

Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat	Vol. 2 No. 1	Edition: November 2020 – April 2021
	http://ejournal.delihusada.ac.id/index.php/JIKM	
Received: 23 Oktober 2020	Revised: 28 Oktober 2020	Accepted: 28 Oktober 2020

ANALISIS FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN RENDAHNYA KUNJUNGAN ULANG PASIEN UMUM DI UNIT RAWAT JALAN PUSKESMAS BANDAR TINGGI KABUPATEN SIMALUNGUN

Evi Noperia Damanik, Felix Kasim, Nur Mala Sari
 Institut Kesehatan DELIHUSADA Delitua
 e-mail : evidamanik2019@gmail.com

Abstract

Based on the level of community utilization (utility), especially urban communities, especially the middle and upper class, health services such as the community health center as places for medical treatment and health checks tend to be low. The low number of visits to the Community Health Centre can be influenced by various factors both from the public as a user or from the Community Health Centre as a health service provider. This study aims to analyze the factors associated with the low return of general patients in the Outpatient Unit of the Community Health Centre Bandar Tinggi in Simalungun Regency. The type of research is a quantitative study with cross sectional study design. The research sample amounted to 96 people. Statistical analysis used the chi square test and logistic regression at the 95% confidence level ($p < 0.05$). The results showed that there was a relationship between administrative services, doctor services, nurse/midwife services, availability of facilities and medicines, access, and comfort with a return visit of general patients in the outpatient unit of the Community Health Centre ($p = 0,000$). The conclusion is administrative services is the most dominant variable associated with public patient return visits with a value of B (4,153). Further improve administrative services, doctor services, nurse / midwife services, improve patient comfort and extra health services pay attention to the availability of facilities and medicines.

Keywords: Return Visits, General Patients, Outpatient Unit

1. PENDAHULUAN

Masyarakat perkotaan khususnya masyarakat menengah ke atas dalam hal tingkat pemanfaatan (utilitas) khususnya pelayanan kesehatan seperti Puskesmas cenderung rendah untuk berobat dan memeriksakan kesehatan. Dibandingkan Puskesmas mereka lebih mengutamakan pelayanan klinik

medis, praktek dokter spesialis, dan rumah sakit swasta. Banyak orang yang menganggap Puskesmas masih dianggap sebagai layanan kesehatan kelas dua. Mengingat penyakit yang terus mengancam masyarakat maka pemerintah harus menata kembali peran dan fungsinya dan Puskesmas sangat membutuhkan revitalisasi sebagai lembaga kesehatan masyarakat

yang bergerak dalam pembangunan (Mubarak, 2012).

Menurut *Green* dalam Notoatmodjo (2013), mutu pelayanan sangat mempengaruhi keinginan masyarakat dalam memanfaatkan puskesmas yang menjadi penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan di puskesmas antara lain, penilaian petugas kesehatannya saat pemberian layanan yaitu oleh dokter, perawat dan tim medis lainnya, kelengkapan sarana (ketersediaan obat-obatan, alat-alat kesehatan) dan jarak sarana kesehatan.

Rendahnya angka kunjungan ke Puskesmas banyak faktor yang memengaruhinya. Ada dari faktor masyarakat sebagai pengguna atau pun dari Puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan. Menurut Dever (1984) pada dasarnya pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh: Faktor sosial budaya dan kultural yang ada dimasyarakat dapat memberikan pengaruh bagi orang-orang dalam melakukan tindakan, sebagai contoh dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Faktor organisasi penyedia layanan kesehatan seperti pelayanan yang berkualitas, keterjangkauan lokasi dan keterjangkauan social. Faktor interaksi penyedia-konsumen. Faktor petugas kesehatan/penyedia.

Berdasarkan data dari rekam medis Puskesmas Bandar Tinggi data kunjungan pasien umum mulai bulan Januari sampai Desember 2018 adalah sebanyak 1524 orang,

sedangkan dari Januari sampai dengan Desember 2019 jumlah kunjungan pasien umum pada pelayanan Unit Rawat Jalan sebanyak 1282 orang (Profil Puskesmas Bandar Tinggi, 2020).

Dari penjabaran penjelasan latar belakang di atas, maka penulis berminat untuk meneliti tentang analisis faktor yang berhubungan dengan rendahnya kunjungan ulang pasien umum di unit Rawat Jalan Puskesmas Bandar Tinggi Kabupaten Simalungun.

2. METODE

Rancangan penelitian adalah jenis kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study. Populasi atau objek penelitian yaitu keseluruhan pasien umum yang melakukan kunjungan ke Puskesmas Bandar Tinggi saat penelitian berlangsung. Kriteria inklusi sampel adalah pasien umum, berusia ≥ 17 tahun, bersedia ikut dalam penelitian dan menanda tangani informed consent. Sampel berjumlah 96 orang pasien umum. Analisis data menggunakan uji chi-square dan regresi logistik pada interval kepercayaan 95% ($p < 0,05$).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian meliputi analisis univariat, analisis bivariat dan analisis multivariat.

Tabel 1. Distribusi Gambaran Pasien Umum di Unit Rawat Jalan

Variabel	n	%
Pelayanan Administrasi	46	47,9

Baik		
Kurang	50	52,1
Pelayanan Dokter		
Baik	46	47,9
Kurang	50	52,1
Pelayanan Perawat/bidan		
Baik	43	44,8
Kurang	53	55,2
Ketersediaan Fasilitas dan Obat-Obatan		
Baik	36	37,5
Kurang	60	62,5
Akses		
Baik	43	44,8
Kurang	53	55,2
Kenyamanan		
Baik	47	49,0
Kurang	49	51,0
Kunjungan Ulang		
Ya (≥ 2 kali)	40	41,7
Tidak (1 kali)	56	58,3

Berdasarkan tabel 1, mayoritas pelayanan administrasi pasien umum di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bandar Tinggi adalah kurang sebanyak 50 orang (52,1%), pelayanan dokter mayoritas kurang sebanyak 50 orang (52,1%), pelayanan perawat/bidan mayoritas kurang sebanyak 53 orang (55,2%), ketersediaan fasilitas dan obat-obatan mayoritas kurang ada sebanyak 60 orang (62,5%), akses mayoritas kurang sebanyak 53 orang (55,2%), kenyamanan mayoritas kurang sebanyak 49 orang (51,0%) dan mayoritas pasien umum tidak akan melakukan

kunjungan ulang yaitu sebanyak 56 orang (58,3%).

Tabel 2. Faktor yang Berhubungan dengan Kunjungan Ulang Puskesmas Bandar Tinggi

Variabel	Kunjungan Ulang				Nilai P (PR)
	Ya		Tidak		
	n	%	n	%	
Pelayanan Administrasi					
Baik	34	33,3	36	66,7	0,000
Kurang	6	60,6	13	39,4	(6,159)
Pelayanan Dokter					
Baik	2	63,9	17	37,0	0,000
Kurang	1	22,1	39	78,0	(2,866)
Pelayanan perawat/ bidan					
Baik	3	69,0	13	30,2	0,000
Kurang	1	18,0	43	81,0	(3,698)
Ketersediaan fasilitas dan obat-obatan					
Baik	2	72,2	10	27,8	0,000
Kurang	1	23,3	46	76,7	(3,095)
akses					
Baik	2	65,1	15	34,9	0,000
Kurang	1	22,6	41	77,4	(2,876)
Kenyamanan					
Baik	3	68,1	15	31,9	0,000
Kurang	2	16,3	41	83,7	(4,17)

Berdasarkan tabel 2 untuk pelayanan administrasi didapatkan hasil nilai signifikansi 0,000 pelayanan administrasi berhubungan dengan kunjungan ulang pasien umum.

Sejalan pada penelitian Alamsyah (2017) yaitu pelayanan administrasi dari segi kemudahan informasi berhubungan dengan keputusan pemanfaatan pelayanan rawat jalan dengan nilai $p= 0,001$. Hal yang sama didukung oleh penelitian Hartanto (2014) di unit rawat jalan Puskesmas Nguter Sukoharjo yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan pegawai berhubungan dengan minat kunjungan ulang secara simultan ($p= 0,000$). Hasil nilai $R^2 = 0,426$ atau 41,6%. Ini memberikan penjelasan bahwa pegawai yang memberikan kualitas pelayanan yang tinggi, akan diikuti semakin tinggi dan meningkatnya minat pasien melakukan kunjungan ulang.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2006), Prinsip terselenggaranya layanan yaitu (1) Tidak berbelit-belit dan jelasnya aspek prosedur pelayanan, mudah terlaksana dan mudah dimengerti. (2) Adanya syarat-syarat teknis yang jelas dari layanan administrative dan biaya pelayanan publik yang terinci serta cara melakukan pembayaran dengan benar. (3) Kejelasan waktu, pelaksanaan pelayanan publik terselesaikan pada jangka waktu yang ditetapkan sebelumnya. (4) Disiplin wajib ditegakkan oleh pemberi layanan, ikhlas, sopan santun dan ramah ketika pemberian

pelayanan. Menurut Irawan (2012) segudang manfaat bagi produsen dan konsumen dapat diberikan oleh berkualitasnya suatu pelayanan. Pelayanan yang memuaskan menciptakan loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan pelayanan tersebut termasuk dalam hal ini memanfaatkan pelayanan Puskesmas secara berulang dan berkesinambungan.

Untuk pelayanan dokter didapat nilai probabilitas sebesar 0,000 menjelaskan pelayanan dokter berhubungan dengan rendahnya kunjungan ulang. Sama dengan penelitian Jabbar dkk (2014) di Puskesmas Jongaya Kota Makasar yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan pemanfaatan kembali layanan kesehatan puskesmas.

Adapun tujuan layanan rawat jalan yaitu penentuan diagnosa penyakit melalui tindakan pengobatan, bagi rawat inap atau bagi tindakan rujukan dan untuk pemberian konsultasi kepada pasien yang butuh pendapat dokter spesialis, melalui tindakan pengobatan atau tidak dan untuk tersedianya tindak lanjut bagi pasien rawat inap yang sudah diijinkan pulang tapi masih dilakukan pengawasan terhadap kesehatannya (Wulansari, 2013).

Menurut Andersen dalam Notoatmodjo (2013) keputusan dalam mencari pertolongan kesehatan dilatar belakangi oleh keadaan status kesehatan seseorang sehingga timbul kebutuhan yang dirasakan nyata. Pelayanan personil sangat

memberikan sumbangsi yang jelas. Pelayanan personil memberi peran penting menjaga kualitas layanan kemudian yang memakai jasa puas terhadap pelayanan kesehatan. Anggota dari personil tersebut yaitu dokter, perawat, tenaga para medis dan penunjang non medis. Pelayanan personil juga bisa dari segi pelayanan secara profesional serta ramah sehingga peningkatan citra dari puskesmas dapat dicapai.

Untuk pelayanan perawat/bidan juga menunjukkan adanya hubungan ($p < 0,05$). Berbanding lurus sama penelitian oleh Alamsyah (2017) yang mendapatkan hasil pelayanan perawat/bidan berhubungan dengan keputusan pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin dengan nilai $p = 0,001$.

Menurut Ilyas (2003) proporsi tenaga perawat di rumah sakit maupun puskesmas diperkirakan sekitar 75% adalah perawat. Anggraeni (2013) menyatakan bahwa terbesar di rumah sakit adalah jumlah perawat, keberadaan dan performa perawat merupakan bagian penting dalam pemberian efek langsung bagi kualitas layanan. Pelayanan perawat yang berkualitas merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Tuntutan sebagai figur yang ramah dan mengerti dengan keadaan pasien beserta keluarganya. Pasien atau keluarga pasien melihat perawat yang ramah, cepat tanggap pada keluhan pasien, tampilan mereka yang rapi, sopan dan perhatian khusus

diberikan oleh perawat, maka akan dipersepsikan sebagai layanan yang paripurna oleh tenaga perawat atau bidan.

Untuk ketersediaan fasilitas dan obat-obatan diperoleh nilai $p = 0,000$ artinya variabel ini juga berhubungan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Magan dkk (2013) yang mendapatkan hasil bahwa ada hubungan yang signifikan sarana dan prasarana dengan pemanfaatan pelayanan rawat jalan di Wilayah Kerja Puskesmas Makale. Sarana berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas kesehatan. Kenyamanan, kebersihan, kerapihan, kelengkapan alat periksa, dan ragam obat yang diberikan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat. Sarana prasarana menjadi salah satu aspek penting yang dianggap berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan dikarenakan permasalahan lama waktu tunggu saat menerima layanan kesehatan. Aspek sarana prasarana waktu tunggu dapat memberikan rasa yang lebih menyenangkan. Salah satu dimensi kualitas yang memberi pengaruh bagi kepuasan pasien agar kembali datang memperoleh pelayanan kesehatan berikutnya adalah kenyamanan (Bustami, 2011).

Untuk akses diperoleh nilai $p = 0,000$ artinya menunjukkan adanya hubungan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Masita dkk (2015) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara akses dengan pemanfaatan

pelayanan kesehatan dengan nilai $p= 0,009$.

Nusawakan dkk (2017) menyatakan puskesmas yang jauh dari segi lokasi ditambah dengan tidak bagusnya akses jalan untuk sampai ke puskesmas memberikan pengaruh bagi kemauan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas. Teori utilitas pelayanan kesehatan menjelaskan yaitu rasa keinginan memanfaatkan pelayanan kesehatan didasarkan pada aspek pendukung yaitu diantaranya jarak atau aksesibilitas layanan kesehatan (Green et.al, 2005).

Untuk kenyamanan juga menunjukkan adanya hubungan dengan kunjungan ulang pasien umum ($p < 0,05$). Penelitian ini sejalan dengan penelitian Aminatuzzahroh (2015) yang memperoleh hasil yaitu kenyamanan berhubungan dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan.

Menurut Satrianegara dkk (2009) kenyamanan merupakan elemen pondasi bagi kualitas layanan contohnya keadaan ruang tunggu yang menyenangkan, kenyamanan ruang periksa, dan lain-lain.

Tabel 3. Faktor Paling Dominan

	Variabel	B	Sig
1	Pelayanan Administrasi	4,306	0,000
	Pelayanan dokter		
	Pelayanan Perawat/bidan	3,895	0,003
	Ketersediaan Fasilitas dan Obat-obatan	3,302	0,001
		0,626	
		-	0,560

	Akses	1,196	0,333
	Kenyamanan	2,478	0,083
		-	
	Konstanta	5,931	0,000
2	Pelayanan Administrasi	4,355	0,000
	Pelayanan dokter	3,767	0,002
		3,281	
	Pelayanan Perawat/bidan	-	0,001
	Akses	1,157	0,349
	Kenyamanan	2,880	0,025
		-	
	Konstanta	5,742	0,000
3	Pelayanan Administrasi	4,153	0,000
	Pelayanan dokter	3,349	0,003
	Pelayanan Perawat/bidan	3,119	0,002
	Kenyamanan	2,104	0,024
		-	
	Konstanta	5,707	0,000

Berdasarkan tabel 3 dari keenam variabel independen tersebut di atas setelah diuji tiga tahap dengan menggunakan uji regresi logistik diperoleh hasil yang menjadi variabel independen yang paling dominan adalah pelayanan administrasi dengan nilai B (4,153).

4. KESIMPULAN

Kesimpulan yaitu:

1. Ada hubungan pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat /bidan, ketersediaan fasilitas dan obat - obatan, akses, dan kenyamanan dengan kunjungan ulang pasien umum di unit rawat jalan Puskesmas Bandar Tinggi ($p= 0,000$).
2. Variabel independen yang paling dominan adalah

pelayanan administrasi dengan nilai B (4,153).

Pegawai Dengan Kepuasan Dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nguter Sukoharjo. Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, (2017). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pasien dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Makasar.
- Aminatuzzahroh, S., (2015). Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Di Puskesmas Poncol Kota Semarang Tahun 2014. Semarang.
- Anggraeni, N. V., (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali. Surakarta.
- Bustami, (2011). Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Dever, G, E, Alan., (1984). *Epidemiology In Health Service Managemen, Maryland; Aspen System Corporation.*
- Green. L., Kreuter M.W., (2005). *Health Program Planning: An Educational and Ecological Approach. New York: McGraw-hill Comp. Inc.*
- Hartanto., D, (2014). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan Kepuasan Dan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Nguter Sukoharjo. Surakarta.
- Ilyas, Y., (2003). Mengenal Asuransi Kesehatan: Review Utilisasi, Manajemen Klaim, dan Fraud (Kecurangan Asuransi Kesehatan). Depok.
- Irawan, B., (2012). Dimensi Kualitas Layanan: Konsep Dan Perkembangannya. (Jurnal Elektronik) diakses 14 Maret 2020; Jurnal ISEI Jember.
- Jabbar, K., Darmawansyah., Abadi, Y, M., (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Jongaya Kota Makassar.
- Magan, H., Indar, dan Balqis, (2013). Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Unit Rawat Jalan Di Wilayah Kerja Puskesmas Makale. Makasar.
- Masita, A., Yuniar, N., dan Lisnawaty, (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Desa Tanailandu di Wilayah Kerja Puskesmas Kanapa-Napa Kecamatan Mawasangka Kabupaten Buton Tengah Tahun 2015.
- Mubarak, W.I., (2012). Promosi Kesehatan untuk Kebidanan. Salemba Medika. Jakarta.

- Notoatmodjo, 2013. Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nusawakan, AW., Sanifia T.M dan Savnat J., (2017). Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan dalam Penggunaan Layanan Kesehatan pada Wilayah Kerja Puskesmas Tawiri. Jurnal Media Ilmu Kesehatan.
- Profil Puskesmas Bandar Tinggi, 2020.
- Ratminto dan Winarsih, S. A., (2006). Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Satrianegara, F., Saleha dan Siti., (2009). Buku Ajar Organisasi dan Manajemen Pelayanan Kesehatan serta Kebidanan, Salemba Medika. Jakarta.
- Wulansari, P., (2013). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan dan Bangunan Puskesmas Di Yogyakarta, Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.