

## **Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Bontang Selatan 1**

**Gloria Priska Britani Sumleng<sup>1</sup>, Ratno Adrianto<sup>1</sup>, Sumarni<sup>1</sup>, Chaerunnisa AR<sup>1</sup>, Irfansyah Baharuddin Pakki<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mulawarman

*holylgori06@gmail.com, ratnoa83@gmail.com, sumarnimars26@fkm.unmul.ac.id, chaerunnisaar@rocketmail.com*

<sup>2</sup>Departemen Epidemiologi, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Mulawarman  
*irfanchango@gmail.com*

### **Keywords:**

*Community Health Center, Healthcare Utilization, Outpatient Services*

### **ABSTRACT**

*The utilization of healthcare services is a key indicator of a region's health system effectiveness. Puskesmas, as a primary healthcare facility, plays a vital role in ensuring access to medical services. However, outpatient service utilization in Indonesia remains low, at 35.16% in 2023, and only 33.39% in East Kalimantan. Puskesmas Bontang Selatan 1 has seen an increase in outpatient visits, yet the Community Satisfaction Survey (SKM) indicates fluctuations, particularly in requirements, procedures, and service convenience. These issues may affect future service utilization. This study analyzes factors influencing healthcare service utilization among outpatients at Puskesmas Bontang Selatan 1 in 2024. The research employs a quantitative analytical survey with a cross-sectional approach. The sample consists of 100 outpatients, selected through Proportional Stratified Random Sampling. Data analysis was conducted using univariate and bivariate methods with Fisher's Exact Test. Findings show significant associations between healthcare availability ( $p = 0.018$ ), socio-psychological factors ( $p = 0.000$ ), and information accessibility ( $p = 0.002$ ) with healthcare utilization, while doctor services ( $p = 0.140$ ) showed no significant relationship. It is recommended that Puskesmas improve service information clarity, utilize waiting time for health education, and enhance service quality to increase healthcare utilization.*

### **Kata Kunci**

*Pemanfaatan Layanan Kesehatan, Puskesmas, Rawat Jalan*

### **ABSTRAK**

Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan indikator utama efektivitas sistem kesehatan di suatu wilayah. Puskesmas, sebagai fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama berperan dalam menyediakan akses kesehatan yang optimal. Namun, angka pemanfaatan layanan rawat jalan di Indonesia masih tergolong rendah, hanya 35,16% pada tahun 2023, bahkan di Kalimantan Timur hanya mencapai 33,39%. Puskesmas Bontang Selatan 1 mengalami peningkatan kunjungan rawat jalan, tetapi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan fluktuasi, terutama dalam aspek persyaratan, prosedur, dan kenyamanan layanan. Kondisi ini dapat berdampak pada pemanfaatan layanan di masa mendatang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan pada pasien rawat jalan di Puskesmas Bontang Selatan 1 tahun 2024. Desain penelitian menggunakan survei analitik kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional. Sampel terdiri dari 100 pasien rawat jalan yang dipilih secara Proporsional Stratified Random Sampling. Analisis data menggunakan metode univariat dan bivariat dengan Fisher's Exact Test. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan antara ketersediaan layanan kesehatan ( $p = 0,018$ ), sosiopsikologi ( $p = 0,000$ ), dan kemudahan informasi ( $p =$



0,002) terhadap pemanfaatan layanan kesehatan. Namun, pelayanan dokter ( $p = 0,140$ ) tidak memiliki hubungan. Puskesmas disarankan memperbaiki informasi layanan secara jelas, memanfaatkan waktu tunggu pasien untuk edukasi guna meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan, serta meningkatkan kualitas pelayanan.

---

**Korespondensi Penulis:**

Gloria Priska Britani Sumlang,  
Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan,  
Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas  
Mulawarman,  
Jl. Sambaliung, Gn. Kelua, Kec. Samarinda Utara, Kota  
Samarinda, Kalimantan Timur  
Email: [holyglori06@gmail.com](mailto:holyglori06@gmail.com)

**Submitted : February 27, 2025;**

**Accepted : May 15, 2025;**

**Published : June 30, 2025**

**Copyright (c) 2024 The Author (s)**

*This article is distributed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License (CC BY-SA 4.0)*

---

## 1. PENDAHULUAN

Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menyatakan kesehatan melibatkan keadaan fisik, mental, dan sosial yang seimbang dan optimal, bukan hanya sekadar tidak adanya penyakit atau gangguan. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah mengimplementasikan berbagai kebijakan nasional, salah satunya melalui program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang bertujuan memastikan seluruh masyarakat memiliki akses terhadap layanan kesehatan. Sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam menyediakan layanan kesehatan yang mudah diakses dan berkualitas, pemerintah juga mengembangkan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) sebagai fasilitas layanan kesehatan primer, yang sekaligus menjadi bagian dari pemenuhan hak asasi manusia [1].

Puskesmas merupakan layanan kesehatan tingkat pertama yang berfokus pada upaya pencegahan dan promosi kesehatan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat [2]. Namun, meskipun puskesmas memiliki peran strategis, tingkat pemanfaatannya masih belum optimal. Hal ini terlihat dari rendahnya angka pemanfaatan fasilitas kesehatan di Indonesia. Pada tahun 2023, hanya 35,16% dari penduduk Indonesia dengan keluhan kesehatan yang memanfaatkan layanan rawat jalan dalam sebulan terakhir. Angka ini menurun dibandingkan tahun 2022 sebesar 43,06% dan 40,47% pada tahun 2021. Di Kalimantan Timur, angka pemanfaatan layanan rawat jalan bahkan lebih rendah, hanya sebesar 33,39% [3]. Rendahnya angka pemanfaatan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti keterbatasan akses ke fasilitas kesehatan, kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya pemeriksaan kesehatan rutin, serta persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Selain itu, faktor sosial dan ekonomi juga berperan dalam keputusan masyarakat untuk mengakses layanan kesehatan.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti persepsi terhadap kualitas pelayanan, sikap tenaga kesehatan, aksesibilitas, ketersediaan fasilitas, serta kemudahan informasi turut memengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Faktor-faktor ini menjadi aspek penting dalam memahami pola pemanfaatan layanan rawat jalan di puskesmas.

Kota Bontang memiliki sejumlah fasilitas kesehatan yang tersebar di beberapa wilayah, salah satunya adalah Puskesmas Bontang Selatan 1. Puskesmas ini menjadi salah satu pusat layanan kesehatan yang penting bagi masyarakat di Kecamatan Bontang Selatan. Berdasarkan data yang diperoleh, pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Bontang Selatan 1 mengalami fluktuasi dalam beberapa tahun terakhir. Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rawat jalan mengalami perubahan signifikan, dengan nilai sebesar 95,93 pada tahun 2019, menurun menjadi 82,16 pada tahun 2020. Pada tahun 2021 dan 2022, nilai SKM kembali meningkat menjadi 86,70 dan 87,29, tetapi pada tahun 2023 kembali menurun menjadi 82,37. Perubahan nilai SKM ini mengindikasikan adanya dinamika dalam kualitas pelayanan yang dapat berdampak pada tingkat pemanfaatan layanan kesehatan di masa depan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas Bontang Selatan 1. Faktor-faktor yang akan diteliti meliputi ketersediaan pelayanan kesehatan, sosiopsikologi, pelayanan dokter, serta kemudahan informasi. Pemilihan faktor ini didasarkan pada penelitian sebelumnya serta relevansinya dengan kondisi setempat, mengingat peran keempat variabel dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas dan mendorong pemanfaatan layanan kesehatan oleh masyarakat.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei analitik *cross-sectional*, di mana data dikumpulkan dari sampel populasi dalam satu periode waktu tertentu. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara ketersediaan pelayanan kesehatan, faktor sosiopsikologi, pelayanan dokter, dan kemudahan informasi terhadap tingkat pemanfaatan layanan kesehatan oleh pasien rawat jalan di Puskesmas Bontang Selatan 1.

Subjek penelitian terdiri dari individu atau kelompok yang menjadi sumber informasi utama dalam hal ini adalah pasien yang menggunakan layanan rawat jalan di Puskesmas Bontang Selatan 1. Jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus *Slovin*, dengan *margin of error* sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah minimal 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang diterapkan adalah *Proporsional Stratified Random Sampling*, yang bertujuan untuk memastikan distribusi sampel yang mewakili pasien rawat jalan dari berbagai poli di puskesmas secara proporsional dan menghindari bias dalam pemilihan responden.

Penelitian ini memiliki kriteria inklusi untuk memastikan bahwa responden yang terlibat benar-benar relevan dengan tujuan penelitian. Responden yang memenuhi syarat adalah pasien yang memanfaatkan layanan rawat jalan di Puskesmas Bontang Selatan 1 serta berusia 17 tahun ke atas. Sementara itu, kriteria eksklusi dalam penelitian ini adalah responden yang hanya datang ke puskesmas untuk keperluan administratif, seperti pengurusan surat rujukan tanpa melakukan konsultasi dengan dokter atau menerima layanan medis lainnya serta pegawai kesehatan yang bekerja di Puskesmas Bontang Selatan 1. Kriteria eksklusi diterapkan untuk menghindari bias dalam pengambilan data.

Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran angket kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi. Angket ini berisi pernyataan yang mencakup ketersediaan pelayanan kesehatan, faktor sosiopsikologi, pelayanan dokter, dan kemudahan informasi terkait pemanfaatan layanan kesehatan rawat jalan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen resmi dan laporan yang tersedia di Puskesmas Bontang Selatan 1, seperti data kunjungan pasien dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara membagikan angket langsung kepada pasien rawat jalan di Puskesmas Bontang Selatan 1. Angket diberikan kepada pasien yang sedang menunggu giliran di poli atau saat menunggu obat di apotek puskesmas. Responden diminta untuk mengisi angket secara mandiri setelah mendapatkan penjelasan singkat dari peneliti mengenai tujuan penelitian serta tata cara pengisian angket, guna memastikan pemahaman yang jelas sebelum mereka mengisi angket.

## 3. HASIL DAN ANALISIS

### 3.1 Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Responden Berdasarkan Ketersediaan Pelayanan Kesehatan

Ketersediaan Pelayanan Kesehatan	n	Persentase (%)
Baik	98	98,0
Kurang Baik	2	2,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 1, dari total 100 responden, sebanyak 98 responden (98%), menilai ketersediaan pelayanan kesehatan berkategori baik. Sementara itu, terdapat 2 responden (2%) menilai ketersediaan pelayanan kesehatan dalam kategori kurang baik.

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Sosiopsikologi

Sosiopsikologi	n	Persentase (%)
Baik	91	91,0
Kurang Baik	9	9,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 2, dari total 100 responden, terdapat 91 responden (91%), menyatakan bahwa sosiopsikologi pelayanan kesehatan berkategori baik, sedangkan 9 responden (9%) menilai sosiopsikologi dalam kategori kurang baik.

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan Dokter

Pelayanan Dokter	n	Persentase (%)
Baik	99	99,0
Cukup Baik	1	1,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 3, dari total 100 responden, sebanyak 99 responden (99%), menyatakan bahwa pelayanan dokter berkategori baik, sedangkan 1 responden (1%) menilai pelayanan dokter dalam kategori cukup baik.

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Kemudahan Informasi

Kemudahan Informasi	n	Persentase (%)
Mudah	97	97,0
Kurang Mudah	3	3,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 4, dari total 100 responden, sebanyak 97 responden (97%), menyatakan bahwa kemudahan informasi berkategori mudah, sedangkan 3 responden (3%) menilai kemudahan informasi dalam kategori kurang mudah.

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Pemanfaatan

Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	n	Persentase (%)
Memanfaatkan	86	86,0
Tidak Memanfaatkan	14	14,0
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Berdasarkan Tabel 5, dari total 100 responden, sebanyak 86 responden (86%), memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bontang Selatan 1, sedangkan 14 responden (14%) tidak memanfaatkan.

### 3.2 Analisis Bivariat

Berdasarkan Tabel 6, dari 100 responden, sebanyak 98 orang (98%) menilai ketersediaan pelayanan kesehatan baik, dengan 86 responden (86%) memanfaatkannya dan 12 responden (12%) tidak memanfaatkannya. Sebanyak 2 responden (2%) menilai ketersediaan pelayanan kesehatan dalam kategori kurang baik, dan seluruhnya tidak memanfaatkannya. Uji Fisher's



*Exact Test* menunjukkan nilai *p-value* 0,018 yang artinya ada hubungan antara ketersediaan pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Variabel sosiopsikologi menunjukkan 91 responden (91%) menilai baik, dengan 83 responden (83%) memanfaatkannya dan 8 responden (8%) tidak memanfaatkannya. Sementara itu, 9 responden (9%) menilai sosiopsikologi dalam kategori kurang baik, dengan 3 responden (3%) tetap memanfaatkan dan 6 responden (6%) tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hasil uji *Fisher's Exact Test* diperoleh *p-value* 0,000 yang artinya ada hubungan antara sosiopsikologi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Tabel 6. Analisis Bivariat

Variabel	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan						p-value
	Memanfaatkan		Tidak Memanfaatkan		Total		
	n	%	n	%	n	%	
<b>Ketersediaan Pelayanan Kesehatan</b>							
Baik	86	86,0	12	12,0	98	100	0,018
Kurang Baik	0	0	2	2,0	2	100	
<b>Sosiopsikologi</b>							
Baik	83	83,0	8	8,0	91	100	0,000
Kurang Baik	3	3,0	6	6,0	9	100	
<b>Pelayanan Dokter</b>							
Baik	86	86,0	13	13,0	99	100	0,140
Cukup Baik	0	0	1	1,0	1	100	
<b>Kemudahan Informasi</b>							
Baik	86	86,0	11	11,0	97	100	0,002
Kurang Baik	0	0	3	3,0	3	100	

Penilaian terhadap pelayanan dokter menunjukkan 99 responden (99%) menilai baik, dengan 86 responden (86%) memanfaatkannya dan 13 responden (13%) tidak memanfaatkannya. Sementara itu, 1 responden (1%) menilai pelayanan dokter dalam kategori cukup baik dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan. Uji *Fisher's Exact Test* menghasilkan nilai *p-value* 0,140 yang artinya tidak ada hubungan antara pelayanan dokter dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Variabel kemudahan informasi menunjukkan dari total 100 responden, sebanyak 97 responden (97%) menilai kemudahan informasi dalam kategori baik, dengan 86 responden (86%) memanfaatkannya dan 11 responden (11%) tidak memanfaatkannya. Sementara itu, terdapat 3 responden (3%) yang menilai kemudahan informasi dalam kategori kurang baik, dan seluruhnya tidak memanfaatkannya. Hasil uji *Fisher's Exact Test* diperoleh *p-value* 0,002 yang artinya ada hubungan antara kemudahan informasi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

### 3.3 Pembahasan

#### Hubungan Ketersediaan Pelayanan Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan

Teori Dever (1984) menyatakan bahwa ketersediaan layanan kesehatan merujuk pada keberadaan fasilitas dan sumber daya medis yang dapat dijangkau oleh masyarakat. Aspek ini berperan krusial dalam memengaruhi tingkat pemanfaatan layanan kesehatan. Berdasarkan teori Andersen (1975), seseorang lebih mungkin menggunakan layanan kesehatan jika fasilitas yang dibutuhkan tersedia dan mudah diakses [4].

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara ketersediaan pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas Bontang Selatan 1 ( $P=0.018$ ). Dari 98



responden yang menilai ketersediaan layanan dalam kategori baik, 86 di antaranya memanfaatkan layanan kesehatan, sementara 12 responden tidak. Hal ini mengindikasikan bahwa selain ketersediaan fasilitas, terdapat faktor lain yang dapat memengaruhi keputusan individu dalam memanfaatkan layanan kesehatan, seperti preferensi terhadap fasilitas kesehatan lain, kebiasaan pengobatan mandiri, serta keterbatasan aksesibilitas terkait waktu dan biaya transportasi.

Penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh [5] di Klinik Engsar Polewali Mandar, yang menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan yang lengkap berpengaruh positif terhadap pemanfaatan layanan. Namun, hasil penelitian ini bertentangan dengan temuan [6] di Ghana, yang menyatakan bahwa ketersediaan pelayanan kesehatan tidak memiliki hubungan langsung dengan pemanfaatan layanan. Studi tersebut menekankan bahwa selain faktor ketersediaan, kualitas pelayanan juga menjadi aspek utama yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan fasilitas Kesehatan.

### **Hubungan Sosiopsikologi dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan**

Sosiopsikologi merupakan faktor yang memengaruhi perilaku individu dalam mengakses layanan kesehatan. Aspek ini mencakup persepsi, sikap, dan tingkat kepercayaan pasien terhadap layanan yang diterima [7]. Pasien yang memiliki pandangan positif terhadap kualitas layanan, merasa puas, serta memiliki kepercayaan tinggi terhadap kompetensi tenaga medis, cenderung lebih aktif dalam memanfaatkan fasilitas kesehatan yang tersedia [8].

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara faktor sosiopsikologi dan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bontang Selatan 1 ( $P=0.000$ ). Dari 91 responden yang menilai sosiopsikologi dalam kategori baik, 83 di antaranya memanfaatkan layanan kesehatan, sementara 8 responden tidak. Mayoritas responden yang menilai aspek sosiopsikologi dalam kategori baik dan memanfaatkan layanan kesehatan dikaitkan dengan pengalaman positif terhadap keramahan serta profesionalisme tenaga medis, yang menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara mereka yang menyatakan sosiopsikologi kurang baik, hal itu dikarenakan waktu tunggu yang belum sesuai harapan pasien. Dalam Kemenkes Nomor 129/Menkes/SK/II/2008, waktu tunggu ideal pasien dari awal daftar hingga mendapatkan pelayanan di poli adalah maksimal 60 menit [9]. Temuan ini mendukung teori Dever (1984), yang menyatakan bahwa faktor sosial dan psikologis berperan dalam keputusan individu untuk menggunakan fasilitas kesehatan.

Responden yang menilai faktor sosiopsikologi baik tetapi tidak memanfaatkan layanan kesehatan disebabkan oleh preferensi terhadap fasilitas lain, kebiasaan pengobatan mandiri, atau keterbatasan akses. Sebaliknya, beberapa responden yang menilai aspek sosiopsikologi kurang baik tetap memanfaatkan layanan karena pertimbangan biaya yang lebih terjangkau dan layanan yang tersedia secara gratis.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi [10] yang menunjukkan bahwa individu dengan sikap positif terhadap layanan kesehatan lebih cenderung menggunakannya. Berbeda dengan penelitian [11], yang menyatakan bahwa faktor sosiopsikologi tidak selalu memiliki hubungan langsung dengan pemanfaatan layanan, karena sikap petugas yang sudah dianggap cukup baik tidak menjadi pertimbangan utama dalam keputusan masyarakat.



### **Hubungan Pelayanan Dokter dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan**

Pelayanan dokter merupakan elemen penting dalam sistem kesehatan yang dapat memengaruhi pemanfaatan layanan oleh pasien. Faktor seperti ketepatan diagnosis, komunikasi yang empatik, responsivitas, serta profesionalisme dokter dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pasien dalam mengakses layanan kesehatan [12]. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dokter tidak memiliki hubungan dengan pemanfaatan layanan kesehatan di Puskesmas Bontang Selatan 1 ( $P=0,140$ ).

Mayoritas responden (99 orang) menilai pelayanan dokter dalam kategori baik, dengan 86 orang memanfaatkan layanan dan 13 lainnya tidak. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dokter dinilai baik, faktor ini tidak secara langsung menentukan pemanfaatan layanan kesehatan. Responden yang tidak memanfaatkan layanan kemungkinan mempertimbangkan faktor lain, seperti waktu tunggu yang lama, preferensi terhadap fasilitas kesehatan lain, atau kebiasaan mengobati diri sendiri. Penelitian dari [13] juga menyebutkan bahwa meskipun pelayanan dokter baik, waktu tunggu yang lama dapat mengurangi kepuasan pasien dan mendorong mereka untuk mencari alternatif layanan kesehatan lainnya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan studi [14], yang menemukan bahwa pemanfaatan layanan kesehatan tidak selalu dipengaruhi oleh pelayanan tenaga kesehatan, melainkan faktor eksternal seperti keterlambatan waktu pelayanan. Namun, temuan ini bertentangan dengan penelitian [15], yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dokter dan pemanfaatan layanan kesehatan.

### **Hubungan Kemudahan Informasi dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan**

Kemudahan informasi merupakan faktor yang berperan dalam pemanfaatan layanan kesehatan, di mana aksesibilitas terhadap informasi yang jelas dan akurat dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan yang tersedia [4]. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara kemudahan informasi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ( $p\text{-value} = 0.002$ ) di Puskesmas Bontang Selatan 1.

Sebanyak 97 responden menilai kemudahan akses informasi baik, dengan 86 di antaranya memanfaatkan layanan. Mayoritas memperoleh informasi yang jelas terkait layanan dan fasilitas yang tersedia. Efisiensi administrasi meningkat berkat informasi melalui banner dan aplikasi *JKN Mobile*, walaupun beberapa responden tetap memilih pendaftaran manual karena kendala teknis. Di sisi lain, 3 responden menilai kemudahan informasi kurang baik akibat jadwal layanan yang tidak jelas dan belum diperbarui. Meskipun puskesmas telah memanfaatkan media sosial untuk menyebarkan informasi, masih banyak masyarakat yang belum mengetahuinya.

Hasil ini sejalan dengan penelitian [10] yang menyatakan bahwa akses informasi yang baik meningkatkan pemanfaatan layanan kesehatan. Sebaliknya, studi [16] menunjukkan bahwa faktor lain, seperti kepemilikan BPJS dan aksesibilitas, lebih berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan dibandingkan kemudahan informasi.

## **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Bontang Selatan 1, diperoleh kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara ketersediaan pelayanan kesehatan ( $p=0,018$ ), faktor



sosiopsikologi ( $p=0,000$ ), dan kemudahan informasi ( $p=0,002$ ) terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sementara itu, pelayanan dokter tidak menunjukkan hubungan ( $p = 0,140$ ).

Berdasarkan temuan tersebut, Puskesmas Bontang Selatan 1 disarankan untuk memperbarui jadwal layanan dengan tampilan yang lebih jelas dan mencolok agar lebih mudah diakses oleh pasien. Informasi terkait jadwal layanan juga sebaiknya disebarluaskan melalui media sosial untuk memperluas jangkauan dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi. Waktu tunggu pasien dapat dimanfaatkan secara optimal dengan menyediakan materi edukasi kesehatan dalam bentuk poster, brosur, atau video, sehingga meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan kesehatan. Selain itu, peningkatan kualitas pelayanan dapat didukung dengan memperbaiki fasilitas ruang tunggu agar lebih nyaman serta memberikan pelatihan komunikasi bagi tenaga kesehatan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Dengan adanya perbaikan dalam aspek informasi, fasilitas, dan kualitas layanan, diharapkan tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bontang Selatan 1 dapat meningkat secara optimal.

Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel seperti faktor sosial budaya, aksesibilitas, atau ekonomi, serta menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami pola pemanfaatan layanan kesehatan secara lebih mendalam. Studi di puskesmas lain juga disarankan untuk analisis komparatif berdasarkan kondisi geografis dan demografis.

## REFERENSI

- [1] F. Fauzia, M. Zamroni, dan B. Pramono, "Kebijakan Hukum Pemerintah Indonesia Dalam Pelaksanaan Vaksinasi COVID-19 Ditinjau Dari Hak Asasi Manusia Atas Kesehatan," *Prefer. Huk.*, vol. 04, no. 3, hal. 355–372, 2023, doi: 10.55637/jph.4.3.8242.355-372.
- [2] I. Nuraeni dan A. Rinaldi, "Analisis Penerapan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Puskesmas Banjaran Kota Kabupaten Bandung Tahun 2023," *J. Kesehat. Tambusai*, vol. 5, no. 2, hal. 3397–3406, 2024, doi: 10.31004/jkt.v5i2.27771.
- [3] Direktorat Statistik Kesejahteraan Rakyat, Ed., *Profil Statistik Kesehatan Tahun 2023*, vol. 7, no. 1. Badan Pusat Statistik, 2023.
- [4] S. Arifin, D. Mutiasari, dan R. A. A. H. S. Putra, *Peta Teori Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 1 ed. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2020.
- [5] M. C. Alim, Indar, dan Harniati, "Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar," *J. Ners*, vol. 7, no. 2, hal. 829–836, 2023, doi: 10.31004/jn.v7i2.15096.
- [6] W. Dotse-Gborgbortsi, A. J. Tatem, Z. Matthews, V. A. Alegana, A. Ofosu, dan J. A. Wright, "Quality of Maternal Healthcare and Travel Time Influence Birthing Service Utilisation in Ghanaian Health Facilities: A Geographical Analysis of Routine Health Data," *BMJ Open*, vol. 13, no. 1, hal. 1–10, 2023, doi: 10.1136/bmjopen-2022-066792.
- [7] K. Soeparno, "Social Psychology: the Passion of Psychology," *Bul. Psikol.*, vol. 19, no. 2, hal. 16–28, 2011.
- [8] R. Ananda, R. Damayanti, dan R. Maharja, "Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan," *J. Keperawatan Prof.*, vol. 4, no. 1, hal. 9–17, 2023, doi: 10.36590/kepo.v4i1.570.
- [9] I. . H. Nurwalidaini dan Y. Muchsam, "Tinjauan Waktu Tunggu Pendaftaran Rawat Jalan Poliklinik Penyakit dalam Guna Meningkatkan Efisiensi Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka," *J. Pendidik. Tambusai*, vol. 7, no. 3, hal. 21909–21916, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/9798%0Ahttps://www.jptam.org/index.php/jptam/article/download/9798/7956>
- [10] C. N. Cahyaningsih dan O. V. Prasastin, "Analisis Kepatuhan Pasien Peserta BPJS Dalam Mengikuti Kegiatan Program Pengelolaan Penyakit Kronis (Prolanis) Di Puskesmas Nusukan Surakarta," 2023.
- [11] A. P. Wicaksono, Noorhidayah, dan D. Suryanto, "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan JKN di Wilayah Kerja Puskesmas Sungai Ulin Kota Banjarbaru Tahun 2020," *Dr. Diss. Univ. Islam Kalimantan Mab*, hal. 1–11, 2020, [Daring]. Tersedia pada: <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/2527>
- [12] F. S. Hsb, "Pola Komunikasi Antar Pribadi Dokter Dan Pasien RSJ Bina Atma Dalam Menghindari Resiko Peningkatan Gangguan Jiwa," *J. Syiar-Syiar*, vol. 4, no. 1, hal. 99–110, 2024, doi: <https://doi.org/10.36490/syiar.v4i1.1208>.
- [13] D. B. Panjaitan, F. Widyaningsih, F. Kasim, dan K. Indriani, "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan



- Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Lubuk Pakam,” *J. Kesmas Dan Gizi*, vol. 6, no. 1, hal. 107–112, 2023, doi: 10.35451/jkg.v6i1.1864.
- [14] S. Ekawati, D. Darmawansyah, dan D. S. Marzuki, “Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar,” *Hasanuddin J. Public Heal.*, vol. 3, no. 2, hal. 115–124, 2022, doi: 10.30597/hjph.v3i2.21128.
- [15] N. Mardiana, I. Chotimah, dan E. Dwimawati, “Faktor-Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Parung Selama Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2021,” *Promot. J. Mhs. Kesehat. Masy.*, vol. 5, no. 1, hal. 59–74, 2022.
- [16] T. Sandora, E. Entianopa, dan R. Listiawaty, “Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Puskesmas Oleh Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Pasar Terusan,” *Prev. J. Kesehat. Masy.*, vol. 12, no. 1, hal. 100–109, 2021, doi: 10.22487/preventif.v12i1.219.