

Tersedia online di: [journal.gunabangsa.ac.id](http://journal.gunabangsa.ac.id)

# Journal of Health (JoH)

ISSN (online): 2407-6376 | ISSN (print): 2355-8857



## *Increasing Interest in Going to the Health Center through Analysis of Factors Affecting Interest in Visits*

### **Peningkatan Minat Berobat ke Puskesmas melalui Analisa Faktor yang Mempengaruhi Minat Kunjungan**

Wiwik Suryandartiwi A<sup>1\*</sup>, Bobi Handoko<sup>2</sup>, Muhammad Firdaus<sup>3</sup>

Universitas Awal Bros, Riau

#### **ABSTRACT**

Public Health Centers are part of the health service that aims to organize health and is responsible for health development in the work area. Interest in visiting a health center is one of the most important things in improving health services in the community. One of the factors that influence interest in visiting a health center is accreditation. However, the actual accreditation of health centers is not well known among the general public. People are more familiar with criteria such as the quality of human resources, economy, location, facilities and service time. The method used is a quantitative method with a survey approach at Rejosari Health Center, Tenayan Raya District, Pekanbaru City. The community who participated in filling out the questionnaire was 100 people, the people who filled out the questionnaire were adult men and women with an average age of 18-40 years. Based on the data obtained, it shows that the quality of human resources has a negative influence on the interest in visiting. Then the economy, location, facilities and time have a positive influence on the interest in visiting the health center by the community. The results of this study also show that the selected factors have a model fit with the interest in visiting shown by the  $r$  value of 75.3%. The linear equation model obtained in the analysis of factors affecting interest in visiting is  $Y = 0.211 - 0.116 X_1 + 0.149 X_2 + 0.063 X_3 + 0.385 X_4 + 0.046 X_5 + e$ .

**Keywords:** Quality of Human Resources, Economy, Location, Facilities, Service Time

#### **INFORMASI ARTIKEL**

Diterima : 25 Maret 2024  
 Direvisi : 22 Mei 2024  
 Disetujui : 27 Mei 2024  
 Dipublikasi : 01 Juli 2024

#### **KORESPONDENSI**

Wiwik Suryandartiwi A  
 diva\_sava@yahoo.co.id

Copyright © 2024 Author(s)



Di bawah lisensi *Creative Commons Attribution 4.0 International License*.

#### **INTISARI**

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah bagian dari dinas kesehatan yang bermaksud untuk terselenggaranya kesehatan serta bertanggung jawab dalam pembangunan kesehatan pada wilayah kerja. Minat Kunjungan berobat ke Puskesmas merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam peningkatan layanan kesehatan di Masyarakat. Adapun faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ke Puskesmas salah satunya adalah akreditasi. Namun sebenarnya akreditasi puskesmas tidak begitu dikenal dikalangan masyarakat pada umumnya. Masyarakat lebih mengenal kriteria seperti kualitas SDM, ekonomi, lokasi, fasilitas dan waktu pelayanan. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survey di Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya, Kota Pekanbaru. Masyarakat yang ikut serta dalam pengisian kuisioner sebanyak 100 orang, masyarakat yang mengisi kuisioner yaitu pria dan Wanita dewasa dengan rata rata usia 18 tahun – 40 tahun. Berdasarkan data yang didapatkan memperlihatkan bahwa kualitas SDM memberikan pengaruh negatif terhadap minat kunjungan. Kemudian ekonomi, lokasi, fasilitas dan waktu memberikan pengaruh yang positif terhadap minat kunjungan ke Puskesmas oleh Masyarakat. Hasil penelitian ini juga memperlihatkan faktor-faktor yang dipilih memiliki kecocokan model dengan minat kunjungan yang diperlihatkan oleh nilai

r sebesar 75,3%. Adapun model persamaan linier yang diperoleh dalam analisa faktor yang mempengaruhi minat kunjungan adalah  $Y = 0,211 - 0,116 X_1 + 0,149 X_2 + 0,063 X_3 + 0,385 X_4 + 0,046 X_5 + e$ .

**Kata kunci:** Kualitas Sumber Daya Manusia, Ekonomi, Lokasi, Fasilitas, Waktu Pelayanan

## PENDAHULUAN

Puskesmas merupakan bagian dari dinas kesehatan yang bermaksud untuk terselenggaranya kesehatan serta bertanggung jawab pada suatu wilayah kerja dalam pembangunan kesehatan (Kepmenkes RI No. 128/Menkes/SK/II/2004). Pelayanan kesehatan yang dilaksanakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif (Pengobatan), Preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitatif (pemulihan kesehatan) (Depkes, 1992). Adapun pada setiap kecamatan memiliki satu Puskesmas pada umumnya. Namun, jika jumlah penduduk dan kebutuhan akan pelayanan kesehatan terbilang besar, maka dapat didirikan lebih dari satu Puskesmas dalam satu kecamatan. Salah satu cara untuk menilai mutu dan kualitas pelayanan puskesmas dapat dilakukan dengan cara akreditasi. Dengan implementasi standar menggunakan akreditasi dapat menjamin manajemen puskesmas, penyelenggaraan program kesehatan, dan pelayanan klinis telah dilakukan secara berkesinambungan.

Akreditasi puskesmas merupakan pengakuan terhadap Puskesmas yang diberikan oleh lembaga independen penyelenggara akreditasi yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan setelah dinilai bahwa Puskesmas telah memenuhi standar pelayanan Puskesmas yang telah ditetapkan oleh Menteri Kesehatan untuk meningkatkan mutu pelayanan puskesmas secara berkesinambungan. Dalam upaya peningkatan mutu pelayanan, Puskesmas wajib diakreditasi secara berkala minimal tiga tahun sekali. Tujuan diberlakukannya akreditasi puskesmas adalah untuk membina puskesmas dan fasilitas pelayanan kesehatan primer dalam upaya untuk berkelanjutan memperbaiki sistem pelayanan dan kinerja yang berfokus pada kebutuhan masyarakat, keselamatan, dan manajemen risiko. Pelayanan kesehatan primer yang dimaksudkan

meliputi peningkatan, pencegahan, pengobatan, maupun pemulihan.

Akreditasi puskesmas berkaitan erat dengan dimensi kualitas pelayanan. Seperti yang disebutkan dalam beberapa kriteria standar penilaian akreditasi puskesmas yang salah satunya pada bagian Peningkatan Mutu Puskesmas (PMP) dimana disebutkan bahwa perbaikan mutu dan kinerja Puskesmas konsisten dengan tata nilai, visi, misi dan tujuan Puskesmas, dipahami dan dilaksanakan oleh Pimpinan Puskesmas, Penanggungjawab Upaya Puskesmas dan Pelaksana. Melalui akreditasi, dapat diharapkan manajemen Puskesmas mampu menerapkan Prosedur Standar dengan baik sehingga para pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas yang diberikan oleh Puskesmas, dapat menimbulkan persepsi para pasien terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya.

Banyak hal yang akan sangat mempengaruhi akreditasi di sebuah fasilitas Kesehatan, dari fasilitas Kesehatan kecil hingga fasilitas Kesehatan besar dengan fasilitas yang lengkap. Jumlah dan kualitas faskes di suatu daerah atau negara merupakan salah satu parameter yang umum dipakai untuk menilai kemakmuran dan kualitas hidup daerah tersebut. Di banyak negara, faskes diatur sampai batas tertentu oleh hukum dan diperlukan perizinan dari badan pengatur sebelum fasilitas tersebut dapat dibuka. Peran Puskesmas sebagai institusi pelaksana teknis sangat vital, peran itu dapat diwujudkan dalam bentuk ikut serta menentukan kebijakan daerah melalui sistem perencanaan yang matang, tatalaksana yang tersusun rapi, serta sistem evaluasi dan pemantauan yang akurat (Hatmoko, 2006).

Sumber daya manusia adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi

maupun perusahaan. SDM dalam organisasi adalah bahwa segala potensi sumber daya yang dimiliki manusia yang dapat dimanfaatkan sebagai usaha untuk meraih keberhasilan dalam mencapai tujuan baik secara pribadi individu maupun di dalam organisasi. Adapun hal yang dibahas pada variabel ini adalah Apakah petugas di Faskes menggunakan bahasa mudah dimengerti, Pelayanan di pukesmas lebih baik daripada faskes lain, dan Petugas memberikan pelayanan kepada semua konsumen tanpa memandang status sosial.

Ekonomi salah satu variable yang mempengaruhi penelitian ini karna fasilitas kesehatan milik pemerintah yang mendapatkan subsidi dari pemerintah. Hal ini membuat biaya operasional puskesmas lebih rendah dibandingkan dengan klinik atau rumah sakit swasta. Adapun variable ekonomi meliputi Biaya di Puskesmas lebih dapat dijangkau dari Faskes lain dan puskesmas masyarakat dapat menggunakan BPJS

Lokasi juga merupakan hal penting yang akan mempengaruhi minat kunjungan Masyarakat di karenakan lokasi nya yang ada di setiap kecamatan. Adapun variable lokasi meliputi Letak lokasi puskesmas lebih mudah ditemui di kalangan masyarakat dan Puskemas selalu ada di setiap kecamatan

Fasilitas merupakan hal penting yang akan mempengaruhi minat kunjungan Masyarakat di karenakan fasilitas yang lengkap dan menarik dan membuat Masyarakat lebih sering mengunjungi. Adapun variabel Fasilitas meliputi Pukesmas selalu menyediakan alat bantu (kursi roda) untuk pasien yang membutuhkan dan Kursi di ruang tunggu cukup untuk kapasitas pasien serta ketersediaan hand sanitizer di setiap ruang puskesmas

Konsisten dalam waktu atau tepat waktu sesuai sop dapat mempengaruhi minat kunjungan semakin meningkat. Adapun variabel waktu meliputi Jadwal tunggu antrian sesuai dengan sop yang telah ditentukan dan Jadwal pengambilan obat pas sesuai sop yang di tentukan Jam operasional staf istirahat.

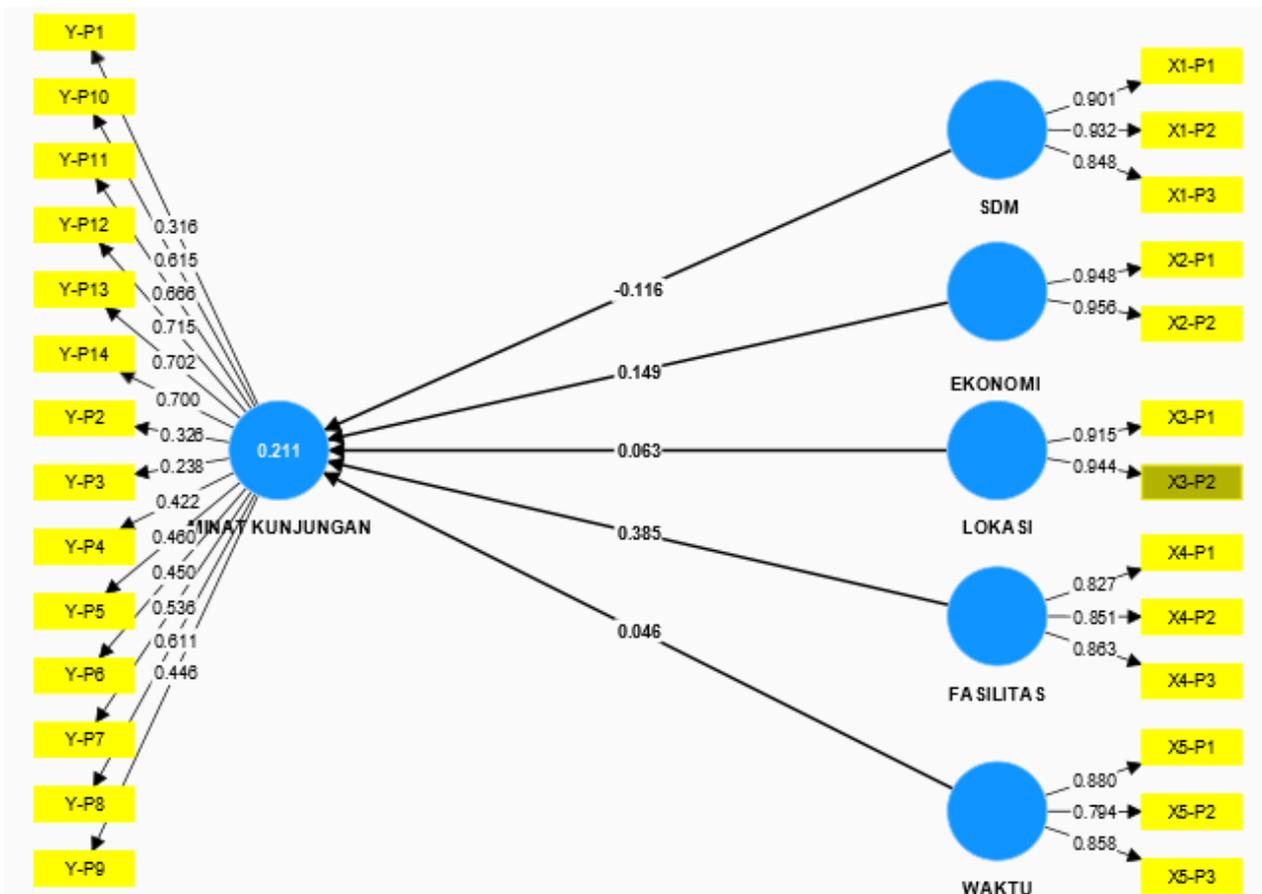
## METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *survey*, yaitu dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Pendekatan kuantitatif survei sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data, penulis menggunakan metode *survey* yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini adalah Data Primer, dimana data diambil langsung kepada responden oleh peneliti. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh Masyarakat Jl. Karya bakti simpang BPG yang berobat ke Puskesmas Rejosari dan belum pernah berobat ke Puskesmas. Adapun sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 100 orang dengan kategori usia 18 – 40 Tahun.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang digunakan adalah data kuantitatif, berdasarkan wilayah pekanbaru, lebih tepatnya wilayah kecamatan rajosari, masyarakat yang ikut serta dalam pengisian kuisisioner sebanyak 100 orang, masyarakat yang mengisi kuisisioner yaitu pria dan Wanita dewasa dengan rata rata usia 18 tahun – 40 tahun.



**Gambar 1.** Hasil Pengujian Faktor-Faktor yang mempengaruhi minat kunjungan ke Puskesmas

Nilai variabel dependen Y memiliki nilai yang positif yaitu sebesar 0,211. Hal ini memperlihatkan bahwa pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Kemudian nilai koefisien regresi variabel independen yang bernilai positif meliputi ekonomi, lokasi, fasilitas, waktu. Sedangkan nilai koefisien regresi variabel independen bernilai negative adalah SDM.

$$Y = 0,211 - 0,116 X1 + 0,149 X2 + 0,063 X3 + 0,385 X4 + 0,046 X5 + e$$

Faktor sumber daya manusia (SDM) dari data yang diteliti SDM memiliki pengaruh sebesar -0,116. Berdasarkan analisis data SDM memiliki pengaruh negatif terhadap minat pengunjung puskesmas. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Samuel Frangky M. Silitonga tentang pengaruh SDM terhadap pelayanan puskesmas. Berdasarkan hasil uji

signifikan parsial yang telah dilakukan bahwa variabel kualitas SDM memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi yang bernilai positif nilai t hitung dari kualitas SDM adalah (10,101) > t tabel (1,98) dan Sig dari variable kualitas SDM adalah (0,000) < 0,05, maka kualitas SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan meningkat signifikan (Silitonga, 2020). Menurut peneliti SDM memiliki pengaruh penting yang akan membuat pengunjung lebih meminati puskesmas, dengan SDM memperlakukan pasien dengan baik seperti menerapkan senyum, sapa, salam akan membuat pengunjung lebih banyak dan lebih bertahan.

Faktor ekonomi dari data yang di teliti memiliki pengaruh sebesar 0,149. Berdasarkan analisis data ekonomi memiliki pengaruh positif terhadap minat pengunjung puskesmas. Hasil ini sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan bahwa semua variabel yakni sosial budaya dan

sosial ekonomi tidak ada berpengaruh terhadap pemanfaatan Posyandu Lansia di wilayah kerja Puskesmas Ponrang (nurul, 2021). Menurut peneliti ekonomi memiliki pengaruh penting yang akan membuat pengunjung lebih meminati puskesmas, karena akses yang di berikan oleh puskesmas seperti BPJS Kesehatan akan membuat puskesmas lebih di minati dari fasilitas Kesehatan yang lain.

Faktor lokasi dari data yang di teliti lokasi memiliki pengaruh sebesar 0,063. Berdasarkan analisis data lokasi memiliki pengaruh positif terhadap minat pengunjung puskesmas. Menurut peneliti pengaruh lokasi memiliki pengaruh penting yang akan membuat pengunjung lebih meminati puskesmas, di karenakan lokasi yang dekat dan ada di setiap kecamatan akan membuat masyarakat/pasien lebih tertarik untuk mengunjungi puskesmas.

Faktor fasilitas dari data yang diteliti memiliki pengaruh sebesar 0,385. Berdasarkan analisis data fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap minat pengunjung puskesmas. Penelitian yang dilakukan oleh Andes Rahmat Fajrin terkait Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung melalui kepuasan (Fajrin, 2021). Menurut peneliti pengaruh fasilitas memiliki pengaruh penting yang akan membuat pengunjung lebih meminati puskesmas, di karenakan fasilitas yang lengkap dan bagus akan membuat pasien lebih nyaman sehingga pengunjung dapat lebih ramai.

Faktor waktu pelayanan dari data yang diteliti memiliki pengaruh sebesar 0,086. Berdasarkan analisis data waktu memiliki pengaruh positif terhadap minat pengunjung puskesmas. Hal ini sejalan dengan penelitian lain yang menunjukkan proses waktu tunggu dibutuhkan penanganan agar masyarakat tidak memiliki sugesti mengenai pelayanan puskesmas sangat buruk atau dapat dikatakan tidak mengikuti prosedur yang ada. Waktu tunggu yang tidak efisien menjadi ketidakpuasan pasien.

Faktor utama keberhasilan pelayanan puskesmas berdampak pada jumlah kunjungan pasien yang cenderung puas, maka pasien akan kembali (Kesuma, 2022). Menurut peneliti pengaruh waktu memiliki pengaruh penting yang akan membuat pengunjung lebih meminati puskesmas, karena waktu yang sesuai oleh SOP faskes akan mempercepat proses pelayanan, maka masyarakat akan lebih tertarik kepuskesmas.

**Tabel 1** Nilai Kecocokan Model

Variabel	R-Square	R-Square adjusted
Minat kunjungan	0,691	0,753

Berdasarkan uji F diketahui bahwa secara bersama-sama variabel dependen berpengaruh terhadap variabel independen. Angka adjusted R Square sebesar 0,753 atau 75.3% yang menunjukkan bahwa 75,3% variabel dependen yaitu Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh Lokasi, SDM, Ekonomi, Fasilitas dan Waktu.

## KESIMPULAN

Puskesmas adalah suatu bagian unit dari dinas kesehatan yang bertujuan menyelenggarakan kesehatan serta bertanggung jawab dalam pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Kepmenkes RI No. 128/Menkes/SK/II/2004). Dari penelitian ini dapat di simpulkan bahwa ke 5 variabel yaitu SDM, ekonomi, lokasi, waktu, dan fasilitas sangat memiliki peran penting dalam menentukan apakah sebuah puskesmas tersebut mempengaruhi minat Masyarakat atau tidak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ke-5 variabel tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap minat kunjungan. Meskipun Faktor SDM memberikan pengaruh yang negative terhadap minat kunjungan.

Adapun penelitian yang serupa yaitu Dari data yang di dapatkan ke 4 variabel memiliki peran nya masing, pastinya untuk membuat pengaruh positif terhadap puskesmas agar diminati Masyarakat, Hal ini dapat dilihat dari nilai  $r$  yang sebesar 75,3% bahwa pengaruh variable besar untuk penelitian ini

## APRESIASI

Terimakasih kami ucapkan kepada beberapa pihak yang mendukung dan membantu dalam penelitian ini yaitu 1) LPPM Universitas Awal Bros yang sudah memberikan ruang untuk melaksanakan penelitian, 2) Puskesmas Rejosari Kecamatan Tenayan Raya yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian serta pihak-pihak yang sudah turut membantu dalam pelaksanaan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kesehatan Kota Semarang. (2017). Profil Kesehatan Ko Semarang Tahun 2016. Semarang: Dinas Kesehatan Kota Semarang.
- Fajrin, AR., dkk. Pengaruh Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan dan Minat Berkunjung Kembali Wisatawan Candi Muara Takus Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar. *Jurnal Ekonomi Kiat*, 32 (1).
- Firmansyah, M. A., & Mahardhika, B. W. (2018). *Pengantar Manajemen*. Deepublish.
- Hasan, R. and Zaky, A. (2022) "Attribute Analysis of Quality Of Patient Services In Harapan Raya Public Health Center", *Journal of Hospital Administration and Management (JHAM)*, 3(1), pp. 34-43.
- Junaidi, H., & Yunita, A. (2015). Hubungan antara Pengetahuan d Sikap Masyarakat dengan Pemanfaatan Puskesmas Guguk Panja oleh Masyarakat di Kelurahan Bukik Cangang Kr Bukitinggi. *'Afiya* 2(2).
- Kementerian Kesehatan RI. (2017). Profil Kesehatan Indonesia Tah 2016. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kesuma, D. S. (2020). Hubungan Waktu Tunggu terhadap Kepuasan dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Aek Batu. *Syntax Idea* 3(6):989
- Samuel, F. M. S. (2020). Pengaruh Kualitas SDM terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Siempat Rube Kabupaten Pakpak Bharat. *Jurnal Publik Reform Undhar Medan*. 7; 27 -39
- Susanti, N., & Mitra. (2011). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Posyandu Lansia. *Jurnal Keseha Komunitas*, 1(3)
- Syafarudin, (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar (Skripsi).
- Marlince NK Nababan, Y. L. (2019). Pemanfaatan Metode Recursive Largest First Dalam Penyusunan Shift Kerja Karyawan Pada Rumah Sakit Royal Prima Medan, 1; 135-138.
- Mitra, S., Karanganyar, H., Pku, R. S., & Sukoharjo, M. (2021). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit dalam Mendukung Pengambilan Keputusan Manajemen. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 9(2), 191-200.
- Noprianty, R., Syafitri A.F., Jahidul F. (2020). *Analysis of Nurses Staff Needs Using Workload Indicate Staff Need in Pediatric Ward with Time Motion Study*. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*. 9(1), 13-22.
- Sandora, T., Entianopa, E., & Listiawaty, R. (2021). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Puskesmas Oleh Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Pasar Terusan. *Preventif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 100-109.
- Suryandartiwi, W., & Zaky, A. (2021). *Patient Behavioral Intentions to Visit The Hospital During The Covid-19 Pandemic In Pekanbaru*. *Journal of Health (JoH)*, 8(2), 140-150.
- Tonis, M. & Wiranata, R. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS Kesehatan di RSUD Selasih Pangkalan Kerinci Kabupaten Pelalawan Tahun 2015. *Journal of Hospital Administration and Management (JHAM)*, 1(1) :44-53.
- Wardana, B., & Suharto, S. (2017). Hubungan Pendidikan Dan Pengetahuan Peserta Bpjs Di Kelurahan Rowosari Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Rowosari. *Jurnal Kedokteran Diponegoro*, 6(1), 46-53.

- Yoriko Laurentina, Asrinawaty, S. D. (2020). Hubungan Pengetahuan Dan Persepsi Pasien Dengan Pemanfaatan Layanan BPJS Kesehatan Di Puskesmas Cempaka Banjarmasin Tengah Tahun 2020. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 1-8.
- Yuliana, A. S., Amelia, M. C., & Handoko, B. (2020). *Effective Communication with Nurses Perception of Patient Satisfaction in The Installation Inpatient Hospital. Journal of Hospital Administration and Management (JHAM)*, 1(2), 1-10.