puskesmas. Pengolahan data dilakukan secara komputerisasi menggunakan program SPSS. Analisis data yang digunakan berupa analisis

univariat yaitu untuk mengetahui distribusi frekuensi dari tiap variabel yang diteliti. Pada bivariat dilakukan tabulasi silang antara variabel independent (waktu tunggu, fasilitas pelayanan, sikap petugas, prosedur pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien) dengan variabel dependet (pemanfaatan pelayanan kesehatan)

### 3. HASIL

#### Analisis Univariat

Berikut ini disajikan hasil penelitian tentang karakteristik responden yang dapat dilihat pada beberapa tabel sebagai berikut.

**Tabel 1 Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Penelitian**

Variabel Penelitian	(n)	(%)
<b>Waktu tunggu</b>		
Lama	33	47,83
Tidak Lama	36	52,17
<b>Fasilitas Pelayanan</b>		
Baik	47	68,12
Kurang baik	22	31,88
<b>Sikap petugas</b>		
Baik	50	72,46
Kurang Baik	19	21,54
<b>Prosedur Pelayanan</b>		
Baik	46	66,67
Kurang baik	23	33,33
<b>Kepuasan Pasien</b>		
Puas	41	59,42
Kurang Puas	28	40,58

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan variabel penelitian tentang faktor-faktor yang berhubungan dengan pelayanan kesehatan di Puskesmas Siompu Kabupaten Buton Selatan yaitu untuk waktu tunggu lama sebanyak 47,83% dan tidak lama sebanyak 52,17%, fasilitas kesehatan yang baik sebanyak 68,2% sedangkan yang kurang baik sebanyak 31,88% sikap petugas yang baik sebanyak 72,46% dan yang kurang baik sebanyak 27,54%, prosedur pelayanan yang baik sebanyak 66,67% dan yang kurang baik sebanyak 33,33%, dan kepuasan pasien yang puas sebanyak 59,42% sedangkan yang kurang puas sebanyak 40,58%

Selanjutnya hasil penelitian berdasarkan analisis bivariat dilihat pada tabel 2 adalah sebagai berikut

**Tabel 2 Distribusi Faktor-faktor yang Berhubungan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Siompu**

Variabel	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total	
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan		N	%
	n	%	n	%		
<b>Waktu tunggu</b>						
Lama	31	93,9	2	6,1	33	100
Tidak lama	7	19,4	29	80,6	36	100
<b>Fasilitas Pelayana</b>						
Baik	37	78,7	10	21,3	47	100
Kurang Baik	9	40,9	13	59,1	22	100
<b>Sikap Petugas</b>						
Baik	36	72,0	14	28,0	50	100
Kurang Baik	2	10,5	17	89,5	19	100
<b>Prosedur pelayanan</b>						
Baik	34	73,9	12	26,1	46	100
Kurang Baik	4	17,4	19	82,6	23	100
<b>Kepuasan Pasien</b>						
Puas	35	85,4	6	14,6	41	100
Kurang Puas	15	53,6	13	46,4	28	100

Sumber : Data Primer, 2021

Berdasarkan hasil analisis bivariat di dapat hasil bahwa di waktu tunggu lebih banyak yang memanfaatkan yang waktu lama yaitu 93,9%, fasilitas pelayanan yang memanfaatkan yang baik sebanyak 78,7%, sikap petugas yang lebih banyak adalah yang memanfaatkan dengan baik yaitu sebanyak 72%, prosedur pelayanan kesehatan yang lebih banyak adalah yang memanfaatkan dengan baik yaitu sebanyak 73,9%, dan kepuasan pasien yang lebih banyak adalah yang puas dan memanfaatkan yaitu sebanyak 85,4%

### 4. PEMBAHASAN

#### Hubungan Waktu Tunggu dengan pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan pasien untuk mendapatkan

pelayanan kesehatan mulai tempat pendaftaran sampai masuk keruangan pemeriksaan. Waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan. Lama waktu tunggu pasien mencerminkan bagaimana Puskesmas mengelola komponen pelayanan disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Kehilangan waktu dalam mencari pelayanan kesehatan dapat berarti kehilangan dalam segi pendapatan (*time cost*), sehingga waktu cenderung mengurangi pemanfaatan pelayanan kesehatan, setiap pasien paling lambat menunggu selama tiga puluh menit.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di puskesmas Siompu dapat membutuhkan waktu tunggu lama dan tidak lama. Waktu tunggu lama karena disebabkan oleh banyaknya pasien. Selain itu, faktor yang mempengaruhi waktu tunggu yang lama disebabkan oleh kurangnya petugas di puskesmas dan antrian panjang yang disebabkan kedatangan pasien yang melebihi kemampuan fasilitas pelayanan yang ada. Sedangkan dengan adanya waktu tunggu yang tidak lama masyarakat akan merasa puas dan nyaman dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Chi Square* yang dilakukan terhadap persepsi masyarakat tentang hubungan waktu tunggu dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil nilai  $\rho = 0,015$  sehingga  $\rho < 0,05$  maka  $H_0$  pada penelitian ini di tolak dan  $H_a$  di terima, artinya bahwa ada hubungan waktu tunggu dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Siompu. Hal ini terjadi dikarenakan kebanyakan responden menyatakan waktu tunggu yang tidak yang tidak lama. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin lama waktu menunggu pelayanan dokter maka semakin kurang masyarakat yang memanfaatkan pelayanan puskesmas untuk berobat, sebaliknya semakin tidak lama masyarakat menunggu pelayanan dokter semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas. Hubungan waktu tunggu pasien merupakan salah satu komponen yang potensial menyebabkan ketidakpuasan pasien. Pasien akan menganggap pelayanan kesehatan jelek apabila sakitnya tidak sembuh-sembuh (Dedi, 2019).

Dalam penelitian responden mengatakan

waktu tunggu lama tetapi masih memanfaatkan pelayanan kesehatan karena waktu tunggu pada proses pendaftaran dan pelayanan yang lambat dan yang tidak dimanfaatkan karena pasien cepat datang biasanya menunggu sangat lama sehingga merasa gelisa, tidak nyaman pada saat menunggu giliran di panggil oleh petugas kesehatan. Sedangkan yang termasuk dalam kategori waktu tunggu tidak lama tetapi tidak dimanfaatkan karena petugas kesehatan dalam ruangan pelayanan kadang lama memberikan waktu pelayanan dan memanfaatkan waktu tunggu karena pelayan kesehatan cepat melayani pasien dan mnenanyakan langsung keluhan yang di alami pasien.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aderiyani pada tahun 2012, diperoleh hasil bahwa sebanyak 78% responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas mengatakan bahwa waktu tunggu termasuk kategori cepat, selain bahwa waktu tunggu yang cepat berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan yang cepat terhadap pasien.

### **Hubungan Fasilitas Pelayanan dengan pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Hasil Fasilitas adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fasilitas pelayanan kesehatan adalah suatu alat dan/tempat yang tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif, maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah, dan masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis uji *Chi Square* yang dilakukan tentang hubungan fasilitas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil nilai  $\rho = 0,062$  sehingga  $\rho > 0,05$  maka  $H_0$  pada penelitian ini diterima, artinya bahwa tidak ada hubungan persepsi masyarakat tentang hubungan fasilitas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Siompu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin lengkap fasilitas pelayanan di puskesmas bukan berarti semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas, sebaliknya semakin

kurang fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas bukan berarti semakin kurang pula masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas.

Fasilitas pelayan kesehatan di di puskesmas sudah cukup mendukung hanya saja masih belum bisa menunjang pelayanan secara maksimal. Responden mengatakan bahwa fasilitas di Puskesmas kurang baik dimanfaatkan karena sudah tidak layak digunakan dan juga tidak lengkap tetapi masih dimanfaatkan karena kurangnya peralatan yang ada. Sedangkan fasilitas baik yang dimanfaatkan seperti peralatan masih di gunakan sesuai dengan kegunaan dan keluhan masyarakat. Sedangkan fasilitas baik tetapi tidak memanfaatkan karena kurangnya keluhan masyarakat yang berhubungan dengan fasilitas tersebut. Fasilitas pelayan perlu terus dilengkapi baik berupa fasilitas medis maupun penunjangnya. Hal ini sangat penting guna mengimbangi semakin meningkatnya jumlah pasien di puskesmas Siompu.

Adapun fungsi fasilitas pelayanan adalah sebagai berikut : mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa, kualitas produk yang lebih baik/terjamin, ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin, lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya, dan menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, serta menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka. Oleh karena itu, peranan pelayanan kesehatan sangat penting disamping sudah tentu peranan unsur manusianya sendiri (Moenir, 2014).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu tahun 2015 bahwa sebagian besar masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 81% mengatakan bahwa fasilitas pelayanan yang ada di puskesmas termasuk kategori lengkap, selain itu hasil penelitian ini diperoleh bahwa fasilitas pelayanan kesehatan memberikan kontribusi kepada pemanfaatan pelayanan kesehatan, dengan fasilitas yang lengkap maka minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan semakin besar.

## **Hubungan Sikap Petugas dengan pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Sikap adalah kecenderungan untuk mengadakan tindakan terhadap suatu objek dengan suatu cara yang menyatakan adanya tanda untuk menyenangkan atau tidak menyenangkan suatu objek tersebut (Notoatmojo, 2013). Dalam memberikan pelayanan yang baik, perlu diperhatikan 6 hal yaitu: sikap, kemampuan, perhatian, tindakan, tanggung jawab dan penampilan. Layanan kesehatan yang dibutuhkan adalah dilayani dengan sebaik mungkin oleh tenaga kesehatan, melayani dengan penuh sopan dan santun, kepastian waktu layanan (tidak mengantri lama tanpa kejelasan), pelayanan berkeadilan antara satu pasien dengan pasien yang lain atau dengan kata lain mendapat perlakuan yang sama dan tidak melihat latar belakang pasien.

Sikap petugas berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien. Hubungan antara manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai yang dapat dilihat melalui penerimaan kepercayaan, empati, menjaga rahasia dan menghormati responsive serta memberikan perhatian terhadap pasien. Mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting dalam berkomunikasi berusaha menyampaikan pandangan, perasaan dan harapannya kepada orang lain. Hubungan antara manusia yang baik akan mempunyai andil yang besar dalam konseling yang efektif. Hubungan antara manusia yang kurang baik akan mengurangi efektifitas dan kompetensi teknis pelayanan kesehatan (Wijono, 2012).

Sikap ramah mempunyai peranan penting dalam melayani pasien. Sikap ramah petugas yang dimaksud disini adalah melayani pasien dengan dengan wajah tersenyum, dan tidak membedakan pasien. Sikap ini untuk menciptakan suasana santai pada diri pasien sehingga pasien dapat menyampaikan keluhan dan keinginannya sehingga petugas kesehatan akan lebih mudah memahaminya serta dapat menghindari kemungkinan salah paham. Sikap ramah dapat dikembangkan suasana hati yang tenang, melupakan hal-hal yang menjengkelkan, wajah tersenyum, nada suara yang hangat dan tidak membedakan konsumen karena setiap konsumen adalah pribadi yang penting.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji *Chi*

*Square* yang dilakukan terhadap sikap petugas terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil nilai  $\rho = 0,018$  sehingga  $\rho < 0,05$  maka  $H_0$  pada penelitian ini ditolak, artinya bahwa tidak ada hubungan sikap petugas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Siompu. Bila sikap petugas dikaitkan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan diperoleh bahwa responden yang mengatakan bahwa sikap petugas yang kurang baik lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan

Berdasarkan hasil penelitian sikap petugas terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas ada yang termasuk kategori kurang baik tetapi masih dimanfaatkan karena sikap ramah yang berusaha ditujukan oleh petugas kesehatan sedangkan yang tidak dimanfaatkan ada juga petugas kesehatan yang bersikap tidak ramah yang dapat dilihat dari nada suaranya yang agak ketus. Sedangkan dalam kategori baik dimanfaatkan petugas kesehatan adalah perhatian, melayani dengan baik, dan berkomunikasi dengan baik serta bersikap ramah terhadap pasien sehingga hubungan petugas dan pelayan dapat terjalin dengan baik dengan petugas kesehatan. Sikap petugas yang baik tetapi tidak dimanfaatkan karena pasien tidak terlalu kenal dengan petugas tersebut. Sikap ramah petugas kesehatan dapat juga dilihat dari beberapa hal yaitu petugas kesehatan selalu murah senyum kepada setiap pasien yang berkunjung ke Puskesmas, menawarkan bantuan kepada pasien yang dirasa membutuhkan bantuan, harus memiliki hubungan yang baik dengan pasien, dan memperlakukan setiap pasien yang berkunjung di Puskesmas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik sikap petugas puskesmas terhadap pasien, maka semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas sebaliknya semakin kurang baik sikap petugas di puskesmas semakin kurang pula masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas.

### **Hubungan Prosedur pelayanan Kesehatan dengan pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktifitas dan metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah. Dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik bagi

masyarakat Puskesmas harus menetapkan prosedur pelayanan yang sederhana mungkin sehingga tidak berbelit-belit dan tidak membingungkan pelanggan.

Prosedur pelayanan kesehatan termasuk dalam kategori kurang baik tetapi masih dimanfaatkan karena apabila masuk dalam ruang pemeriksaan harus melalui prosedur tertentu sedangkan yang tidak dimanfaatkan karena kadang masyarakat memanggil petugas kesehatan kerumah secara langsung untuk tidak melakukan prosedur yang telah di sediakan di puskesmas. Sedangkan prosedur pelayanan kesehatan dalam kategori baik yang tidak dimanfaatkan karena masyarakat atau pasien malas melakukan berbagai prosedur dan yang memanfaatkan prosedur pelayan karena merasa prosedur yang dilakukan di puskesmas tersebut adalah agar pelayanan yang dilakukan di Puskesmas berlangsung dengan teratur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik prosedur pelayanan yang dilakukan oleh petugas puskesmas terhadap pasien, maka semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas sebaliknya semakin kurang baik prosedur pelayanan petugas di puskesmas semakin kurang pula masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas. Prosedur pelayanan harus terus ditingkatkan, dalam arti dibuat lebih mudah, transparan, karena tuntunan dan kebutuhan pasien terhadap layanan jasa kesehatan yang bermutu dan terus meningkat.

### **Hubungan Kepuasan Pasien dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang, puas dan kelegaan seseorang karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi. Kepuasan pasien adalah perasaan senang individu karena terpenuhinya harapan atau keinginan dalam jasa pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien di puskesmas dapat dilihat dari loket pendaftaran, pelayanan petugas kesehatan, pelayanan medis dan non medis, dan keadaan lingkungan fisik, tanggapan serta jaminan.

Berdasarkan hasil analisis uji *Chi Square* yang dilakukan terhadap tingkat kepuasan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil nilai  $\rho = 0,037$  sehingga  $\rho < 0,05$  maka  $H_0$  pada penelitian ini

ditolak, artinya bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat kepuasan pasien dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Siompu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik tingkat kepuasan pasien, maka semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas sebaliknya semakin kurang baik tingkat kepuasan pasien di puskesmas semakin kurang pula masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas. Responden mengatakan kurang baik tetapi masih memanfaatkan pelayanan kesehatan kadang tidak adanya konektivitas dan terjadi karena keluarga pasien mengkhawatirkan keadaan kesehatan keluarganya. Karena kurangnya kepuasan pasien juga tergantung bagaimana pelayanan yang yang diberikan oleh pihak puskesmas. Responden mengatakan baik tetapi masih memanfaatkan pelayanan kesehatan karena dengan pelayann yang baik tentu sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien akan pelayanan yang diberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepentingan pasien atas pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas tentu akan berbeda-beda, sesuatu yang dirasakan saat ini belum tentu baik untuk masa yang akan datang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kevin Efendi dkk 2019, mengatakan bahwa sebanyak 81,75% masyarakat yang berobat ke puskesmas mengatakan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas kesehatan, selain itu diperoleh bahwa ada hubungan kepuasan pasien dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan antara waktu tunggu, fasilitas pelayanan, sikap petugas kesehatan, prosedur pelayanan kesehatan, dan kepuasan pasien dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Siompu Kabupaten Buton Selatan. Pelayanan harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan tanpa membedakan apakah dia keluarga pelayanan atau pun bukan keluarga. Sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat.

Saran dari penelitian ini adalah semoga kedepannya pasien yang berkunjung di

Puskesmas Siompu lebih puas lagi dengan waktu tunggu, fasilitas pelayanan, sikap pelayannya dan prosedur yang telah ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Azrul. (2016). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Dedi dkk. (2019). *Hubungan Waktu Tunggu dengan Tingkat Kepuasan Pasien dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan*. Program Studi Ilmu Keperawatan, Universitas Kader Bangsa Palembang.
- Moenir. (2014). *Menejemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2013). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2013). *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2013). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Siompu, Puskesmas. (2021). *Profil Puskesmas Siompu*. Biwinapada. Kecamatan Siompu.
- Sudarwanto. (2014). Data SUSENAS 2001. Diakses 22 Juli 2021
- Sudarwanto. (2014). Peninjauan Kembali Pelayanan Kesehatan. Diakses 25 Juni 2021
- Veronika. (2009). *Pencapaian Pelayanan yang Prima Pihak Puskesmas dan Rumah Sakit harus Memiliki Keterampilan tertentu*. Press Aksara.
- WHO. (2014). *Material Mortality*. World Health Organization.
- Wijono, Djoko. (2012). Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan. No 1. Diakses 7 Agustus 2021
- Aderiyani, 2012. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Puskesmas Oleh Masyarakat Desa Mallinrung Kec. Libureng Kab. Bone*