



## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK ENGSAR POLEWALI MANDAR

Muh. Chandra Alim<sup>1</sup>, Indar<sup>2</sup>, Harniati<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Magister Kesehatan Universitas Indonesia Timur

<sup>2</sup>Universitas Hasanuddin

<sup>3</sup>Universitas Indonesia Timur

kachand8@gmail.com

### Abstrak

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Keberhasilan instansi kesehatan dalam mencapai tujuan tidak terlepas dari peran tenaga kesehatan. Kemampuan klinik memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien dalam menerima mutu pelayanan kesehatan. Karena mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut. Faktor-faktor yang mengidentifikasi dan berpotensi mempengaruhi seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh fasilitas, kualitas pelayanan dan komunikasi petugas kesehatan. Jenis penelitian adalah kuantitatif dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan Cross Sectional dengan anggota sampelnya berjumlah 96 orang dengan teknik pengambilan sampel secara proporsional random sampling. Dengan menggunakan analisis univariat, bivariat dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara fasilitas kesehatan P Value 0,00 ( $<0,05$ ), ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan P Value 0,00 ( $<0,05$ ) 0,00 dan ada hubungan komunikasi P Value 0,00 ( $<0,05$ ) dengan pemanfaatan Klinik Engsar Kecamatan Polewali. Disarankan bagi pihak manajemen Klinik Engsar dapat lebih meningkatkan ketersediaan fasilitas/peralatan yang dapat menunjang pemberian pelayanan kepada pasien, meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien dan dapat memperbaiki maupun meningkatkan cara berkomunikasi yang baik kepada pasien sehingga pasien merasa petugas memiliki rasa kepedulian terhadap penyakit yang diderita pasien.

**Kata Kunci:** Fasilitas Kesehatan, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Komunikasi, Pelayanan Kesehatan

### Abstract

*The clinic is a first-rate health service facility. The success of health agencies in achieving goals cannot be separated from the role of health workers. The ability of the clinic to meet patient needs can be measured by patient satisfaction in receiving quality health services. Because good service quality will provide satisfaction to customers and customers will reuse and recommend these health services. Factors that identify and potentially influence a person to take advantage of health services are influenced by facilities, service quality and communication of health workers. This type of research is quantitative with the research approach used is a Cross Sectional approach with a sample of 96 people with proportional random sampling technique. By using univariate, bivariate and multivariate analysis. The results showed that there was an influence between health facilities P Value 0.00 ( $<0.05$ ), there was an influence on the quality of health services P Value 0.00 ( $<0.05$ ) 0.00 and there was a communication relationship P Value 0.00 ( $< 0.05$ ) with the use of the Engsar Clinic, Polewali District. It is recommended for the management of the Engsar Clinic to further increase the availability of facilities/equipment that can support the provision of services to patients, improve the quality of services provided to patients and can improve or improve good communication methods to patients so that patients feel that the officers have a sense of concern for the illness they are suffering from patient.*

**Keywords:** Health Facilities, Quality of Health Services, Communication, Health Services

✉Corresponding author :

Address : Makassar

Email : kachand8@gmail.com

Phone : 082147972051

## PENDAHULUAN

Pelayanan di bidang kesehatan adalah salah satu bentuk pelayanan dan tempat pemeliharaan kesehatan yang paling dibutuhkan oleh masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan secara optimal. Pelayanan kesehatan merupakan suatu kumpulan dari berbagai jenis layanan kesehatan, mulai dari promosi kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit dan rehabilitasi kesehatan. Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi salah satu tolak ukur kepuasan yang akan berimbas kepada keinginan pasien untuk kembali berobat kepada institusi yang memberikan pelayanan yang efektif. Pelayanan kesehatan yang bermutu dapat ditunjang dengan adanya fasilitas kesehatan. Fasilitas kesehatan harus terjangkau bagi seluruh lapisan masyarakat dalam rangka peningkatan kesehatan, pemeliharaan kesehatan, pengobatan penyakit, dan pemulihan kesehatan. Menurut Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) No.47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Kesehatan adalah suatu alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh Pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.

Layanan kesehatan di Indonesia tentunya dituntut untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sesuai yang dimaksud pada undang-undang Nomor 36 Tahun 2009, setiap kegiatan dalam upaya untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya dilaksanakan berdasarkan prinsip non-diskriminatif, partisipatif dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional. Layanan kesehatan juga dilakukan di klinik untuk membantu tercapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya, sehingga klinik pun banyak melakukan perkembangan untuk meningkatkan layanan kesehatan itu sendiri. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan Klinik spesialis (Depkes RI, 2014). Klinik menurut permenkes adalah fasilitas pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialis, diselenggarakan oleh lebih dari satu jenis tenaga kesehatan dan dipimpin oleh seorang tenaga medis. Tenaga medis yang dimaksud adalah dokter, dokter spesialis, dokter gigi atau dokter gigi spesialis (Menteri Kesehatan RI 2011). Berdasarkan jenis pelayanan, klinik dibagi menjadi klinik pratama dan utama. Klinik pratama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medis dasar baik umum maupun khusus.

Klinik utama merupakan klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik spesialis atau pelayanan medik dasar dan spesialis (Depkes RI, 2014).

Klinik menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Pelayanan kesehatan yang bersifat promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif dilaksanakan dalam bentuk rawat jalan, rawat inap, pelayanan satu hari (one day care) dan/atau home care (Depkes RI, 2014).

Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama. Klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medis dasar dan/atau spesialis. Klinik terbagi menjadi dua jenis, yaitu klinik pratama dan utama. Perbedaan dari klinik pratama dan klinik utama adalah pada pelayanan kesehatan yang diberikan. Klinik pratama menyelenggarakan pelayanan medik dasar, sedangkan klinik utama menyelenggarakan pelayanan medik spesialis atau pelayanan medik dasar dan spesialis. Karena itulah, klinik sebagai pelayanan kesehatan harus selalu berupaya meningkatkan mutu kualitas pelayanannya.

Kemampuan klinik memenuhi kebutuhan pasien dapat diukur dari kepuasan pasien. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang dan jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik dan memuaskan (Tommy, 2013). Akan tetapi masalah yang sering dihadapi secara umum oleh klinik adalah klinik belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Faktor utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien, hal ini menyebabkan sebagian masyarakat tidak memilih klinik sebagai fasilitas pelayanan kesehatannya (Adikoesoemo, 2012).

Rendahnya pemanfaatan fasilitas kesehatan baik milik pemerintah maupun swasta antara lain karena inefisiensi dan buruknya kualitas dalam sektor kesehatan, buruknya kualitas infrastruktur dan banyaknya pusat kesehatan yang tidak memiliki perlengkapan yang memadai, jumlah dokter yang tidak memadai di daerah pedesaan, serta kurangnya pendidikan tenaga kerja kesehatan. Untuk mengantisipasi hal itu, sebaiknya rumah sakit mampu meningkatkan kualitas pelayanan profesi (quality of care) dan kualitas pelayanan manajemen (quality of service) karena mutu pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan dan pelanggan akan memanfaatkan ulang dan merekomendasikan pelayanan kesehatan tersebut kepada orang lain (Muninjaya, 2013).

Faktor-faktor yang mengidentifikasi dan berpotensi mempengaruhi seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh fasilitas pelayanan. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pasien dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan puskesmas. Hal ini berarti bahwa peningkatan tingkat kepuasan pasien dapat meningkat seiring dengan meningkatnya fasilitas.

Selain kuantitas fasilitas pelayanan kesehatan harus diutamakan, kualitas pelayanan juga harus lebih diperhatikan lagi. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Kepuasan pelanggan terjadi ketika kebutuhan, harapan, atau harapan pelanggan terpenuhi. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau puas karena produk atau layanan yang diterima memenuhi atau melebihi harapan pelanggan melalui penilaian yang dirasakan. Adanya penilaian masyarakat ini sangat penting karena mereka yang merasakan kepuasan akan kembali memanfaatkan pelayanan kesehatan ditempat yang tersebut (Sareong dkk 2013)

Demikian halnya dengan Komunikasi. Dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan tak pernah lepas dari proses interaksi yang terjadi antara petugas kesehatan dengan pasien. Hubungan ini adalah dasar dari interaksi antara pasien dan petugas kesehatan. Tentu saja dalam hubungan ini komunikasi yang baik sangat dibutuhkan dimana peran petugas kesehatan yakni mendengar, bicara dan bertindak dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan kepada pasien. Efektifitas komunikasi dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien sangat tergantung pada petugas kesehatan sebagai komunikator dan pasien sebagai komunikan. Petugas kesehatan harus menyadari bahwa komunikasi yang efektif sangat berpengaruh atau membantu pasien dalam proses penyembuhan atau dalam memenuhi kebutuhan dasarnya selama di fasilitas kesehatan, yang pada akhirnya dapat menghasilkan suatu tingkat kepuasan tersendiri bagi pasien sehingga pasien akan tetap kembali memilih dan memanfaatkan fasilitas pelayanan tersebut.

Klinik Engsar didirikan pada awal Januari 2012 bertempat di Kecamatan Binuang Kabupaten Polewali Mandar. Berdasarkan jumlah kunjungan pasien di Klinik Engsar berfluktuasi pada tahun 2018 sebanyak 1512 orang, pada tahun 2019 sebanyak 1728 orang, tahun 2020 sebanyak 1311 Dan pada tahun 2021 menurun menjadi 963 orang. Hasil studi pendahuluan dengan melakukan wawancara awal pada tanggal 07 Juli 2022 dengan 5 orang masyarakat yang bertempat tinggal di Sekitar Klinik Engsar Kecamatan Binuang, 3 orang menyatakan fasilitas ruang tunggu di Klinik sempit

dan kurang nyaman. Kebersihan toilet juga kurang terjaga kebersihannya. 1 orang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik yaitu petugas kesehatan menjelaskan penyakit pasien menggunakan Bahasa yang kurang dipahami pasien, tidak terlalu memperhatikan keluhan pasien dan kurang memotivasi pasien dalam kesembuhan pasien. Dan 1 pasien lagi menyatakan petugas kesehatan kadang tidak memberikan salam ketika pasien menyapa, petugas tidak senyum pada pasien, dan kadang petugas kesehatan menggunakan yang kurang dipahami pasien dan ketika pasien bertanya kembali kadang petugas kesehatan hanya menjelaskan apa adanya.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar”. Tujuan penelitian ini adalah diketahuinya faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar.

## METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan Cross Sectional. Variabel independen yaitu fasilitas (X1), kualitas pelayanan (X2), Komunikasi (X3) sedangkan variabel dependennya adalah pemanfaatan pelayanan kesehatan (Y). Untuk mengetahui pengaruh fasilitas, kualitas pelayanan dan komunikasi dengan pemanfaatan pelayanan, peneliti menggunakan lembar kuesioner. Pada variabel fasilitas, kualitas pelayanan dan komunikasi kuesioner menggunakan skala likert dengan pilihan jawaban Sangat Baik (SB), Baik (B), Kurang Baik (KB) dan Sangat Tidak Baik (STB) sedangkan variabel pemanfaatan pelayanan tidak memanfaatkan dan memanfaatkan pelayanan, dikarenakan skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kecamatan Binuang berjumlah 16.795, sampel berjumlah 96 orang dengan teknik pengambilan accidental sampling. Teknik analisa data dengan univariat, bivariat, dan multivariat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Analisis Univariat

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin di Sekitar Klinik Engsar Polewali Mandar

Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
Laki-Laki	35	36,5
Perempuan	61	63,5
Jumlah	96	100,0

Tabel 1 menunjukkan responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih banyak yaitu 61 orang (63,5%) dibandingkan responden yang berjenis kelamin perempuan 35 orang (36,5%).

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur di Sekitar Klinik Engsar Polewali Mandar

Kelompok Umur (Tahun)	Jumlah	Persen
19-25	10	10,4
26 - 25	31	32,3
36 - 45	20	20,8
46 - 54	25	26
56 - 59	10	10,4
Jumlah	96	100,0

Tabel 2 menunjukkan kategori umur responden terbanyak terdapat pada kelompok umur 26-35 tahun yaitu 31 orang (32,3%) dan umur terkecil terdapat pada kategori umur 19-25 tahun dan 56-59 tahun (10,4%).

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan di Sekitar Klinik Engsar Polewali Mandar

Pendidikan	Jumlah	Persen
SD	6	5,2
SMP	10	10,4
SMA	57	59,4
D3	3	3,1
S1	20	20,8
Jumlah	96	100,0

Tabel 3 menunjukkan, pendidikan responden terbanyak terdapat pada pendidikan Sekolah Menengah Akhir (SMA) sebanyak 57 orang (59,4%) dan pendidikan terendah terdapat pada pendidikan D3 sebanyak 3 orang (3,1%).

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan di Sekitar Klinik Engsar Polewali Mandar

Pekerjaan	Jumlah	Persen
Honorer	5	5,2
IRT	38	39,6
Mahasiswa	2	2,1
Petani	16	16,7
PNS	10	10,4
Swasta	22	22,9
Wiraswasta	3	3,1
Jumlah	96	100,0

Tabel 4 menunjukkan, pekerjaan responden terbanyak terdapat pada pekerjaan sebagai IRT sebanyak 38 orang (39,6%) dan pekerjaan terkecil

bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 3 orang (3,1%).

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Fasilitas Kesehatan di Sekitar Klinik Engsar Polewali Mandar

Fasilitas	Jumlah	Persen
Kurang Lengkap	46	47,9
Lengkap	50	52,1
Jumlah	96	100,0

Tabel 5 menunjukkan, responden yang menyatakan fasilitas pelayanan yang lengkap di Klinik Engsar Polewali Mandar sebanyak 50 orang (52,1%) dan responden yang menyatakan fasilitas pelayanan kurang lengkap sebanyak 46 orang (47,9%).

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan di Sekitar Klinik Engsar Polewali Mandar

Kualitas Pelayanan	Jumlah	Persen
Kurang Baik	36	37,5
Baik	60	62,5
Jumlah	96	100,0

Tabel 6 menunjukkan, responden yang menyatakan kualitas pelayanan yang kurang baik di Klinik Engsar Polewali Mandar sebanyak 36 orang (37,5%) dan responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik sebanyak 60 orang (62,5%).

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Komunikasi di Sekitar Klinik Engsar Polewali Mandar

Komunikasi	Jumlah	Persen
Kurang Baik	32	33,3
Baik	64	66,7
Jumlah	96	100,0

Tabel 7 menunjukkan, responden yang menyatakan komunikasi yang kurang baik dalam pelayanan kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar sebanyak 32 orang (33,3%) dan responden yang menyatakan komunikasi yang kurang baik sebanyak 64 orang (66,7%).

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Sekitar Klinik Engsar Polewali Mandar



Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	Jumlah	Persen
Tidak Memanfaatkan	42	43,8
Memanfaatkan	52	56,2
Jumlah	96	100,0

Tabel 8 menunjukkan, lebih banyak yang memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 52 orang (56,2%) dibandingkan dengan yang tidak memanfaatkan sebanyak 42 orang (43,8%).

**Analisis Bivariat**

Tabel 9. Distribusi Pengaruh Fasilitas Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Sekitar Klinik Engsar Polewali Mandar

Fasilitas	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan						p
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Lengkap	35	76,1	11	23,9	46	100,0	0,000
Lengkap	7	14	43	86	50	100,0	
Total	42	43,8	54	56,2	96	100,0	

Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa dari 46 responden yang menyatakan fasilitas kesehatan kurang lengkap, terdapat 35 orang (76,1%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 11 orang (23,9%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 50 responden yang menyatakan fasilitas kesehatan lengkap, terdapat 7 orang (14%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 43 orang (86%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik dengan *chi square* diperoleh nilai  $p = 0,00$  ( $p < \alpha 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti ada pengaruh fasilitas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar

Tabel 10. Distribusi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Sekitar Klinik Engsar Polewali Mandar

Kualitas Pelayanan	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan						p
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	23	63,9	13	36,1	36	100,0	0,000
Baik	19	31,7	41	68,3	60	100,0	
Total	42	43,8	54	56,2	96	100,0	

Berdasarkan tabel 10 menunjukkan bahwa bahwa dari 36 responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik, terdapat 23 orang (63,9%) yang tidak

memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 13 orang (36,1%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 60 responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik, terdapat 19 orang (31,7%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 41 orang (68,3%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Hasil uji statistik dengan *chi square* diperoleh nilai  $p = 0,00$  ( $p < \alpha 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti ada pengaruh kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar

Tabel 11. Distribusi Pengaruh Komunikasi Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Sekitar Klinik Engsar Polewali Mandar

Komunikasi	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan						p
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan		Jumlah		
	n	%	n	%	n	%	
Kurang Baik	20	62,5	12	37,5	32	100,0	0,001
Baik	22	34,4	42	65,6	64	100,0	
Total	42	43,8	54	56,2	96	100,0	

Berdasarkan tabel 11 menunjukkan bahwa bahwa dari 36 responden yang menyatakan komunikasi kurang baik, terdapat 20 orang (62,5%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 12 orang (37,5%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 64 responden yang menyatakan komunikasi baik, terdapat 22 orang (34,4%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 42 orang (65,6%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik dengan *chi square* diperoleh nilai  $p = 0,01$  ( $p < \alpha 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti ada pengaruh komunikasi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar.

**Analisis Multivariat**

Tabel 12 Analisis Regresi Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Komunikasi terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar

Variabel Bebas	B	p	R	R <sup>2</sup>
Fasilitas	0,582	0,000	0,672	0,451
Kualitas Pelayanan	0,236	0,006		
Komunikasi	0,049	0,577		

Tabel 12 menunjukkan bahwa nilai p dari variabel fasilitas di Klinik Engsar adalah 0,000 ( $p < 0,05$ ), yang berarti fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan di Klinik Engsar Polewali Mandar. Nilai p untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,006 ( $p < 0,05$ ) yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh

secara signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan di Klinik Engsar Polewali Mandar. Sedangkan nilai  $p$  untuk variabel komunikasi adalah 0,577 ( $p > 0,05$ ) yang berarti komunikasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan di Klinik Engsar.

### **Pengaruh Fasilitas Kesehatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Hasil penelitian tabel 8 menunjukkan responden yang menyatakan fasilitas pelayanan yang lengkap di Klinik Engsar Polewali Mandar sebanyak 50 orang (52,1%) dan responden yang menyatakan fasilitas pelayanan kurang lengkap sebanyak 46 orang (47,9%). Tabel 12 menunjukkan bahwa dari 46 responden yang menyatakan fasilitas kesehatan kurang lengkap, terdapat 35 orang (76,1%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 11 orang (23,9%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 50 responden yang menyatakan fasilitas kesehatan lengkap, terdapat 7 orang (14%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 43 orang (86%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik dengan *chi square* diperoleh nilai  $p = 0,00$  ( $p < \alpha 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti ada hubungan fasilitas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar.

Menurut asumsi peneliti 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. Sarana berkaitan dengan penampilan fisik fasilitas kesehatan. Kenyamanan, kebersihan, kerapian, kelengkapan alat periksa dan ragam obat yang diberikan merupakan factor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat. Fasilitas merupakan unsure yang dianggap mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan karena dapat mempengaruhi lama waktu tunggu dalam menerima pelayanan kesehatan yang diinginkan.

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 merupakan peralatan fisik untuk mendukung kenyamanan yang disediakan oleh pihak penjualan jasa agar mendapatkan kepuasan bagi para pelanggan. Fasilitas adalah peralatan fisik harus ada sebelum suatu jasa yang dapat ditawarkan kepada pelanggan. Karena bentuk jasa tak bias dilihat, tidak bias dicium dan tidak bias diraba maka wujud fisik penting sebagai ukuran dari pelayanan. Dari definisi di atas penulis menyimpulkan fasilitas merupakan suatu peralatan

atau perlengkapan dan sumberdaya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa yang dapat diberikan kepada pelanggan. Fasilitas dapat berupa segala sesuatu pendukung kenyamanan untuk memudahkan para pelanggannya dan memberikan kepuasan tersendiri yang maksimal (Kolter, 2012).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Jusman dkk (2021) tentang mengetahui factor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat di UPTD Puskesmas Lakudo Kabupaten Buton Tengah didapatkan hasil fasilitas pelayanan kesehatan ada hubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan nilai  $p$  (0,000).

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Hasil penelitian tabel 9 menunjukkan, responden yang menyatakan kualitas pelayanan yang kurang baik di Klinik Engsar Polewali Mandar sebanyak 36 orang (37,5%) dan responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik sebanyak 60 orang (62,5%). Tabel 13 menunjukkan bahwa bahwa dari 36 responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik, terdapat 23 orang (63,9%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 13 orang (36,1%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 60 responden yang menyatakan kualitas pelayanan baik, terdapat 19 orang (31,7%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 41 orang (68,3%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik dengan *chi square* diperoleh nilai  $p = 0,00$  ( $p < \alpha 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti ada pengaruh kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar.

Menurut asumsi peneliti kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan yang kurang baik akan mempengaruhi kepuasan pasien sehingga sehingga berdampak pada kunjungan ulang sehingga responden tidak memanfaatkan kembali Puskesmas. Karena mereka merasakan jika kualitas pelayanan yang diberi kurang baik atau kurang memuaskan. Dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang dirasakan baik pasien akan tetap memanfaatkan puskesmas tersebut untuk memperoleh kesembuhan.

Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Alamsyah (2016) bahwa kepuasan masyarakat dapat juga diartikan sebagai tingkat perasaan setelah membandingkan dengan harapannya. Kepuasan akan menimbulkan persepsi yang baik tentang mutu pelayanan kesehatan. Seorang pasien jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh jasa pelayanan, sangat besar kemungkinannya untuk menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan pasien merupakan

reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan. Hal itu mempengaruhi pengambilan keputusan pemanfaatan ulang yang sifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan/kesan kepada pihak/orang lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan. Penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (2014) bahwa minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya adalah persepsi masyarakat akan kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Regina (2017) tentang Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Minat Pemanfaatan Kembali Di Puskesmas Sonder didapatkan hasil bahwa adanya hubungan antara ketanggapan ( $p=0,025$ ), jaminan ( $p=0,000$ ), empati ( $0,004$ ) dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder dan tidak terdapat hubungan antara kehandalan ( $p=0,087$ ), bukti langsung ( $0,785$ ) dengan minat pemanfaatan kembali di Puskesmas Sonder.

Penelitian oleh Nining Ade Ningsih, Hasmah, Agustina Veronika Bhebhe (2021) tentang Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar didapatkan hasil ada hubungan antara mutu pelayanan (semua dimensi) dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. Ada hubungan dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) nilai  $p = 0,000$ . Ada hubungan Kehandalan (*Reliability*) dengan nilai  $p = 0,000$ . Ada hubungan Ketanggapan (*Responsiveness*) dengan nilai  $p = 0,001$ . Ada hubungan Jaminan (*Assurance*) dengan nilai  $p = 0,000$ . Ada hubungan Mutu Pelayanan Empati (*Empathy*) dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar dengan nilai  $p = 0,000$ .

### **Pengaruh Komunikasi Petugas Kesehatan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Hasil penelitian 10 menunjukkan, responden yang menyatakan komunikasi yang kurang baik dalam pelayanan kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar sebanyak 32 orang (33,3%) dan responden yang menyatakan komunikasi yang kurang baik sebanyak 64 orang (66,7%). Tabel 14 menunjukkan bahwa bahwa dari 36 responden yang menyatakan komunikasi kurang baik, terdapat 20 orang (62,5%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 12 orang (37,5%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan dari 64 responden yang menyatakan komunikasi baik, terdapat 22 orang (34,4%) yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dan 42

orang (65,6%) yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hasil uji statistik dengan chi square diperoleh nilai  $p = 0,01$  ( $p < \alpha 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima. Hal ini berarti ada pengaruh komunikasi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar

Menurut pendapat peneliti ada pengaruh antara komunikasi petugas dengan pemanfaatan Kembali pelayanan Kesehatan karena komunikasi merupakan elemen penting dalam proses interaksi antara petugas dengan pasien. Ketika berinteraksi dengan pasien komunikasi yang baik sangat diperlukan baik itu aspek komunikasi verbal misalnya kejelasan, kecepatan bicara, waktu dan relevansi dan lainnya, juga aspek komunikasi non verbal misalnya penampilan personal, vokalik, ekspresi wajah, dan lainnya, semua itu perlu diperhatikan agar pasien bisa merasa puas ketika mendapatkan pelayanan Kesehatan.

Menurut Mandala (2012) Efektifitas komunikasi yang dalam meningkatkan pelayanan sangat tergantung pada petugas kesehatan sebagai komunikator dan pasien sebagai komunikan. Petugas kesehatan harus menyadari bahwa berkomunikasi yang efektif dalam pelayanan Kesehatan profesional sangat berpengaruh atau membantu pasien dalam proses penyembuhan atau dalam memenuhi kebutuhan dasarnya selama di fasilitas pelayanan, yang pada akhirnya dapat menghasilkan suatu tingkat kepuasan tersendiri bagi pasien. Komunikasi antara petugas kesehatan dengan pasien atau pengantarnya dapat dinilai antara lain melalui kemampuan petugas dalam berkomunikasi dan media informasi yang tersedia. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi seperti sikap saat berbicara, menjelaskan tindakan yang akan dilakukan, berempati dengan pasien, serta memberi kesempatan bertanya merupakan hal yang dianggap berarti oleh pasien atau pengantarnya. Media informasi yang tersedia tentu saja juga akan sangat bermanfaat apabila tersedia dengan cukup dan informatif. Hal ini dapat membantu mengatasi ketidaktahuan dari pihak pasien baik dalam hal kesehatan maupun hal-hal umum menyangkut rumah sakit. Misalnya keberadaan petunjuk arah. Petunjuk arah yang informatif akan membuat pasien dapat menemukan lokasi yang dikehendaki dengan sendirinya sehingga tidak perlu bertanya kepada petugas dan petugas memiliki waktu lebih banyak untuk melakukan hal lainnya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Hajriani (2013) penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan hasil uji fisher exact diperoleh nilai  $p = 0,001 < \alpha = 0,05$  dengan komunikasi perawat baik, tingkat kepuasan mencapai 78,3% yang merasa puas dibandingkan yang kurang puas hanya 4,3%,

sedangkan yang mengatakan komunikasi perawat kurang baik dengan tingkat kepuasan kurang lebih besar yakni 10,9% dibandingkan yang mengatakan puas hanya 6,5%. Karena nilai  $p = 0,001 < \alpha = 0,05$ , maka artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima atau ada hubungan antara komunikasi perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

#### SIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar beberapa, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada pengaruh fasilitas terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar
2. Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar
3. Ada pengaruh komunikasi terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar
4. Variabel yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah fasilitas

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adikoesoemo, S. 2012. *Manajemen Rumah Sakit*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Alamsyah, Agus P, and Intan Kusumadewi. 2016. *Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Dan Kepuasan Atas Gaji Terhadap Turnover Intention Karyawan PT. Adira Semesta Industry Cabang II Sumedang*. Jurnal JEnsitec 3 (1): 14-20.
- Amrizal., Yusuf, R., Yunus, M. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Relationship Management Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jaminan Kesehatan Aceh di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh*. Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Volume 3, No. 1, Februari 2014.
- Ariani, 2015. *Teori pembelajaran E-Learning*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Pendidikan.
- Azwar, 2012. *Manajemen Kualitas Pelayanan Kesehatan*. Pustaka Sinar Harapan. Jakarta.
- Brent D. Ruben, Lea P. Stewart. 2013. *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Ghozali, 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Depkes RI. 2014. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 5*. Jakarta: Depkes RI, p441-448.
- Hajriani, 2013. *Hubungan Komunikasi Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Yang Dirawat Di Ruang Perawatan Bedah RSUD Haji Makassar*.
- Irwan H, 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. PT Elex Media Komputindo. Jakarta
- Jacobalis, 2013. *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. IDI. Jakarta.
- Jusman Usman, Moh Basri, Erna Wati Mansur, 2021. *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Lakudo Kabupaten Buton Tengah*. Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat Volume 3 Nomor 1, Juli 2021
- Kotler, 2012. *Marketing Management 14th Edition New Jersey*: Prentice Hall.
- Liliwari, M. 2013. *Dasar - Dasar Komunikasi Antar Budaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Muninjaya. G., 2012. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*, Jakarta: EGC.
- Notoatmodjo, 2014, *Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam, 2011. *Manajemen Keperawatan Edisi 4*. Salemba Medika. Jakarta.
- Parasuraman, A, Valerie A. Zeithaml, Leonard L. Berry. 1998 *SERVQUAL :A Multiple Item Scale For Measuring Consumer Perception Of Service Quality*. Journal Of Retailing Vol. 64 No. 1, pp 12-37.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Fasilitas Pelayanan Kesehatan.
- Pohan, Imbalo S. 2016. *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan: Dasar-Dasar Pengertian dan Penerapan*. Jakarta : EGC.
- Rahayu, 2015. *Aspek Yang Berperan Terhadap Kunjungan Masyarakat Ke Puskesmas Layang Kecamatan. Bontoala. Kota Makassar Tahun 2006 Proposal FKM UMI Makassar*.
- Razak Amran, 2014. *Permintaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pesisir*. Klamedia Pustaka, Jakarta.
- Riza Fahmi tahun 2020. *Analisis faktor-faktor yang mmengaruhi kunjungan Pasien JKN di poli rawat jalan RSUDDr. Fauziah Bireuen*.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tampi, 2015. *Hubungan antara kualitas dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Manembo-Nembo Bitung*. Jurnal Kesmas. Vol. 5, No.1.
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. PT Indeks, Jakarta.
- Yusuf Zainal Abidin, 2015. *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia.