

**FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN  
PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN PADA  
MASYARAKAT DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS LUBUK  
PAKAM**

*FACTORS ASSOCIATED WITH UTILIZATION OF HEALTH  
SERVICE TO COMMUNITIES IN THE WORKING AREA OF THE  
LUBUK PAKAM PUBLIC HEALTH CENTER*

**DELITA BR PANJAITAN<sup>1</sup>, FADLILAH WIDYANINGSIH<sup>2</sup>, FELIX  
KASIM<sup>3</sup>, KIKI INDRIANI<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3</sup>INSTITUT KESEHATAN MEDISTRA LUBUK PAKAM  
Jln. Sudirman No.38 Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang,  
Sumatera Utara - Indonesia  
e-mail : [delita.lita16@gmail.com](mailto:delita.lita16@gmail.com)  
DOI: [10.35451/jkg.v6i1.1864](https://doi.org/10.35451/jkg.v6i1.1864)

Field Code Changed

**ABSTRAK**

Fasilitas pelayanan kesehatan salahsatunya adalah puskesmas. Puskesmas merupakan fasilitas yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat maupun individu yang berfokus pada peningkatan status derajat kesehatan melalui upaya pencegahan, promosi, pengobatan serta pemulihan. Salah satu kendala yang terjadi dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan yang tidak berjalan dengan baik adalah sikap petugas yang kurang, persepsi sakit dan waktu tunggu terhadap yang terlalu lama untuk dilakukan tindakan pelayanan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja puskesmas Lubuk Pakam. Rancangan desain penelitian yang digunakan yakni *crosssectional*. Sampel yang digunakan sebanyak 33 orang dengan uji *chi-square* dengan taraf *signifikan* 5% atau  $\alpha = 0,05$ . Penelitian ini menghasilkan adanya hubungan sikap petugas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p \text{ value} = 0,003 < \alpha = 0,005$ ), terdapat hubungan persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p \text{ value} = 0,001 < \alpha = 0,005$ ) dan terdapat hubungan waktu tunggu dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p \text{ value} = 0,003 < \alpha = 0,005$ ). Dengan demikian dapat disarankan kepada pihak Puskesmas agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien serta mengevaluasi dan memperhatikan waktu tunggu untuk lebih efisien lagi.  
**Kata kunci:** Sikap Petugas, Persepsi Sakit, Waktu Tunggu, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

**Abstract**

*One of the health service facilities is the community health center. Community Health Centers are facilities that provide health services for communities and individuals that focus on improving health status through prevention, promotion, treatment and recovery efforts. One of the obstacles that occur in the use of health services that do not run well*

*is the poor attitude of staff, the perception of illness and waiting times that are too long for service action to be carried out. The aim of the research is to determine the factors related to the utilization of health services in the Lubuk Pakam health center working area. The research design used was cross-sectional. The sample used was 33 people using the chi-square test with a significance level of 5% or  $\alpha = 0.05$ . This research resulted in a relationship between officer attitudes and health service utilization ( $p \text{ value} = 0.003 < \alpha + 0.005$ ), there was a relationship between perception of illness and health service utilization ( $p \text{ value} = 0.001 < \alpha 0.005$ ) and there was a relationship between waiting time and health service utilization ( $p \text{ value} = 0.003 < \alpha 0.005$ ). Thus, it can be suggested to the Community Health Center to further improve the quality of services provided to patients and evaluate and pay attention to waiting times to be more efficient.*

**Keywords:** Attitude, perceptions of pain, waiting time, utilization of health services

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang dibuat oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi untuk menjamin dan meningkatkan derajat kesehatan baik individu maupun masyarakat, salah satunya adalah pelayanan yang bermutu, holistic dan menyeluruh. Di pihak pemberi pelayanan kesehatan (*Health Care Provider*) harus terus mengembangkan terhadap tuntutan masyarakat dengan memperbaiki mutu dan pelayanan kesehatan agar masyarakat lebih mudah mengakses pelayanan kesehatan sehingga derajat kesehatan semakin meningkat. Hal ini bisa didapatkan dipelayanan yang ada di puskesmas. Puskesmas ialah bagian dari suatu capaian yang difokuskan untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang dimana letaknya sangat strategis sehingga diharapkan mampu menjangkau serta mendukung terjadinya perubahan dalam peningkatan derajat kesehatan (Anita, 2017)

Salah satu tujuan upaya pelayanan yang ada di puskesmas adalah bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan baik secara promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative sesuai dengan ketetapan pemerintah, sehingga masyarakat maupun individu dapat hidup produktif

serta mampu melakukan pencegahan terhadap berbagai penyakit (Darmawansyah, 2013)

Kesehatan adalah suatu bagian yang penting dalam kehidupan manusia, sehingga manusia bisa hidup produktif selain itu, pemerintah tanggung jawab untuk menjamin agar setiap masyarakat mendapatkan fasilitas kesehatan di setiap unit pelayanan kesehatan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan sesuai dengan Undang-undangan bahwa kesehatan adalah hak asasi manusia dan unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

Salah satu agar derajat kesehatan masyarakat dapat ditingkatkan yakni dengan melakukan rekrutmen tenaga kesehatan yang berkompeten serta mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bisa dapat diakses secara universal, tanpa kendala keterjangkauan, penerimaan layanan, atau aksesibilitas fisik itu sendiri. Penyediaan pelayanan kesehatan dasar harus benar-benar dijalankan dan disosialisasikan agar masyarakat mau memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut sehingga kesehatan semakin jauh lebih tinggi. Harapan dari dimanfaatkannya fasilitas pelayanan kesehatan ialah tercapainya derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik

serta mendapatkan kemudahan dalam segala hal yang berkaitan dengan pemanfaatan pelayanan khususnya di pelayanan dasar (Permenkes RI, 2014).

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi penggunaan pelayanan kesehatan oleh seseorang yakni persepsi terhadap penyakit, sikap petugas dan waktu tunggu yang terlalu lama sehingga ini menjadi alasan masyarakat untuk tidak datang berkunjung kefasilitas pelayanan serta tidak memanfaatkannya, sehingga pemerataan dan keterjangkuan layanan kesehatan masih memerlukan perhatian dan pemantauan (Alamsyah,2017).

Diperkirakan hanya sekitar 30% penduduk yang memanfaatkan layanan yang ada di puskesmas dan dalam kondisi seperti itu tidak heran jika tingkat kesehatan masyarakat di Indonesia masih kurang memuaskan. Hal ini didukung oleh fakta bahwa hanya 79.504.594 (29,8%) dari seluruh kunjungan yang dilakukan di tingkat lokal yang menggunakan layanan kesehatan di puskesmas yang ada di daerah, sementara jumlah kunjungan rawat jalan yang ada di Sumatera utara yakni 1.335.281 (37,4%) kunjungan.

Puskesmas Lubuk Pakam merupakan salah satu puskesmas yang ada di Kabupaten Deli Serdang, dimana Puskesmas ini menyelenggarakan program untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan, meliputi kegiatan kesehatan wajib dan kegiatan pembangunan yang disesuaikan dengan masalah, kebutuhan dan peluang puskesmas. Berdasarkan Data sekunder puskesmas Lubuk Pakam, jumlah kunjungan peserta BPJS ke Puskesmas Lubuk Pakam pada tahun 2022 sebanyak 45.640 kunjungan sedangkan tahun 2023 mengalami penurunan sebanyak 37.477 data jumlah kunjungan peserta. Jumlah kunjungan terendah dalam rentang tahun 2022-2023 yaitu pada bulan Mei dengan jumlah 1521 kunjungan BPJS Kesehatan

di Puskesmas Lubuk Pakam masih mengalami fluktuasi kunjungan.

Berdasarkan studi pendahuluan di lapangan kepada 10 orang ditemukan bahwa salah satu alasan masyarakat tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dikarenakan terbatasnya jam kunjungan pelayanan Puskesmas, selain itu petugas kesehatan kurang peduli serta kurangnya responsifitas terhadap pengunjung puskesmas, dan waktu tunggu penerimaan pelayanan tidak sesuai dengan kualitas pelayanan dan petugas kesehatan yang sering terlambat.

Berdasarkan beberapa masalah pada latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Faktor-faktor yang berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Masyarakat di Wilayah Kerja Puskesmas Lubuk Pakam Tahun 2023".

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan penelitian analitik yang menggunakan desain *cross sectional*, yaitu metode penelitian yang dibuat untuk tujuan tersebut yang diterapkan sebagai hasil pengukuran langsung terhadap variable; bebas dan variable terikat, dimana pengumpulan data dilakukan secara bersamaan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei tahun 2023 di puskesmas lubuk pakam dengan sampel 33 responden.

## 3. HASIL

Tabel 1. sikap petugas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Pakam

Sikap Petugas	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan						P value
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Kurang	10	90,9	1	9,1	11	100,0	0,03

Baik	8	36,4	14	68,2	22	100,0
Total	18	54,5	15	45,5	33	100

Dari tabel 1 di dapatkan hasil antara sikap petugas dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan diperoleh sebanyak 8 (36,4%) responden dengan persepsi sakit yang baik dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Pakam, sedangkan responden yang menyatakan sikap petugas buruk sebanyak 10 (90,9 %) dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Pakam dengan nilai *p value* 0,003 sehingga *Ho* ditolak yang artinya ada terdapat hubungan sikap petugas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada masyarakat di puskesmas Lubuk Pakam.

Tabel 2. Persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada masyarakat di wilayah kerja puskesmas Lubuk Pakam

Persepsi Sakit	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan						P value
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		Total		
	N	%	N	%	n	%	
Kurang	9	100	0	0	9	100,0	0,001
Baik	9	37,5	15	62,5	24	100,0	
Total	18	54,5	15	45,5	33	100	

Hasil dari tabel 2 terdapat hubungan antara persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan diperoleh sebanyak 9 (37,5%) responden dengan persepsi sakit yang baik dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Pakam, sedangkan responden dengan persepsi sakit yang buruk sebanyak 9 (100 %) dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan nilai *p value* 0,001 sehingga ada hubungan antara persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada masyarakat di Puskesmas Lubuk Pakam.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Waktu Tunggu Di Wilayah Kerja Puskesmas Lubuk Pakam Tahun

Hasil dari table 3 antara waktu tunggu dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan diperoleh 4 orang (26,7%) responden menyatakan waktu tunggu cepat

Waktu Tunggu	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan						P value
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		Total		
	N	%	N	%	N	%	
Lama	14	77,8	4	22,2	18	100,0	0,003
Cepat	4	26,7	11	73,3	15	100,0	
Total	18	54,5	15	45,5	33	100	

dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Pakam, sedangkan responden menyatakan waktu tunggu lama sebanyak 14 (77,8 %) dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Lubuk Pakam dengan uji *chi-square* nilai *p value* 0,003 sehingga ada hubungan antara waktu tunggu dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

#### 4. PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa masih terdapat masyarakat tidak memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan karena berbagai alasan salah satunya adalah sikap petugas yang kurang baik dengan hasil yang diperoleh menyatakan sikap petugas kurang baik dapat mempengaruhi orang untuk tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Artinya semakin baik sikap petugas dalam melayani pasien, maka pasien akan semakin menggunakan pelayanan kesehatan tersebut kembali dan sebaliknya, selain sikap petugas, persepsi mutu juga mempengaruhi orang lain dalam pelayanan yang diterimanya. Jika responden mempunyai persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan, maka kepuasan pasien juga baik sehingga

mempengaruhi penggunaan pelayanan puskesmas. Sikap petugas kesehatan terhadap pemberian pelayanan merupakan salah satu bentuk mutu pelayanan. Penerimaan atau perilaku pemberian pelayanan oleh tenaga kesehatan tentunya mempunyai dampak yang besar terhadap kemauan masyarakat dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang ada (Lisnawaty, 2016).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat bahwa ada hubungan persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Lubuk Pakam tahun 2023 dengan nilai *p value* adalah 0,001. Dari 33 responden ada sebanyak 9 orang (37,5%) dengan persepsi sakit yang buruk dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sedangkan responden dengan persepsi sakit yang baik dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan ada sebanyak 14 orang (77,8%).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanifa yang menyatakan ada hubungan antarpersepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Wilayah kerja Puskesmas, dimana Persepsi ialah suatu tindakan yang dilakukan untuk menyusun, mengenali dan menafsirkan segala informasi yang diterima guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang sesuatu hal yang diterima (Trimurthy, 2008).

Selain itu faktor ke dua yang mempengaruhi pemengataan pelayanan adalah waktu tunggu, dimana waktu tunggu adalah keseluruhan waktu tunggu pasien rawat jalan mulai dari pendaftaran awal hingga pemeriksaan dokter. Waktu tunggu yang lama mengurangi kepuasan pasien, sehingga ketika pasien merasa tidak puas maka mereka akan mencaró layanan kesehatan lain yang lebih baik (David et.al, 2014).

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

1. Ada hubungan sikap petugas

dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada masyarakat di wilayah kerja pukeskesmas Lubuk Pakam tahun 2023

2. Ada hubungan Persepsi sakit dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada masyarakat di wilayah kerja pukeskesmas Lubuk Pakam tahun 2023
3. Ada hubungan waktu tunggu dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada masyarakat di wilayah kerja pukeskesmas Lubuk Pakam tahun 2023

### SARAN

#### 1. Bagi Masyarakat

Dengan penelitian ini masyarakat dapat memiliki pengetahuan yang benar tentang persepsi sakit, memiliki kemauan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas dan mengetahui manfaat dari Puskesmas itu sendiri.

#### 2. Bagi Intitusi Pendidikan

Diharapkan menambah bahan bacaan untuk perpustakaan dan dapat dijadikan untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan sebagai panduan bagi mahasiswa atau mahasiswi yang akan melakukan penelitian.

#### 3. Bagi Dinas Kesehatan

Kepala Dinas Kesehatan diharapkan dapat memberikan pelatihan kepada tenaga kesehatan dibidang Promosi Kesehatan untuk memberikan penyuluhan kepada masyarakat agar menambah pengetahuan dan wawasan masyarakat terutama tentang persepsi masyarakat terhadap penyakit, dan tindakan apasaja yang dilakukan ketika sakit.

#### 4. Bagi Puskesmas

- a. Puskesmas sebaiknya memberikan pengetahuan mengenai pentingnya kesehatan dan konsep sehat sakit yang benar oleh pihak puskesmas atau kader.
- b. Puskesmas sebaiknya terus melakukan peningkatan inovasi dalam menginformasikan atau mempublikasikan terkait fasilitas puskesmas dan jenis pelayanan agar masyarakat memanfaatkan pelayanan kesehatan di Lubuk Pakam

kesehatan masyarakat universitas  
halu oleo  
Kementerian Kesehatan Republik  
Indonesia, 2014. *Peraturan  
Kementerian Kesehatan Republik  
Indonesia Nomor 75 Tahun 2014  
tentang Pusat Kesehatan  
Masyarakat*. Jakarta: Kementerian  
Kesehatan Republik Indonesia  
Trimurthy, IGA. (2008). Analisis  
Hubungan Persepsi Pasien Tentang  
Mutu Pelayanan dengan Minat  
Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat  
Jalan Puskesmas Pandanaran  
Kota Semarang. Pascasarjana.  
Universitas

#### 5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil Penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dan diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk dapat meneliti lebih jauh mengenai variabel lain.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pasien Dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 2(3).
- Anita, Betri dkk. (2019). *Puskesmas dan Jaminan Kesehatan Nasional*. Yogyakarta: CV Budi Utama
- Darmawansyahat al. 2013. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Aeng Towa Kabupaten Takalar. Bagian Administrasi Dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin Muninjaya, A.A Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta : EGC
- Lisnawaty, Jusriani dan Junaid. 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Puriala Kecamatan Puriala Kabupaten Konawe. Fakultas