

Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Tb Paru di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2016

M. Fais Satrianegara¹, Surahmawati², Asriani³

¹ Bagian Administrasi Rumah Sakit FKIK UIN Alauddin Makassar

^{2,3} Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan FKIK UIN Alauddin Makassar

ABSTRAK

Pemanfaatan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan interaksi antara pengguna jasa pelayanan dan penyedia jasa pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan faktor predisposisi (pendidikan, pekerjaan, pengetahuan, sikap), faktor pemungkin (lokasi, fasilitas, dan pelayanan), dan faktor penguat (petugas dan dorongan keluarga) dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan pada pasien tb paru di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2016. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* untuk melihat adanya hubungan antara variabel dependen dan independen sekaligus pada waktu yang sama, dengan jumlah responden sebanyak 68 orang dengan penentuan sampel menggunakan rumus Slovin. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi dan tabulasi silang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang berhubungan dengan pemanfaatan ulang adalah faktor predisposisi: sikap ($p=0,013$), faktor pemungkin: lokasi ($p=0,001$), fasilitas ($p=0,001$), pelayanan ($p=0,013$), dan faktor penguat: petugas ($p=0,000$), sedangkan yang tidak berhubungan dengan pemanfaatan ulang adalah faktor predisposisi: pendidikan ($p=0,329$), pekerjaan ($p=0,665$), dan pengetahuan ($p=0,618$). Disarankan kepada rumah sakit perlu lebih meningkatkan mutu pelayanan agar pasien loyal dan tetap memilih memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar, karena sebagaimana yang kita ketahui bahwa persaingan rumah sakit sekarang yang semakin kompetitif.

Kata Kunci: *Rawat jalan, Tb paru, Rumah Sakit, Kesehatan*

PENDAHULUAN

Pemanfaatan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan interaksi antara pengguna jasa pelayanan dan penyedia jasa pelayanan. Interaksi ini merupakan suatu hubungan yang sangat kompleks yang bersifat multi dimensional serta dipengaruhi oleh banyak faktor

(Aditama,2000). Dalam rangka menjaga kesetiaan pasien, rumah sakit yang ingin berkembang atau paling tidak bertahan hidup harus dapat memberikan kepada para pasien berupa jasa pelayanan yang bermutu lebih baik, harga lebih murah dari pesaingnya. Pasien merasa tidak puas atau mutu pelayanan yang diberikan oleh pihak

rumah sakit tersebut kurang baik, maka pasien akan pindah ke rumah sakit lain yang dapat memberikan pelayanan lebih bermutu dan kepuasan yang jauh lebih baik, agar suatu rumah sakit dapat bertahan memenangkan persaingan tersebut, rumah sakit harus memiliki pasien yang setia (Kotler,1999).

Menurut Green dalam Notoatmojo terdapat 3 faktor yang mempengaruhi perilaku seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu karakteristik predisposisi, karakteristik pendukung (enabling) dan karakteristik penguat (reinforcing). Perilaku pasien diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat jalan di rumah sakit. Bila pengetahuan, kepercayaan pasien baik terhadap rumah sakit, fasilitas beserta dukungan dari petugas kesehatan juga baik maka tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pasien menjadi baik maka pasien akan memanfaatkan pelayanan kesehatan, kondisi ini dapat meningkatkan kunjungan pasien. Pelanggan yang puas akan membuka peluang hubungan yang harmonis antara pemberi jasa dan konsumen, memberikan dasar yang baik bagi kunjungan ulang, loyalitas pelanggan, dan membentuk rekomendasi yang menguntungkan pemberi jasa. (Trimurthy, 2008).

RSUD Labuang Baji Makassar merupakan rumah sakit pemerintah tipe B di Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak di Jl. Dr. Sam Ratulangi No.81 Mamajang, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Seiring munculnya rumah sakit baru dan berbagai macam pelayanan yang tersedia di rumah sakit, maka setiap manajemen rumah sakit berusaha mengoptimalkan jasanya untuk mempengaruhi sikap konsumen dalam pengambilan keputusan. Begitu pula pada RSUD Labuang Baji Makassar yang telah mengkhususkan pelayanan bagi penderita TB Paru yang umumnya membutuhkan pengobatan berulang.

Data awal dari rekam medis bahwa jumlah kunjungan pasien lama rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar dalam tiga tahun terakhir (2013 – 2015) mengalami penurunan. Pada tahun 2013 jumlah kunjungan pasien 105.251, tahun 2014 menurun menjadi 59.147, dan pada tahun 2015 menurun kembali menjadi 50.464 orang. Kunjungan lama menunjukkan minat pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan rawat jalan yang telah mereka rasakan atau loyalitas pasien terhadap pelayanan rawat jalan Rumah Sakit, sementara kunjungan baru menunjukkan minat pasien untuk memanfaatkan pelayanan rawat jalan. Menurunnya jumlah kunjungan lama menunjukkan mutu pelayanan rawat jalan masih kurang karena salah satu penyebab

suatu produk dikatakan bermutu apabila konsumen melakukan pembelian berulang karena pengalaman yang didapat sebelumnya sesuai dengan harapannya (Wijono, 1999).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross sectional* untuk melihat adanya hubungan antara variabel dependen dan independen sekaligus pada waktu yang sama. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Labuang Baji Makassar pada tanggal 3 sampai 29 februari 2016. Populasi penelitian ini adalah semua pasien tb paru yang telah menggunakan jasa pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien tb paru yang telah memanfaatkan pelayanan rawat jalan minimal 3 kali, yang dijumpai di lokasi penelitian yakni sebesar 68 responden dengan penentuan sampel menggunakan rumus slovin. Metode pengambilan sampel dilakukan secara *Accidental Sampling*. Pengumpulan data diperoleh dengan dua cara, yakni data primer (hasil penyebaran kuesioner untuk mendapatkan informasi tentang pendidikan, pekerjaan, pengetahuan, sikap, lokasi, fasilitas, pelayanan, petugas dan dorongan keluarga serta pemanfaatan ulang) dan data sekunder berupa profil rumah sakit, dan jumlah kunjungan

pasien rawat jalan, dan data lain yang terkait dengan penelitian ini. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis dengan sistem komputerisasi program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) dan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

HASIL PENELITIAN

Karakteristik Responden

Tabel 1 menunjukkan bahwa distribusi responden tertinggi berdasarkan jenis kelamin dari 68 sampel yang diteliti adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 36 pasien (52,9 %), dan yang terendah adalah jenis kelamin perempuan sebanyak 32 pasien (47,1%). Umur pasien dari 68 sampel yang diteliti bervariasi antara 20 sampai 80 tahun. Diketahui bahwa sebagian besar responden berusia antara 31 - 40 tahun sebanyak 16 pasien (23,5%), sedangkan yang terendah adalah responden dengan usia tertua 71 - 80 tahun sebanyak 8 pasien (11,8%).

Distribusi responden tertinggi menurut tingkat pendidikan dari 68 sampel yang diteliti adalah responden yang tamat SD sebanyak 18 pasien (26,5%) dan yang paling sedikit adalah responden yang tidak sekolah/ tidak tamat SD yaitu sebanyak 9 pasien (13,2%). berdasarkan jenis pekerjaan dari 68 sampel yang diteliti adalah wiraswasta, IRT, dan tidak bekerja masing-

masing sebanyak 16 responden (23,5%) dan yang terendah yaitu petani sebanyak 3 responden (4,4%).

Analisis Univariat

Tabel 2 menunjukkan hasil univariat, dari 68 sampel yang diteliti, terdapat responden dengan pendidikan

persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 63 pasien (92,5%) dibandingkan responden dengan pengetahuan tidak baik sebanyak 5 pasien (7,4%). Dan responden dengan sikap baik persentasenya lebih tinggi yaitu sebanyak 65 pasien (95,6%) dibandingkan responden dengan sikap tidak baik

Tabel 1. Distribusi Karakteristik Responden Di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2016

Karakteristik	N	%
Jenis Kelamin		
Laki-laki	36	52,9
Perempuan	32	47,1
Kategori Umur		
21 – 30	11	16,2
31 – 40	16	23,5
41 – 50	12	17,6
51 – 60	10	14,7
61 – 70	11	16,2
71 – 80	8	11,8
Pendidikan		
Tidak Sekolah/ Tidak Tamat SD	9	13,2
Tamat SD	18	26,5
Tamat SMP	14	20,6
Tamat SMA	17	25,0
Perguruan Tinggi	10	14,7
Pekerjaan		
PNS	4	5,9
Pedagang	5	7,4
Petani	3	4,4
Wiraswasta	16	23,5
Sopir	3	4,4
IRT	16	23,5
Tidak bekerja	16	23,5
Pensiunan	5	7,4

Sumber: *Data Primer, 2016*

tinggi sebanyak 27 pasien (39,7%) sedangkan responden dengan pendidikan rendah sebanyak 41 pasien (60,3%). Responden yang bekerja sebanyak 31 pasien (45,5%) sedangkan responden yang tidak bekerja sebanyak 37 pasien (54,4%). Responden dengan pengetahuan baik

sebanyak 3 pasien (4,4%).

Responden yang menyatakan lokasi baik sebanyak 66 pasien (97,1%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 2 pasien (2,9%). Berdasarkan fasilitas baik sebanyak, 65 pasien (95,6%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 pasien

(4,4%). Responden yang menyatakan pelayanan baik sebanyak 65 pasien (95,5%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 3 pasien (4,4%).

Responden yang menyatakan petugas baik sebanyak 67 pasien (98,5%) dan

kesehatan sebanyak 65 pasien (95,6%) dan yang tidak memanfaatkan ulang sebanyak 3 pasien (4,4%).

Analisis Bivariat.

Hasil uji *chi-square* pada kategori pendidikan diperoleh nilai $p = (0,618) >$

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Komponen Pendidikan, Pekerjaan, Pengetahuan, Sikap, Lokasi, Fasilitas, Pelayanan, Petugas, Dorongan Keluarga Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Tb Paru Di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2016

Variabel Penelitian	N	%
Pendidikan		
Tinggi	27	39,7
Rendah	41	60,3
Pekerjaan		
Bekerja	31	45,6
Tidak Bekerja	37	54,4
Pengetahuan		
Baik	63	92,5
Tidak Baik	5	7,4
Sikap		
Baik	65	95,6
Tidak Baik	3	4,4
Lokasi		
Baik	66	97,1
Tidak Baik	2	2,9
Fasilitas		
Baik	66	97,1
Tidak Baik	2	2,9
Pelayanan		
Baik	65	95,6
Tidak Baik	3	4,4
Petugas		
Baik	67	98,5
Tidak Baik	1	1,5
Dorongan Keluarga		
Mendukung	68	100
Tidak Mendukung	0	0
Pemanfaatan Ulang		
Memanfaatkan Ulang	65	95,6
Tidak Memanfaatkan Ulang	3	4,4

Sumber: *Data Primer, 2016*

yang menyatakan tidak baik sebanyak 1 pasien (1,5%). Semua responden menyatakan bahwa mendapatkan dukungan/dorongan dari keluarganya, serta responden yang memanfaatkan ulang pelayanan

0,05. Dengan demikian, maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak ada hubungan antara pendidikan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Hasil uji *chi-square* pa-

da kategori pekerjaan diperoleh nilai $p=(0,663) > 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan

ra pengetahuan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Hasil uji *chi-square* pada kategori pekerjaan diperoleh nilai $p=(0,013) < 0,05$. Dengan demikian, maka

Tabel 3. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Pada Pasien Tb Paru Di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2016

Kategori	Pemanfaatan Ulang				Jumlah		Uji Statistik
	Memanfaatkan Ulang		Tidak Memanfaatkan Ulang				
	n	%	n	%	n	%	
Pendidikan							
Tinggi	25	92,6	2	7,4	27	100	
Rendah	40	97,6	1	2,4	41	100	
Pekerjaan							
Bekerja	30	96,8	1	3,2	31	100	
Tidak Bekerja	35	94,6	2	5,4	37	100	$P = 0,329$
Pengetahuan							
Baik	60	95,2	3	4,8	63	100	$P = 0,663$
Tidak Baik	5	100	0	0	5	100	
Sikap							
Baik	63	97	2	3	65	100	$P = 0,618$
Tidak Baik	2	66,7	1	3,3	3	100	
Lokasi							
Baik	64	97	2	3	66	100	$P = 0,013$
Tidak Baik	1	50	1	50	2	100	$P = 0,001$
Fasilitas							
Baik	64	97	2	3	66	100	$P = 0,001$
Tidak Baik	1	50	1	50	2	100	
Pelayanan							
Baik	63	97	2	3	65	100	$P = 0,013$
Tidak Baik	2	66,7	1	3,33	3	100	$P = 0,000$
Petugas							
Baik	65	97	2	3	67	100	$P = a$
Tidak Baik	0	0	1	100	1	100	
Dorongan Keluarga							
Mendukung	65	95,6	3	4,4	68	100	
Tidak Mendukung	0	0	0	0	0	0	

Sumber: *Data Primer, 2016*

di RSUD Labuang Baji Makassar.

Hasil uji *chi-square* pada kategori pekerjaan diperoleh nilai $p=(0,618) > 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak ada hubungan anta-

H_0 ditolak dan H_a diterima. berarti ada hubungan antara sikap dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar.

Hasil uji *chi-square* pada kategori

pekerjaan diperoleh nilai $p=(0,001) < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. berarti ada hubungan antara lokasi dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Hasil uji *chi-square* pada kategori pekerjaan diperoleh nilai $p=(0,001) < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. berarti ada hubungan antara fasilitas dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar.

Hasil uji *chi-square* pada kategori pekerjaan diperoleh nilai $p=(0,013) < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. berarti ada hubungan antara pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Hasil uji *chi-square* pada kategori pekerjaan diperoleh nilai $p=(0,000) < 0,05$. Dengan demikian, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. berarti ada hubungan antara pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Dan variabel dorongan keluarga tidak bisa dianalisa secara statistik karena variabel bernilai konstan.

PEMBAHASAN

Hubungan pendidikan dengan pemanfaatan ulang, Feldstein (1979) mengemukakan bahwa pendidikan termasuk faktor yang berpengaruh terhadap per-

mintaan pelayanan kesehatan. Hasil analisis uji statistic *chi-square* diperoleh hasil $p = (0,329)$ yang membuktikan bahwa tidak ada hubungan antara pendidikan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Pada penelitian ini tidak terdapat hubungan antara pendidikan dengan pemanfaatan ulang dapat dilihat dari karakteristik responden yang sebagian besar berpendidikan rendah. Seseorang yang memiliki pendidikan yang tinggi maka akan memiliki pemikiran yang lebih baik dalam mengolah informasi sehingga dapat mempengaruhi pengetahuannya dalam suatu hal misalnya dalam hal ini pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rumengan, dkk (2015).

Hubungan pekerjaan dengan pemanfaatan ulang, Menurut Thomas yang dikutip oleh Nursalam (2003) pekerjaan merupakan suatu cara mencari nafkah yang membosankan, berulang, dan banyak tantangan. Hasil analisis uji statistic *chi-square* diperoleh hasil $p = (0,663)$ yang membuktikan bahwa tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Pada Penelitian ini, Pada penelitian ini tidak terdapat hubungan antara pekerjaan dengan pemanfaatan ulang dapat dilihat adanya kecenderungan seseorang yang bekerja lebih

aktif mencari pelayanan kesehatan dibandingkan dengan yang tidak bekerja, disebabkan karena disamping pengetahuannya yang lebih tinggi juga karena mereka lebih mandiri secara ekonomi sehingga mereka mencari pelayanan yang lebih lengkap juga. Disamping itu, mereka tidak memanfaatkan pelayanan di rumah sakit akibat dari keterbatasan waktu yang dimilikinya untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan sehingga sebagian besar mereka lebih memilih pusat pelayanan kesehatan yang lain yang buka sore atau diluar jam kerja mereka.

Hubungan pengetahuan dengan pemanfaatan ulang, Pengetahuan adalah kesan didalam pikiran manusia sebagai hasil penggunaan panca inderanya, yang berbeda sekali dengan kepercayaan, takhayul, dan penerangan-penerangan yang keliru (Soekanto, 2013). Hasil analisis uji statistic *chi-square* diperoleh hasil $p = (0,618)$ yang membuktikan bahwa tidak ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Walaupun responden tidak memiliki pengetahuan yang baik tetapi tetap memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan, hal ini bisa terjadi karena *image* rumah sakit dan juga dukungan dari keluarga sehingga pasien datang kembali bukan karena mengetahui bahwa pengobatan terputus bisa berakibat

fatal tetapi karena rumah sakit mempunyai *image* yang baik dan juga dukungan dari keluarga sehingga pasien datang memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nara (2014).

Hubungan sikap dengan pemanfaatan ulang, sikap merupakan reaksi atau respon seseorang terhadap suatu stimulus atau objek. Sikap dalam kehidupan sehari-hari adalah merupakan reaksi yang bersifat emosional terhadap stimulus sosial. Sikap belum merupakan suatu tindakan atau aktivitas tapi merupakan predisposisi tindakan atau perilaku (Wahid dkk, 2007). Hasil analisis uji statistic *chi-square* diperoleh hasil $p = (0,013)$ yang membuktikan bahwa ada hubungan antara sikap dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Sejalan dengan Penelitian Hubungan Sikap dengan Minat Pemanfaatan Kembali Pelayanan Rawat Inap, Menurut Fishben & Ajzen dalam Dayakisni & Hudaniah (2003), sikap sebagai predisposisi yang dipelajari untuk merespon secara konsisten dalam cara tertentu berkenaan dengan objek tertentu. Pada penelitian ini sikap responden yang baik tentang pengobatan yang dilakukan secara teratur, dan keinginan berobat sampai dinyatakan sembuh mempunyai hubungan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan.

Hubungan lokasi dengan pemanfaatan ulang, Tempat dan kemudahan akses lokasi menuju sebuah rumah sakit dan unit pelayanan di dalamnya menjadi sangat penting bagi pasien karena dalam keadaan sakit bila sulit menemukan lokasi akan menambah rasa sakit bagi pasien (Hapsari, 2006). Hasil analisis uji statistic *chi-square* diperoleh hasil $p = (0,001)$ yang membuktikan bahwa ada hubungan antara lokasi dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa lokasi merupakan faktor yang sangat penting sehingga pasien ingin berobat di rumah sakit bila sakit, karena menjadi salah satu alasan seseorang agar lokasi rumah sakit strategis dan juga mudah dijangkau oleh pasien. Sependapat dengan Mills Gilson yang dimana semakin jauh jarak pusat pelayanan kesehatan atau rumah sakit dari tempat tinggal masyarakat akan menurunkan permintaan terhadap pelayanan kesehatan.

Hubungan fasilitas dengan pemanfaatan ulang, Ketersediaan fasilitas menjadi salah satu faktor yang dapat mendorong dan memotivasi masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan atau upaya pengobatan. Akan tetapi jika sebuah pelayanan kesehatan tidak lengkap fasilitas, maka masyarakat akan memilih tempat/ Rumah Sakit lain yang lebih lengkap. Hasil

analisis uji statistic *chi-square* diperoleh hasil $p = (0,001)$ yang membuktikan bahwa ada hubungan antara fasilitas dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Responden yang berminat memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar karena fasilitas yang disediakan lengkap, hal ini disebabkan keinginan dan kebutuhan mengenai fasilitas sudah terpenuhi, dan di dukung oleh peralatan yang berfungsi dengan baik dan petugas menjaga kebersihan/ sterilisasi alat – alat yang digunakan.

Hubungan pelayanan dengan pemanfaatan ulang, Pelayanan rumah sakit menjadi fokus perhatian dan pengontrolan masyarakat, sehingga rumah sakit perlu merencanakan kegiatan pelayanan yang memuaskan sehingga harapan kita masyarakat mempunyai *image* positif terhadap organisasi kita dan mereka akan senang berobat. Hasil analisis uji statistic *chi-square* diperoleh hasil $p = (0,013)$ yang membuktikan bahwa ada hubungan antara pelayanan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Hubungan pelayanan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan Pada dasarnya pasien ingin kemudahan, kecepatan pelayanan yang cepat mulai dari prosedur penerimaan pasien, kecepatan pemeriksaan, pengobatan sampai pada waktu pulang. Responden yang

berminat memanfaatkan kembali pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar dengan alasan bahwa pelayanan di Rumah sakit cepat dibandingkan dengan rumah sakit yang lain yang sudah pernah mereka tempati.

Hubungan petugas dengan pemanfaatan ulang, Menurut Solomon persepsi customer terhadap pelayanan yang diterimanya secara keseluruhan dipengaruhi oleh stimuli yang salah satunya adalah penampilan dan tanggapan petugas yang melayaninya. Hubungan petugas dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan, merupakan keramahan oleh tenaga medis (dokter dan perawat) dan tenaga penunjang medis di rumah sakit, kehadiran kemampuan dokter dan perawat di rumah sakit untuk memberikan pelayanan segera, akurat sejak pertama kali pasien datang, tanpa membuat kesalahan apapun, serta memuaskan pasien sehingga pasien benar – benar yakin dengan kemampuan dokter dan perawat. Hasil analisis uji statistik *chi-square* diperoleh hasil $p = (0,000)$ yang membuktikan bahwa ada hubungan antara petugas dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. Persepsi yang cukup baik tentang petugas didukung oleh persepsi responden terhadap petugas dari bagian pendaftaran, pelayanan ruang poliklinik dan apotik yang ramah, sabar dan berpakaian

rapi.

Hubungan dorongan keluarga dengan pemanfaatan ulang, Friedman (1998) dalam Murniasih (2007) menyatakan Dukungan keluarga adalah sikap, tindakan dan penerimaan keluarga terhadap anggotanya. Anggota keluarga dipandang sebagai bagian yang tidak terpisahkan dalam lingkungan keluarga. Anggota keluarga memandang bahwa orang yang bersifat mendukung selalu siap memberikan pertolongan dan bantuan jika di perlukan. Pada penelitian ini, menunjukkan bahwa dari 68 sampel yang dijadikan responden menyatakan bahwa keseluruhan pasien mendapatkan dukungan keluarganya untuk memanfaatkan ulang pelayanan rawat jalan. Dari hasil distribusi frekuensi tersebut, dinyatakan tidak ada hasil analisis secara statistik hubungan dorongan keluarga dengan pemanfaatan ulang karena variabel dorongan keluarga bernilai konstan.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu ada hubungan faktor predisposisi (sikap), faktor pemungkin (lokasi, fasilitas, pelayanan), faktor penguat (petugas) dengan dengan pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan pada pasien tb paru di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2016. Dan variabel yang tidak berhubungan adalah faktor predisposisi

(pendidikan, pekerjaan, pengetahuan) dalam pemanfaatan pelayanan rawat jalan pada pasien tb paru di RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2016.

SARAN

Saran untuk rumah sakit yaitu meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit melalui pelatihan kepada petugas kesehatan dan mengevaluasi kinerja tenaga kesehatan secara berskala, memperhatikan kebersihan lingkungan rumah sakit pasien merasa nyaman, memperhatikan pasien dalam memberikan penjelasan tentang penyakit yang diderita. Dan untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat ditindak lanjuti dengan menambah faktor – faktor lain di luar dari penelitian ini, dan dengan menggunakan metode *Kualitatif* agar memperoleh hasil yang lebih terperinci, jelas, dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Candra Y. *Manajemen Administrasi Rumah Sakit..* Jakarta. UI Press. 2000
- Hapsari, Yauminnisa. Analisis Persepsi Pasien Tentang Poliklinik Umum Terhadap Keputusan Pemanfaatan Ulangnya Di Rs Pantiwilasa "Citarum" Semarang. *Jurnal*. Universitas Diponegoro Semarang. 2006
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Pengantar Pendidikan dan Ilmu Perilaku Kesehatan*. Yogyakarta: Andi Offset.1993
- Notoatmodjo, Soekidjo. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta. Penerbit PT Rineka Cipta. 2012
- Nursalam. *Manajemen Keperawatan Aplikasi dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Jakarta: Salemba Medika. 2003
- Profil RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2014.
- Rekam Medis RSUD Labuang Baji Makassar Tahun 2015.
- Rumengan, Debra. Dkk. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan Di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi manado. 2015.
- Trimurty, Iga. Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandaraan Kota Semarang. *Tesis*. Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro Semarang. 2008.
- Wijono, Djoko. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Surabaya: Airlangga University Press. 1999.