

## FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN RSUD H. PADJONGA DG. NGALLE TAKALAR

*Factors Relating to the Utilization of RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar*

Syukma Ekawati<sup>1\*</sup>, Darmawansyah<sup>2</sup>, Dian Saputra Marzuki<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, syukmaekwt@gmail.com

<sup>2</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, darmawansyah@yahoo.com

<sup>3</sup>Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, FKM Universitas Hasanuddin, diansaputramarzuki@gmail.com

\*Alamat Korespondensi: Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin, Jalan Perintis Kemerdekaan KM 10, Tamalanrea Kota Makassar Sulawesi Selatan

### ABSTRAK

#### Kata Kunci:

Pemanfaatan;  
pelayanan;  
kesehatan;  
rumah sakit;

#### Keywords:

*Utilization,  
services,  
health,  
hospital;*

**Latar belakang:** Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien di Poliklinik Bedah dengan mayoritas pasien yang membutuhkan kunjungan berulang menunjukkan bahwa cakupan pemanfaatan pelayanan kesehatan terbilang menurun. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar Tahun 2022. **Metode:** Jenis penelitian yang digunakan adalah observasional dengan menggunakan desain studi *Cross Sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah semua pasien Poliklinik Bedah bulan Januari hingga November tahun 2021 sebanyak 9942 pasien dengan sampel sebanyak 99 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling*. Penelitian ini dilakukan pada 21 Februari hingga 21 Maret 2022. Data dianalisis menggunakan SPSS secara univariat dan bivariat dengan uji Chi-square. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah responden yang cukup memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 47 orang (52,5%) dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 52 orang (47,5%). Hasil uji statistik menunjukkan bahwa status pekerjaan ( $p=0,032$ ), fasilitas rumah sakit ( $p=0,000$ ), aksesibilitas ( $p=0,000$ ), kepercayaan ( $p=0,037$  dan kemudahan informasi ( $p=0,000$ ). Sedangkan jenis kelamin ( $p=0,520$ ) dan pelayanan tenaga kesehatan ( $p=0,052$ ). **Kesimpulan:** Status Pekerjaan, Fasilitas Rumah Sakit, Aksesibilitas, Kepercayaan terhadap Pelayanan Kesehatan dan Kemudahan Informasi berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan sedangkan Jenis Kelamin dan Pelayanan Tenaga Kesehatan tidak memiliki hubungan. Pihak rumah sakit diharapkan untuk lebih memperhatikan penataan fasilitas, kedisiplinan waktu, dan mengadakan kegiatan/event kesehatan.

---

**ABSTRACT**

**Background:** The decrease in the number of patient visits at the Surgical Clinic with the majority of patients requiring repeat visits shows that the coverage of health services has decreased. **Purpose:** This study aims to determine the factors related to the utilization of health services for patients at the Surgical Polyclinic of RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar District in 2022 **Methods:** The type of research used was observational using cross sectional study design. The population in this study were all patients from the Surgical Polyclinic from January to November 2021 as many as 9942 patients with a sample of 99 people. The sampling technique used is accidental sampling. This study was conducted from February 21 to March 21, 2022. Data were analyzed using SPSS univariate and bivariate with Chi-square test. **Results:** The results showed that the number of respondents who had sufficient use of health services were 47 people (52.5%) and 52 people did not use of health services were (47.5%). The results of statistical tests showed that occupation ( $p=0.032$ ), hospital facilities ( $p=0.000$ ), accessibility ( $p=0.000$ ), trust worthiness ( $p=0.037$ ) and ease of information ( $p=0.000$ ). Meanwhile, gender ( $p=0.520$ ) and health care services ( $p=0.052$ ). **Conclusion:** Employment Status, Hospital Facilities, Accessibility, Trust in Health Services and Ease of Information are related to the utilization of health services, while Gender and Health Personnel Services have no relationship. The hospital expected to pay more attention for arrangement of facilities, time discipline, and hold health activities/events.

©2022 by author.

Published by Faculty of Public Health, Hasanuddin University.

This is an open access article under CC-BY-SA license

[\(https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

---

**PENDAHULUAN**

Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara optimal baik yang diselenggarakan secara mandiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, ataupun masyarakat, serta didirikannya fasilitas pelayanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit.<sup>1</sup> Provinsi Sulawesi Selatan memiliki sebanyak 105 unit rumah sakit. Jumlah rumah sakit untuk kabupaten Takalar sendiri memiliki 2 rumah sakit yaitu rumah sakit umum daerah H. Padjonga Dg. Ngalle dan Rumah Sakit Maryam Citra Medika. Poliklinik Bedah adalah pelayanan yang diberikan pada pasien yang memerlukan pertolongan lanjutan pasca operasi maupun pasca kecelakaan dan pemeriksaan pasien dengan penyakit bedah.<sup>2</sup> Abses Diabetes Mellitus menjadi kategori tiga penyakit tertinggi dalam tiga tahun terakhir di Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar.<sup>3</sup>

Banyak faktor yang mempengaruhi tiap individu dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Berkenaan dengan sistem pelayanan kesehatan lokal, biaya akses pelayanan kesehatan (uang dan waktu) dapat menjadi beban yang signifikan bagi penduduk miskin dan hambatan dalam pemanfaatannya. Selain itu, sikap dan perilaku penyedia layanan kesehatan di fasilitas dapat mempengaruhi perilaku pencarian kesehatan oleh penduduk setempat.<sup>4</sup> Terdapat tiga kategori utama dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan menurut Andersen, yaitu faktor Predisposisi (jenis kelamin, umur, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, suku, dan kepercayaan kesehatan), karakteristik kemampuan (penghasilan, asuransi, kemampuan membeli jasa pelayanan kesehatan, pengetahuan tentang kebutuhan pelayanan kesehatan, adanya sarana pelayanan kesehatan, waktu tunggu pelayanan serta aksesibilitasnya dan ketersediaan tenaga kesehatan), dan karakteristik kebutuhan (penilaian individu, dan penilaian klinik terhadap suatu penyakit).<sup>5</sup> Dever mengatakan faktor lain yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu faktor *provider* yang meliputi pelayanan tenaga kesehatan (dokter) dan kemudahan informasi.<sup>6</sup>

Terjadinya penurunan jumlah kunjungan pasien di instalasi rawat jalan RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle terutama pada pelayanan Poliklinik Bedah dengan mayoritas penyakit yang membutuhkan kunjungan perawatan lanjutan menunjukkan bahwa cakupan pemanfaatan pelayanan kesehatan terbilang menurun. Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar Tahun 2022.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasional dengan rancangan *cross sectional study*. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar yang dilakukan pada 21 Februari-21 Maret 2022. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien Poliklinik Bedah dari bulan Januari hingga November tahun 2021 berjumlah 9942 orang, dan untuk sampel pada penelitian ini yaitu 99 pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle dengan menggunakan rumus *slovin*. Teknik *sampling* yang digunakan yaitu *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan secara *offline* menggunakan Kuesioner yang diberikan secara langsung. Data yang telah terkumpul dianalisis secara univariat dan bivariat menggunakan aplikasi SPSS 22 dengan menggunakan uji *chi-square* untuk melihat hubungan antara variabel dependen dan independen yang kemudian hasilnya disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan narasi sebagai bentuk interpretasi dalam membahas hasil penelitian.

## **HASIL**

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada tabel 1 bahwa responden berdasarkan variabel jenis kelamin dimana responden laki-laki sebanyak 43 dengan persentase sebesar 43,43% sedangkan jumlah

responden perempuan sebanyak 56 dengan persentase sebesar 56,56%. Adapun berdasarkan status pekerjaan dapat diketahui bahwa status pekerjaan pada kategori tidak bekerja sebanyak 52 responden dengan persentase 52,52%, dan pada kategori bekerja sebanyak 47 responden dengan persentase 47,47%. Dapat diketahui bahwa pendapat responden mengenai fasilitas pelayanan kesehatan pada kategori buruk, sebanyak 56 responden dengan persentase 56,56%. Sedangkan yang paling sedikit adalah pada kategori baik sebanyak 43 responden dengan persentase sebanyak 43,43%. Variabel aksesibilitas pada kategori sulit sebanyak 58 responden dengan persentase 58,58% dan pada kategori mudah sebanyak 41 responden dan presentasi sebesar 41,41%. Pada variabel kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa paling tinggi pada kategori buruk dengan jumlah 53 responden dan persentase sebesar 53,53%. Adapun yang menjawab paling sedikit pada kategori baik dengan total 46 dan persentase sebesar 46,46%.

Variabel pelayanan tenaga kesehatan menunjukkan bahwa distribusi frekuensi paling tinggi pada kategori buruk dengan jumlah 76 responden dan persentase sebesar 76,76%. Adapun yang menjawab paling sedikit pada kategori baik sebanyak 23 dan persentase sebesar 23,23%. Untuk variabel kemudahan informasi dapat diketahui bahwa kemudahan informasi pada kategori sulit sebanyak 76 responden dengan persentase 76,76%, dan pada kategori mudah sebanyak 23 responden dengan persentase 23,23%.

**Tabel 1**  
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Variabel Independen dan Dependen

<b>Variabel</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-Laki	43	43,43
Perempuan	56	56,56
<b>Status Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	52	52,52
Bekerja	47	47,47
<b>Fasilitas Rumah Sakit</b>		
Baik	43	43,43
Buruk	56	56,56
<b>Aksesibilitas</b>		
Mudah	41	41,41
Sulit	58	58,58
<b>Kepercayaan Terhadap Pelayanan Kesehatan</b>		
Baik	53	53,53
Buruk	46	46,46
<b>Pelayanan Tenaga Kesehatan</b>		
Baik	23	23,23
Buruk	76	76,76
<b>Kemudahan Informasi</b>		
Mudah	23	23,23
Sulit	76	76,76
<b>Total</b>	<b>99</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer, 2022

Hasil analisis bivariat antara variabel independen dengan variabel dependen ditampilkan pada Tabel 2 bahwa untuk variabel jenis kelamin bahwa tidak ada hubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle, hasil analisis uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai  $p=0,0520 > 0,05$  yang artinya tidak ada hubungan yang bermakna. Adapun untuk variabel status pekerjaan, hasil analisis uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai  $p=0,032 < 0,05$  yang artinya ada hubungan yang bermakna. Selanjutnya untuk variabel fasilitas pelayanan kesehatan juga ada hubungan yang ditunjukkan dari hasil analisis uji *chi-square* dengan nilai  $p=0,000 < 0,05$ . Variabel aksesibilitas menunjukkan adanya hubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hal ini dilihat dari nilai hasil uji *chi-square* yang menunjukkan  $p=0,000 < 0,05$ . Adapun untuk variabel kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan setelah dianalisis dengan uji *chi-square* didapatkan hasil nilai  $p=0,037 < 0,05$  yang berarti ada hubungan antara kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle. Selanjutnya untuk variabel pelayanan tenaga kesehatan didapatkan hasil nilai  $p=0,052 > 0,05$  yang berarti tidak ada hubungan antara pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle. Untuk variabel kemudahan informasi, hasil analisis uji *chi-square* menunjukkan bahwa nilai  $p=0,000 < 0,05$  yang artinya ada hubungan yang bermakna.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan jenis kelamin tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Pemanfaatan pelayanan kesehatan pada pasien Poliklinik Bedah yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan tidak jauh berbeda walaupun kunjungan pasien berjenis kelamin perempuan lebih tinggi dibandingkan dengan pasien laki-laki. Baik laki-laki maupun perempuan memiliki risiko yang sama untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dan faktor perilaku atau kebiasaan setempat yang bisa membedakan orang itu akan memanfaatkan pelayanan kesehatan atau tidak.<sup>7</sup> Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bambang Irawan and Ainy menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara jenis kelamin dengan pemanfaatan layanan kesehatan bagi peserta JKN di wilayah kerja Puskesmas Payakabung.<sup>8</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa status pekerja berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Napitupulu, Carolina and Rahmawati yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Pasir Kaliki. Masyarakat dengan status tidak bekerja cenderung memiliki waktu luang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan masyarakat yang bekerja.<sup>9</sup>

Hal ini disebabkan karena waktu pelayanan rumah sakit yang terbatas maka sebagian besar dari masyarakat yang bekerja lebih memilih jasa pelayanan kesehatan yang buka pada sore hari atau di luar jam kerja. Meskipun demikian tingkat kebutuhan akan pelayanan kesehatan seperti tuntutan waktu kontrol pasien menjadi faktor bagi masyarakat yang bekerja tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada. Selain itu, terdapat pula pekerjaan dimana memiliki waktu kerja yang tidak bertepatan dengan waktu pelayanan rumah sakit sehingga masyarakat bisa memanfaatkan pelayanan yang dibutuhkan.

**Tabel 2**

Analisis Hubungan Variabel Independen dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar

Variabel	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total		<i>p-value</i>
	Kurang Memanfaatkan		Cukup Memanfaatkan		n	%	
	n	%	n	%			
<b>Jenis Kelamin</b>							
Laki-Laki	21	48,8	22	51,2	43	100	0,520
Perempuan	31	55,4	25	44,6	56	100	
<b>Status Pekerjaan</b>							
Tidak Bekerja	22	42,3	30	57,7	52	100	0,032
Bekerja	30	63,8	17	36,2	47	100	
<b>Fasilitas Pelayanan Kesehatan</b>							
Buruk	38	67,9	18	32,1	56	100	0,000
Baik	14	32,6	29	67,4	43	100	
<b>Aksesibilitas</b>							
Sulit	39	67,2	19	32,8	58	100	0,000
Mudah	13	31,7	28	68,3	41	100	
<b>Kepercayaan Terhadap Pelayanan Kesehatan</b>							
Buruk	33	62,3	20	37,7	53	100	0,037
Baik	19	41,3	27	58,7	46	100	
<b>Pelayanan Tenaga Kesehatan</b>							
Buruk	44	57,9	32	42,1	76	100	0,052
Baik	8	34,8	15	65,2	23	100	
<b>Kemudahan Informasi</b>							
Sulit	49	64,5	27	35,5	76	100	0,000
Mudah	3	13,0	20	87,0	23	100	
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>52,5</b>	<b>47</b>	<b>47,5</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	

Sumber: Data Primer, 2022

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas rumah sakit berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Pawara, Ngkolu and Pratiwi menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara fasilitas dengan minat kunjungan ulang pasien dalam memanfaatkan pelayanan rawat jalan di RSIA Sitti Khadijah I Makassar Tahun 2019.<sup>10</sup> Kualitas pelayanan petugas kesehatan, sarana dan prasarana rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap jumlah kunjungan pasien. Fasilitas rumah sakit yang buruk membuat masyarakat kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Begitu pun sebaliknya, fasilitas yang baik akan membuat masyarakat merasa nyaman dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hal ini dapat dilihat dari tanggapan responden mengenai beberapa fasilitas rumah sakit yang masih belum memenuhi harapan pasien seperti pada ruang tunggu dan toilet rumah sakit. Keterbatasan kursi di ruang tunggu dan toilet yang kurang bersih menjadi keluhan bagi sebagian besar responden. Hal ini didukung oleh Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen.<sup>11</sup> Penelitian ini juga didukung oleh penelitian lain yang menyebutkan bahwa semakin lengkap fasilitas pelayanan di puskesmas semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas, sebaliknya semakin kurang fasilitas pelayanan kesehatan di Puskesmas semakin kurang pula masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan puskesmas.<sup>12</sup>

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara aksesibilitas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Semakin mudah aksesibilitas pasien dalam menjangkau pusat pelayanan kesehatan maka semakin tinggi cakupan jumlah kunjungan di pusat pelayanan kesehatan tersebut, Begitu pula sebaliknya, semakin sulit aksesibilitas pasien dalam menjangkau suatu pusat pelayanan kesehatan maka semakin kurang pula cakupan jumlah kunjungan di pusat pelayanan kesehatan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada kepercayaan terhadap pelayanan kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri *et al.* (2020) yang mengatakan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat kunjungan ulang pasien pada Klinik Vita Medistra Pematangsiantar.<sup>13</sup> Kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit dapat dilihat sebagai sejauh mana keyakinan mereka terhadap kemampuan penyedia layanan kesehatan untuk memenuhi harapan mereka, serta sejauh mana mereka percaya terhadap kemampuan dari pihak penyedia layanan kesehatan.<sup>14</sup> Setiap orang pasti akan mempunyai kepercayaan yang berbeda-beda meskipun dengan obyek yang sama. Hasil penelitian ini berdasarkan pada kepercayaan dari masing-masing responden tentang bagaimana kepercayaan dirinya mempengaruhi dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sehingga responden yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap pelayanan kesehatan akan memanfaatkan pelayanan tersebut karena

merasa bahwa penyakit yang dideritanya akan membaik. Sebaliknya responden yang memiliki kepercayaan rendah terhadap pelayanan kesehatan maka tidak akan memanfaatkan pelayanan tersebut karena merasa bahwa tidak ada pengaruh ketika ia memanfaatkan dan tidak memanfaatkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan tenaga kesehatan tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Sebagian besar keluhan dari beberapa pasien menyangkut keterlambatan waktu pelayanan pemeriksaan pasien oleh dokter di Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle. Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kinerjanya. Baik itu faktor yang berasal dari dalam diri sumber daya manusia maupun yang berasal dari luar dirinya. Setiap pekerja mempunyai kemampuan berdasar pada pengetahuan dan keterampilan, kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, motivasi kerja dan kepuasan kerja. Namun, pekerja juga mempunyai kepribadian, sikap dan perilaku yang dapat mempengaruhi kinerjanya.<sup>15</sup> Tenaga kesehatan memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang maksimal kepada masyarakat agar masyarakat mampu untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga akan terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi serta sebagai salah satu unsur kesejahteraan umum.<sup>16</sup>

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan informasi berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Penelitian ini sejalan dengan Indrastuti dan Mardiana (2019) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kemudahan informasi dalam memanfaatkan pelayanan Puskesmas Kalongan Kabupaten Semarang.<sup>17</sup> Kemudahan informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menentukan utilisasi pelayanan kesehatan.<sup>18</sup> Kemudahan informasi berdampak pada pemanfaatan pelayanan kesehatan karena sebaik apapun kualitas suatu pelayanan kesehatan yang tersedia, jika masyarakat belum pernah mendengarnya dan tidak yakin akan memberikan pelayanan yang baik maka mereka tidak akan memanfaatkan pelayanan tersebut. Upaya pemasaran perlu dilakukan untuk menarik minat masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Konsep pemasaran pelayanan kesehatan adalah bagaimana pasien tahu tentang jenis pelayanan yang ada, bagaimana mereka termotivasi untuk menggunakan, lalu secara berkesinambungan dan menyebarkan informasi itu kepada rekan-rekannya.

## **KESIMPULAN & SARAN**

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu ada hubungan antara Status Pekerjaan, Fasilitas Rumah Sakit, Aksesibilitas, Kepercayaan terhadap Pelayanan Kesehatan dan Kemudahan Informasi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Tidak ada hubungan antara Jenis Kelamin dan Pelayanan Tenaga Kesehatan dengan

pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar. Saran bagi rumah sakit diharapkan untuk menata posisi ruang tunggu agar memberikan ruang untuk mengadakan kursi tunggu yang mencukupi. Rumah sakit menerapkan sistem *reward & punishment* di Poliklinik RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle dan memberlakukan standar mutu kehadiran dokter tepat waktu disertai dengan pemberian *reward* bagi dokter yang hadir tepat waktu dan *punishment* berupa surat teguran demi menurunkan frekuensi keterlambatan kehadiran dokter. Rumah sakit diharapkan terus melakukan peningkatan inovasi dalam menginformasikan atau mempublikasikan seperti dengan pengadaan kegiatan/*event* kesehatan agar masyarakat lebih mengenal dan tertarik dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle. Diharapkan *Cleaning Service* untuk melakukan pengecekan toilet secara berkala per 4 jam demi terjaganya kerapian dan kebersihan toilet. Pasien diharapkan untuk berada di ruang tunggu sekitar Poliklinik Bedah sesuai dengan nomor antrean yang dimiliki.

## REFERENSI

1. Abdillah N, Hosna.D AE. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Peserta BPJS di Instalasi Rawat Jalan RSUD Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal Kesehatan Sainika Meditory*. 2018;1(2):136–143.
2. Takalar DRHPDNK. Profil Rumah Sakit RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle. 2021.
3. Takalar RMRHPDNK. Data Penyakit Tertinggi di Poliklinik Bedah RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle. 2021.
4. Health Service Utilization, Perspectives, and Health-Seeking Behavior for Maternal and Child Health Services in the Amazon of Peru, a Mixed-Methods Study. *International Journal Equity Health*. 2019;18(155):2.
5. Fatimah S, Indrawati F. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA Journal Public Health Research and Development*. 2019;3(1):121–131.
6. Basith ZA, Prameswari GN. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HIGEIA Journal Public Health Research and Development*. 2020;4(1):52–63.
7. Rosyada DF, Budi SC. Keikutsertaan Program Kesehatan Lansia Ditinjau Dari Biaya , Kepuasan Pelayanan Dan Harapan Pasien Di Puskesmas Nanggung Kabupaten Kulon Progo. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 2018;9(1):11–20.
8. Bambang Irawan, Ainy A. Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*. 2018;9(November):189–197.
9. Napitupulu IK, Carolina B, Rahmawati N. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pengambilan Keputusan Keluarga Dalam Pemanfaatan Puskesmas Kelurahan Pasir Kaliki Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Prima*. 2018;12(2):169–177.
10. Pawara Y, Ngkolu NW, Pratiwi RD. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Kesehatan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sitti Khadijah I Makassar Tahun 2019. *Jurnal Penelitian Kesehatan Pelamonia Indonesia*. 2019;02(15).
11. Harfika J, Abdullah N. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya. *Balance*. 2017;XIV(1):48.
12. Usman J, Basri M, Mansur EW. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Lakudo Kabupaten Buton Tengah. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*. 2021;3(1):39–51.

13. Putri DE, Sinaga OS, Agustina SS, Pandapotan H, Sudirman A. Minat Kunjungan Ulang Pasien yang Ditinjau dari Aspek Persepsi dan Kepercayaan pada Klinik Vita Medistra Pematangsiantar. *Inovbis Jurnal Inovasi dan Bisnis*. 2020;8:41–46.
14. Sediawan MNL, Ramadhani R. Kepercayaan Pasien Terhadap Layanan Kesehatan Suatu Studi Tinjauan Sistematis. *Jurnal Ilmu Media Husada*. 2022;11(April):71–83.
15. Handayani S, Fannya P, Nazofah P. Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Tenaga Kesehatan di Rawat Inap RSUD Batusangkar. *Jurnal Endurance*. 2018;3(3):440–448.
16. Koswara IY. Perlindungan Tenaga Kesehatan Dalam Regulasi Perspektif Bidang Kesehatan Dihubungkan Dengan Undang-Undang Nomor 36 Tentang Kesehatan dan Sistem Jaminan Sosial. *Jurnal Hukum POSITUM*. 2018;3(1):1–18.
17. Indrastuti AN, Mardiana. Pemanfaatan Pelayanan Antenatal Care di Puskesmas. *HIGEIA Journal Public Health Research and Development*. 2019;3(3):369–81.
18. Pratiwi A, Raharjo BB. Pemanfaatan Pusat Layanan Kesehatan (PUSLAKES) Universitas Negeri Semarang. *HIGEIA Journal Public Health Research and Development*. 2017;1(4):49–60.