

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Puskesmas oleh Pasien yang Berkunjung Ke Puskesmas Muara Fajar Riau

Siti Meilan Simbolon¹

¹*Akademi Keperawatan Darmo, Jl. Tali Air No. 23 Medan, Indonesia*

Email: meilansiti.darmo@gmail.com

Abstrak

Peranan Puskesmas menjadi pusat pelayanan kesehatan belum banyak mengalami perubahan. Di era otonomi daerah, Pemerintah Daerah mempunyai tanggung jawab mengembangkan pelayanan kesehatan dasar melalui puskesmas karena lebih murah dan mudah diakses oleh masyarakat, terutama penduduk miskin. Untuk itu, kualitas pelayanan kesehatan masyarakat melalui puskesmas, perlu terus diupayakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan puskesmas oleh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Muara Fajar Riau Tahun 2021. Jenis penelitian adalah *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang melakukan pembayaran secara langsung. Dengan menggunakan *estimasi populasi* maka didapatkan rata-rata kunjungan sebanyak 23 orang dan dengan teknik pengambilan sampel secara *total sampling*. Metode pengambilan data primer dengan menggunakan kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari Puskesmas Muara Fajar Riau. Data dianalisa dengan menggunakan uji *t-test* dan didapatkan hasil faktor pembiayaan kesehatan dengan nilai $p = 0.001$, faktor petugas kesehatan dengan nilai $p = 0.017$, faktor obat dan perbekalan/perlengkapan kesehatan dengan nilai $p = 0.011$ dan faktor manajemen kesehatan dengan nilai $p = 0.000$. Maka, didapatkan kesimpulan bahwa faktor pembiayaan kesehatan, petugas kesehatan, obat dan perbekalan/perlengkapan kesehatan dan manajemen kesehatan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan puskesmas Muara Fajar Riau. Oleh karena itu, disarankan puskesmas untuk lebih giat lagi dalam promosi kesehatan dengan mengadakan penyuluhan dan tenaga kesehatan agar bersikap lebih ramah dan simpati.

Kata Kunci: Pemanfaatan Puskesmas, Pasien, Kunjungan Puskesmas

Factors Affecting Utilization Public Health Center by Visiting Patients to Public Health Center Muara Fajar Riau

Abstract

The role of the Community Health Center as a center for health services has not changed much. In the era of regional autonomy, local governments have the responsibility to develop basic health services through puskesmas because they are cheaper and easier to access for the community, especially the poor. For this reason, the quality of public health services through the public health center needs to be continuously strived for. This study aims to determine the factors that influence the utilization of the puskesmas by patients visiting the Muara Fajar Riau Health Center in 2021. This type of research is cross sectional. The population of this study were all patients who made direct payments. Using population estimation, an average of 23 visits is obtained and the sampling technique is total sampling. Primary data collection method using a questionnaire, while secondary data obtained from the Muara Fajar Health Center in Riau. The data were analyzed using the t-test and the results obtained were the health financing factor with a p value = 0.001, the health worker factor with a p value = 0.017, the drug factor and health supplies/equipment with a p value = 0.011 and the health management factor with a p value = 0.000. So, it can be concluded that the factors of health financing, health workers, medicines and health supplies/equipment and health management have a significant influence on the utilization of the Muara Fajar Riau Health Center. Therefore, it is suggested that the puskesmas should be more active in promoting health by holding counseling and health workers to be more friendly and sympathetic.

Keywords: Health Center Utilization, Patients, Health Center Visits

PENDAHULUAN

Menurut (WHO, 2015), Kesehatan adalah suatu keadaan sejahtera sempurna yang lengkap, meliputi: kesejahteraan fisik, mental dan sosial bukan semata-mata bebas dari penyakit dan/atau kelemahan (Efendi, 2017).

Pelayanan kesehatan di Indonesia saat ini menghadapi beban ganda karena di satu sisi penyakit infeksi yang lama belum diatasi, di sisi lain Indonesia sudah dihadapkan dengan munculnya berbagai masalah kesehatan baru seperti penyakit AIDS, SARS dan kanker. Peranan puskesmas yang sejak semula dirancang untuk menjadi pusat pelayanan kesehatan, pusat pembinaan kesehatan masyarakat dan pusat pengembangan kesehatan masyarakat belum banyak mengalami perubahan. Di tengah-tengah semakin berkembangnya berbagai jenis pelayanan kesehatan, mutu pelayanan kesehatan di puskesmas masih sering terabaikan. Kondisi seperti ini harus dicermati dan diantisipasi oleh pimpinan jajaran organisasi kesehatan terutama sekali oleh pimpinan Dinkes Kabupaten/Kota beserta staf jajaran puskesmas.

Keberhasilan pelayanan kesehatan bergantung pada berbagai komponen yang ada; baik dana, fasilitas penunjang, maupun sumber daya manusia yang ada dalam hal ini adalah perawat, dokter, ahli radiologi, ahli fisioterapi, ahli gizi dan tim kesehatan lain (Mubarak, 2017).

Berdasarkan penelitian (Elenita, 2021), sebanyak 20% masyarakat mengatakan bahwa pelayanan belum baik. Hal ini disebabkan oleh lambatnya pelayanan administratif. Pasien menilai pelayanan kesehatan secara subyektif. Apa yang diterima dan dirasakan pasien akan mempengaruhi persepsi pasien dalam memberikan penilaian. Apabila yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, pasien akan merasakan pelayanan sudah baik. Pasien melihat pelayanan dari sikap petugas, kemampuan petugas serta fasilitas fisik dan penampilan seseorang (Adisasmito, 2013).

Dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, kepada 6 orang masyarakat yang berkunjung ke puskesmas dan menggunakan pelayanan Kesehatan ditemukan 2 orang datang karena jarak puskesmas ke tempat tinggal dekat, 3 orang menyatakan

datang karena kelengkapan petugas, dan 1 orang datang karena proses pengurusan rujukan cepat.

Berdasarkan latar belakang dan wawancara awal dengan masyarakat yang berkunjung ke puskesmas, maka peneliti bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan puskesmas oleh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Muara Fajar Riau Tahun 2021.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian adalah *cross sectional* yang bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan puskesmas oleh masyarakat yang berkunjung ke Puskesmas Muara Fajar Riau. Penelitian dilakukan pada bulan Agustus - Desember 2021. Populasi dalam penelitian adalah seluruh masyarakat yang memanfaatkan pelayanan di puskesmas Muara Fajar Riau. Dengan menggunakan *estimasi populasi* dimana yang memanfaatkan pelayanan Puskesmas Muara Fajar Riau Tahun 2021 sebanyak 276 kunjungan, maka rata-rata kunjungan per bulan yaitu 23 kunjungan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling*, dimana yang menjadi masyarakat adalah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan Puskesmas Muara Fajar Riau (Notoatmodjo, 2016).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel. 1 Distribusi Masyarakat Berdasarkan Data Demografi di Puskesmas Muara Fajar Riau

No.	Umur	f	(%)
1.	22 – 40 tahun	11	47.8
2.	41 – 55 tahun	5	21.7
3.	> 56 – 61 tahun	7	30.4
	Jumlah	23	100
No.	Jenis Kelamin	f	(%)
1.	Laki-laki	11	47.8
2.	Perempuan	12	52.2
	Jumlah	23	100
1.	PNS	4	17.4
2.	Wiraswasta	6	26.1
3.	IRT/Tidak Bekerja	8	34.8
	Pensiunan	5	21.7
	Jumlah	23	100

No.	Pendidikan Terakhir	f	(%)
1.	SD	0	0
2.	SMP	6	26.1
3.	SMA	10	43.5
4.	D3/PT	7	30.4
Jumlah		23	100
No.	Penghasilan	f	(%)
1.	< Rp. 500.000	7	30.4
2.	Rp. 500.000- Rp.1.000.000	8	34.8
3.	> Rp. 1.000.000	8	34.8
Jumlah		23	100

Pada Tabel 1 merupakan mayoritas masyarakat berada di kelompok umur 22 - 40 tahun yaitu sebanyak 11 orang (47.8%), masyarakat mayoritas berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 12 orang (52.2%), berdasarkan pekerjaan mayoritas masyarakat sebagai ibu rumah tangga/tidak bekerja yaitu sebanyak 8 orang (34.8%) dan masyarakat mayoritas berpendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 10 orang (43.5%), sedangkan berdasarkan penghasilan mayoritas masyarakat berpenghasilan Rp. 500.000-Rp.1.000.000 dan berpenghasilan > Rp. 1.000.000 masing-masing sebanyak 8 orang (34.8%).

Tabel. 2 Distribusi Masyarakat Berdasarkan Faktor Pembiayaan Kesehatan di Puskesmas Muara Fajar Riau

No.	Faktor Pembiayaan Kesehatan	f	(%)
	Murah	11	47.8
	Mahal	12	52.2
Jumlah		23	100

Pada Tabel 2 merupakan mayoritas masyarakat berpendapat pembiayaan di Puskesmas Muara Fajar Riau, mahal yaitu sebanyak 12 orang (52.2%). Dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara sistem pembiayaan dengan kualitas pelayanan rawat jalan puskesmas, yang secara statistik signifikan. Pasien yang membayar secara langsung (*out of pocket*) merasakan mendapatkan kualitas pelayanan tertinggi bila dibandingkan dengan yang pembayarannya tidak langsung atau oleh asuransi. Disarankan agar setiap puskesmas meningkatkan kualitas pelayanannya tanpa membedakan jenis sistem pembiayaan pasien. Pembiayaan kesehatan yang kuat, terintegrasi, stabil, dan

berkesinambungan memegang peran yang amat vital untuk penyelenggaraan pelayanan kesehatan dalam rangka mencapai berbagai tujuan pembangunan kesehatan (Anne, 2021).

Dari hasil penelitian yang diperoleh, makan peneliti dapat menyimpulkan bahwa pembiayaan kesehatan sangat berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Seiring dengan bertambahnya tahun, biaya pelayanan kesehatan semakin meningkat. Sehingga, pengguna jasa pelayanan kesehatan harus menyediakan dana yang cukup untuk dapat memanfaatkan jasa pelayanan kesehatan.

Tabel. 3 Distribusi Masyarakat Berdasarkan Faktor Petugas Kesehatan di Puskesmas Muara Fajar Riau

No	Faktor Petugas Kesehatan	f	(%)
1.	Tidak Baik	12	52.2
2.	Baik	11	47.8
Jumlah		23	100

Pada Tabel 3 merupakan faktor petugas kesehatan mayoritas masyarakat berpendapat petugas kesehatan tidak baik yaitu sebanyak 12 orang (52.2%). Ini disebabkan karena kurangnya komunikasi yang dibentuk antara pasien dan petugas kesehatan. Pasien mengharapkan pelayanan yang cepat tanggap dan keramahan petugas kesehatan sebagai konsultan, yaitu sebagai tempat konsultasi terhadap masalah atau tindakan keperawatan yang diterimanya.

Sesuai dengan salah satu dari 8 dimensi mutu pelayanan kesehatan menurut (SDKI, 2017) untuk mengukur sampai sejauh mana telah dicapai standar dan efektivitas pelayanan kesehatan yaitu, hubungan antar manusia yang merupakan interaksi antar petugas dan pasien, manajer dan petugas, dan antara tim kesehatan dengan masyarakat. Hubungan antara manusia yang baik menanamkan kepercayaan dengan cara menghargai, menjaga rahasia, responsif dan memberikan perhatian, mendengarkan keluhan, dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Hubungan antara manusia yang kurang baik akan mengurangi efektivitas dan kompetensi teknis pelayanan kesehatan. Pasien yang diperlakukan kurang baik cenderung mengabaikan saran dan nasihat petugas kesehatan, atau tidak mau berobat ditempat tersebut. Sesuai dengan penelitian (Anjar,

2014), bahwa sebanyak (64.0%) pasien memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap kehandalan kinerja perawat dalam hal akurasi data dan pelayanan yang sesuai janji sehingga memuaskan. Tetapi terhadap harapan pasien tersebut pihak puskesmas belum dapat memenuhi seluruhnya, sebanyak (19%) menilai pelayanan pada klasifikasi sangat rendah.

Tabel. 4 Distribusi Masyarakat Berdasarkan Faktor Obat dan Perbekalan/Perlengkapan Kesehatan di Puskesmas Muara Fajar Riau

No	Faktor Obat dan Perbekalan/Perlengkapan Kesehatan	f	(%)
1	Tidak Lengkap	12	52.2
2	Lengkap	11	47.8
Jumlah		23	100

Pada Tabel 4 merupakan faktor obat dan perbekalan/perlengkapan kesehatan masyarakat berpendapat obat dan perbekalan/perlengkapan kesehatan di Puskesmas Muara Fajar Riau, tidak lengkap yaitu sebanyak 12 orang (52.2%). Jenis kurva yaitu kurva simetris, yang artinya mean dengan nilai 1.48, median dengan nilai 1 dan modus dengan nilai 1 terletak pada satu titik. Terselenggaranya pelayanan medik kepada masyarakat di rumah sakit/puskesmas tidak dapat terlepas dari tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai.

Bangunan puskesmas beserta seluruh aspek penunjangnya adalah merupakan sarana tempat dimana pelayanan medik dilaksanakan. Keadaan dan kelengkapan bangunan rumah sakit sangat menentukan kualitas pelayanan medik disamping aspek-aspek yang menentukan lainnya seperti peralatan, tenaga medik, paramedik, obat-obatan dan kelengkapan pelayanan kesehatan lainnya (Depkes, 2021).

Menurut Trihono (2014), sebanyak (76%) pasien berharap sangat tinggi pihak puskesmas mampu memberikannya. Tetapi terhadap harapan ini, puskesmas belum dapat memenuhi dengan masih tingginya persentase pasien yang belum menerima yaitu (69%).

Tabel. 5 Distribusi Masyarakat Berdasarkan Faktor Manajemen Kesehatan di Puskesmas Muara Fajar Riau

No	Faktor Manajemen Kesehatan	f	(%)
	Tidak Lancar	13	56.5
	Lancar	10	43.5
Jumlah		23	100

Pada Tabel 5 merupakan faktor manajemen kesehatan mayoritas masyarakat berpendapat manajemen kesehatan di Puskesmas Muara Fajar Riau tidak lancar yaitu sebanyak 12 orang (56.5%). Manajemen kesehatan meliputi, kebijakan kesehatan, administrasi kesehatan, hukum kesehatan, dan informasi kesehatan. Untuk menggerakkan pembangunan kesehatan secara berhasil guna dan berdaya guna, diperlukan manajemen kesehatan (Anne, 2021). Dengan adanya manajemen kesehatan, maka pelayanan dapat dilakukan dengan lebih efisien. Pelayanan yang efisien akan memberikan perhatian yang optimal dan memaksimalkan pelayanan kesehatan kepada pasien sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut asumsi peneliti bahwa manajemen kesehatan berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Bahwa semakin baik manajemen kesehatan maka semakin banyak pula yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sehingga klien dapat mempunyai akses terhadap pelayanan rutin dan preventif (Trihono, 2018).

Tabel. 6 Distribusi Masyarakat Berdasarkan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Puskesmas di Puskesmas Muara Fajar Riau

No	Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas	f	(%)
1.	Tidak Dimanfaatkan	13	56.5
2.	Dimanfaatkan	10	43.5
Jumlah		23	100

Pada Tabel 6 merupakan mayoritas masyarakat tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Fajar Riau yaitu sebanyak 13 orang (56.5%). Sesuai dengan penelitian Elenita (2021), sebanyak (20%) masyarakat mengatakan bahwa pelayanan belum baik. Hal ini disebabkan oleh lambatnya pelayanan administratif.

Pasien menilai pelayanan kesehatan secara subyektif. Apa yang diterima dan dirasakan pasien akan mempengaruhi persepsi pasien dalam memberikan penilaian. Apabila yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, pasien akan merasakan pelayanan sudah baik. Pasien melihat pelayanan dari sikap petugas, kemampuan petugas serta fasilitas fisik dan penampilan seseorang. Pasien akan merasa pelayanannya baik jika keinginannya terpenuhi. Keinginan pasien pada dasarnya adalah ingin cepat sembuh, mendapatkan kemudahan perawatan dan kenyamanan. Pasien merasa nyaman apabila ruang perawatan terlihat bersih, rapi dan lengkap dengan fasilitas kesehatan dan informasi. Kebutuhan pasien tidak hanya masalah kesehatan dalam arti fisik, tapi juga psikis. Penilaian tersebut walaupun bersifat subyektif tetap mencerminkan persepsi pasien terhadap kinerja sehingga pihak puskesmas perlu mengevaluasi pelayanan kepada pasien.

Tabel 7 Tabulasi Silang Faktor Pembiayaan Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Fajar Riau

Faktor Pembiayaan Kesehatan	Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas				Total	
	Tidak Dimanfaatkan		Dimanfaatkan			
	f	%	f	%	f	%
Murah	2	8.7	9	39.1	11	47.8
Mahal	11	47.8	1	4.3	12	52.2
Total	13	56.5	10	43.5	23	100
P = 0.001						

Pada Tabel 7 merupakan masyarakat yang berpendapat faktor pembiayaan kesehatan murah adalah sebanyak 11 orang (47.8%), dimana yang tidak memanfaatkan pelayanan 2 orang (8.7%) dan yang memanfaatkan pelayanan 9 orang (39.1%). Masyarakat yang berpendapat faktor pembiayaan kesehatan mahal adalah sebanyak 12 orang (52.2%), dimana yang tidak memanfaatkan pelayanan 11 orang (47.8%) dan yang memanfaatkan pelayanan 1 orang (4.3%). Dari hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh pembiayaan kesehatan terhadap pemanfaatan puskesmas oleh pasien yang berkunjung ke puskesmas Simalingkar Medan dengan nilai probabilitas (p) = 0.001.

Tabel 8 Tabulasi Silang Faktor Petugas Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas di Puskesmas Muara Fajar Riau

Faktor Petugas Kesehatan	Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas				Total	
	Tidak Dimanfaatkan		Dimanfaatkan			
	F	%	F	%	F	%
Tidak Baik	10	43.5	2	8.7	12	52.2
Baik	3	13	8	34.8	11	47.8
Total	13	56.5	10	43.5	23	100
P = 0.017						

Pada Tabel 8 merupakan masyarakat yang berpendapat faktor petugas kesehatan tidak baik adalah sebanyak 12 orang (52.2%), dimana yang tidak memanfaatkan pelayanan 10 orang (43.5%) dan yang memanfaatkan pelayanan 2 orang (8.7%). Masyarakat yang berpendapat faktor petugas kesehatan baik adalah sebanyak 11 orang (47.8%), dimana yang tidak memanfaatkan pelayanan 3 orang (13%) dan yang memanfaatkan pelayanan secara baik 8 orang (34.8%). Dari hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh sumber daya petugas kesehatan terhadap pemanfaatan puskesmas oleh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Muara Fajar Riau dengan nilai probabilitas (p) = 0.017.

Tabel 9 Tabulasi Silang Faktor Obat dan Perbekalan/Perlengkapan Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Muara Fajar Riau

Faktor Obat dan Perbekalan/Perlengkapan Kesehatan	Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas				Total	
	Tidak Dimanfaatkan		Dimanfaatkan			
	f	%	f	%	f	%
Tidak Lengkap	10	43.5	2	8.7	12	52.2
Lengkap	3	13	8	34.8	11	47.8
Total	13	56.5	10	43.5	23	100
P = 0.011						

Pada Tabel 9 merupakan masyarakat yang berpendapat faktor obat dan perbekalan/perlengkapan kesehatan di Puskesmas Muara Fajar Riau tidak lengkap adalah sebanyak 12 orang (52.2%), dimana yang tidak memanfaatkan pelayanan 10 orang (43.5%) dan yang memanfaatkan pelayanan 2 orang (8.7%). Masyarakat yang berpendapat faktor obat dan perbekalan/perlengkapan kesehatan di Puskesmas

Muara Fajar Riau lengkap adalah sebanyak 11 orang (47.8%), dimana yang tidak memanfaatkan pelayanan 3 orang (13%) dan yang memanfaatkan pelayanan 8 orang (34.8%). Dari hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh ketersediaan obat dan perbekalan kesehatan terhadap pemanfaatan puskesmas oleh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Muara Fajar Riau dengan nilai probabilitas (p) = 0.011.

Tabel. 10 Tabulasi Silang Faktor Manajemen Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas di Puskesmas Muara Fajar Riau

Faktor Manajemen Kesehatan	Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas				Total	
	Tidak Dimanfaatkan		Dimanfaatkan		f	%
	f	%	f	%		
Tidak Lancar	12	52.2	1	4.3	12	52.2
Lancar	1	4.3	9	39.1	11	47.8
Total	13	56.5	10	43.5	23	100

P = 0.000

Pada Tabel 10 merupakan masyarakat yang berpendapat faktor manajemen kesehatan di Puskesmas Muara Fajar Riau tidak lancar adalah sebanyak 12 orang (52.2%), dimana yang tidak memanfaatkan pelayanan 11 orang (47.8%) dan yang memanfaatkan pelayanan 1 orang (4.3%). Masyarakat yang berpendapat faktor manajemen kesehatan di Puskesmas Muara Fajar Riau lancar adalah sebanyak 11 orang (47.8%), dimana yang tidak memanfaatkan pelayanan secara baik 2 orang (8.7%) dan yang memanfaatkan pelayanan secara baik 9 orang (39.1%). Dari hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada pengaruh manajemen kesehatan terhadap pemanfaatan puskesmas oleh pasien yang berkunjung ke Puskesmas Muara Fajar Riau dengan nilai probabilitas (p) = 0.000.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan mengenai “Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Puskesmas Oleh Pasien yang Berkunjung ke Puskesmas Muara Fajar Riau Tahun 2021”, sebagai berikut : Ada pengaruh antara faktor pembiayaan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, Ada pengaruh antara faktor petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, Ada pengaruh

antara faktor obat dan perbekalan/perengkapan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, Ada pengaruh antara faktor manajemen kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disarankan: Dilihat dari hasil penelitian, diketahui bahwa tingkat pemanfaatan pelayanan Puskesmas Muara Fajar Riau masih sangat rendah, maka perlu dilakukan upaya-upaya untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan puskesmas melalui promosi dan penyuluhan tentang manfaat puskesmas, serta meningkatkan kualitas pelayanan di puskesmas sehingga masyarakat termotivasi untuk mengunjungi puskesmas, Bagi tenaga kesehatan agar lebih ramah dan mempunyai rasa simpati terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan di puskesmas dan informasi tentang kesehatan yaitu cara pencegahan, gejala dan cara mengatasi penyakit yang diderita pasien.

UCAPAN TERIMAKASIH

Pelaksanaan penelitian ini tidak akan dapat terlaksana dengan lancar tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa ucapan terima kasih diucapkan kepada Puskesmas Muara Fajar Kota Riau yang telah memfasilitasi waktu dan kesempatan selama penelitian berlangsung. Kepada Dinas Kesehatan Kota Riau yang telah memberikan data dan informasi terkait penelitian. Prnrliiti ucapkan terimakasih kepada Yayasan Darmo yang telah memfasilitasi penelitian ini dari awal hingga penelitian ini selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, Wiku. (2013). *Sistem Kesehatan*. Ed. 1. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Anne, (2021). *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. <http://www.aneahira.com/> diakses tanggal 13 Oktober 2021.
- Dahlan, M. Sopiudin. (2015). *Besar Sampel dan Cara Pengambilan Sampel dalam Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Ed. 2. Jakarta : Salemba Medika.
- Depkes, (2021). *Pedoman Pemeliharaan Bangunan Rumah Sakit*. www.depkes.go.id/ diakses tanggal 23 September 2021.
- Efendi, Ferry. (2017). *Keperawatan Komunitas: Teori dan Praktik dalam Keperawatan*. Jakarta : Salemba Medika.

- Elenita, Elenis. (2021). *Pemanfaatan Rawat Inap Puskesmas Sipayung Rengat di Kabupaten Indragiri Hulu*. <http://one.indoskripsi.com/judul-ilmu-ilmu-keperawatan/> diakses tanggal 15 November 2021.
- Mubarak, Wahit. Iqbal. (2017). *Ilmu Kesehatan Masyarakat: Teori dan Aplikasi*. Jakarta : Salemba Medika.
- Muninjaya, A. A. Gde. (2018). *Manajemen Kesehatan*. Ed. 2. Jakarta : EGC.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2016). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Pratiknya, Dr. Ahmad Watik. (2019). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Kedokteran dan Kesehatan*. Ed. 1. Cet. 8. Jakarta: Rajawali Pers.
- Survei Demografi dan Kesehatan Indonesia SDKI, (2017). *Survey data kesehatan Indonesia*: Jakarta.
- Trihono, (2018). *ARRIMES : Manajemen Puskesmas : Berbasis Paradigma Sehat*. Jakarta: CV. Agung Seto.
- UU No. 23 Tahun 2016. Bab 27. *Peningkatan Akses Masyarakat Terhadap Layanan Kesehatan Yang Lebih Berkualitas*. www.bappenas.go.id/get-file-server/node/5660/ diakses tanggal 15 Oktober 2021.
- UU RI No. 36 tahun 2019. tentang Kesehatan. www.litbang.depkes.go.id/ diakses tanggal 18 November 2021.
- Vera, (2018). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan dalam Keluarga untuk Pemanfaatan Sarana Pelayanan Kesehatan di Puskesmas B*. <http://one.indoskripsi.com/judul-skripsi/ilmu-keperawatan/> diakses tanggal 15 November 2021.
- Wijono, (2018). *Efektivitas Pelayanan Kesehatan*. <http://datastudi.wordpress.com/2008/07/12/> diakses tanggal 08 Oktober 2021.