

FAKTOR PEMANFAATAN KLINIK KESEHATAN ASY-SYIFA OLEH PEGAWAI PEMERINTAHAN DIKANTOR DPR ACEH TAHUN 2021

Lilis Suriani Aceh

Universitas Muhammadiyah Aceh, Indonesia

lilissuriani148@gmail.com

Received : 14-07-2022

Accepted : 23-07-2022

Published : 27-07-2022

Abstract

Keywords: Utilization of health services, facilities, health care workers, patient satisfaction
Introduction: Utilization of health services is services obtained from health service providers or places, in general health services refer to all efforts and activities to prevent and treat disease. **Objectives:** Factors in the Utilization of the Asy-Syifa Health Clinic by Government Employees at the Aceh DPR office. Asy-Syifa health clinic data shows that DPRD office employees who conducted health checks at the Asy-Syifa clinic for the last 7 months only had 13 patients because Aceh DPR government employees with facilities, services for health workers were not friendly and made patients reluctant to seek treatment at the Asy-Syifa health clinic. **Methods:** This research is a quantitative study with a cross-sectional approach or research conducted by measuring the dependent variable and the independent variable at one time. **Results:** The results of statistical tests can be concluded that there is a relationship between facilities (p -value = 0.008), health care workers (p -value = 0.002), patient satisfaction (p -value = 0.008) and the utilization of the Asy-Syifa health clinic by government employees at the office. Aceh House of Representatives. **Conclusion:** To the health clinics in order to improve the quality of services and facilities needed to provide health services to all patients who use the Asy-Syifa health clinic at the Aceh DPR office in 2021

Abstrak

Kata kunci: Pemanfaatan pelayanan kesehatan, fasilitas, pelayanan petugas kesehatan, kepuasan pasien.
Pendahuluan: Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diperoleh dari penyedia atau tempat pelayanan kesehatan, secara umum pelayanan kesehatan mengacu pada segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. **Tujuan:** faktor-faktor Pemanfaatan Klinik Kesehatan Asy-Syifa oleh Pegawai Pemerintahan di kantor DPR Aceh. Data klinik kesehatan Asy-Syifa bahwasanya pegawai kantor DPRD yang melakukan pemeriksaan kesehatan diklinik Asy-Syifa selama 7 bulan terakhir hanya 13 pasien di karenakan pegawai pemerintahan DPR Aceh dengan fasilitas, pelayanan petugas kesehatan yang kurang ramah dan membuat pasien enggan berobat di klinik kesehatan Asy-Syifa. **Metode:** Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* atau penelitian yang dilakukan dengan pengukuran variabel dependent dan variabel independent pada satu waktu. **Hasil:** Hasil uji statistik dapat disimpulkan ada hubungan antara fasilitas (p -value = 0.008), pelayanan petugas kesehatan (p -value = 0.002), kepuasan pasien (p -value = 0.008) dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa oleh pegawai pemerintahan dikantor DPR Aceh. **Kesimpulan:** Kepada pihak klinik kesehatan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan kesehatan kepada semua pasien yang memanfaatkan klinik kesehatan Asy-Syifa di kantor DPR Aceh tahun 2021.

Corresponding Author: Lilis Suriani Aceh

E-mail: lilissuriani148@gmail.com



PENDAHULUAN

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah pelayanan yang diperoleh dari penyedia atau tempat pelayanan kesehatan, sedangkan pelayanan kesehatan itu sendiri adalah segala upaya yang dilakukan dalam organisasi untuk memelihara, meningkatkan kesehatan, mencegah dan mengobati penyakit, serta memulihkan kesehatan individu, kelompok, keluarga dan masyarakat (Tawil et al., 2017). Secara umum pelayanan kesehatan mengacu pada segala upaya dan kegiatan pencegahan dan pengobatan penyakit. Segala upaya dan kegiatan untuk meningkatkan dan memulihkan kesehatan dilakukan oleh tenaga kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang sehat. Penggunaan layanan kesehatan paling erat kaitannya dengan kapan seseorang membutuhkan layanan kesehatan dan pemanfaatan layanan tersebut (Martiani & Ernawati, 2015)

Peningkatan pelayanan kesehatan yang dimaksud merupakan upaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Upaya reformasi penting dilakukan karena suatu negara akan mampu berkembang dengan baik dengan dukungan masyarakat yang sehat (Benyamin, 2013)

Awal tahun 2014 merupakan momentum awal dilaksanakannya Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan oleh badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) Kesehatan. Program jaminan kesehatan dalam JKN (Misnaniarti et al., 2017). Diselenggarakan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib (mandatory), dikembangkan dengan konsep untuk menjamin kesehatan seluruh penduduk secara universal. Cakupan universal ini dilaksanakan secara bertahap hingga tercapai pada tahun 2019 (Yustina & Yohanes Budisarwo, 2020)

Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 tentang klinik, klinik adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan yang menyediakan pelayanan medik dan spesialisik. Pada tahun 2020, terdapat 11.347 klinik di Indonesia baik dimiliki oleh pemerintah maupun masyarakat, terdiri atas 10.238 klinik pratama dan 1.109 klinik utama. Provinsi dengan jumlah klinik pratama yang dimiliki pemerintah provinsi terbanyak yaitu Sumatera Utara dengan jumlah 1.491, Jawa Tengah 1.375, Jawa Barat 1.088, Banten 953, Jawa Timur 850, DKI Jakarta 786, Lampung 408, Sumatera Selatan 395, Kepulauan Riau 292, Kalimantan Timur 279, Bali 237, Sumatera Barat 225, Sulawesi Selatan 220, DI Yogyakarta 193, Kalimantan Tengah 189, Riau 160, Jambi 157, Aceh 117, Papua 104, Nusa Tenggara Timur 98, Kalimantan Barat 96, Nusa Tenggara Barat 95, Kepulauan Bangka Belitung 78, Sulawesi Tenggara 59, Bengkulu 59, Sulawesi Tengah 50, Kalimantan Selatan 40, Maluku 38, Gorontalo 35, Papua Barat 33, Sulawesi utara 23, Kalimantan Utara 10, Maluku Utara 3, Sulawesi Barat 2. Sedangkan Jumlah Klinik utama yang dimiliki pemerintah Provinsi terbanyak yaitu DKI Jakarta dengan jumlah 282, Jawa Barat 175, Jawa Tengah 142, Sumatera Utara 74, Sulawesi Selatan 67, Jawa Timur 45, Bali 42, Banten 32, Nusa Tenggara Barat 26, DI Yogyakarta 22, Kepulauan Riau 19, Sumatra Barat 19, Kalimantan Tengah 18, Sumatra Selatan 16, Riau 16, Kepulauan Bangka Belitung 16, Sulawesi Tengah 16, Lampung 13, Jambi 10, Kalimantan Barat 8, Kalimantan Timur 6, Papua 6, Sulawesi Tenggara 6, Bengkulu 6, Kalimantan Selatan 6, Aceh 4, Nusa Tenggara Timur 4, Maluku 4, Gorontalo 3, Papua Barat 3, Sulawesi Utara 3, dan 3 provinsi yang tidak memiliki klinik utama yaitu Kalimantan utara, Maluku utara, Sulawesi barat (Depkes, 2014)

Pemerintah Aceh memiliki peran sentral dalam pengalokasian sumber daya di bidang kesehatan, peran pembinaan agar sesuai dengan arah pembangunan, serta peran pengaturan dan pengawasan aktifitas-aktifitas bidang kesehatan tidak hanya sector public tetapi juga sektor swasta, sehingga diperlukan data dan informasi mengenai faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan klinik kesehatan agar pemerintah aceh dapat membuat kebijakan yang dapat menjaga keserasian dan kesinambungan upaya kesehatan yang sesuai dengan kebutuhan para pegawai pemerintah (SITUMEANG, 2022)

DPR Aceh merupakan lembaga Perwakilan Rakyat Aceh yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara pemerintah Aceh (Zr & Ubaidullah, 2019). Sebagai salah satu lembaga yang sangat penting dalam melaksanakan sistem demokrasi, maka DPR Aceh mengembangkan kelembagaan sebagai salah satu wadah untuk melaksanakan musyawarah atau mufakat berdasarkan demokrasi Pancasila dan Undang-Undang Nomor 11 tahun 2006 tentang Pemerintahan Aceh dan semangat MoU

Helsinki tanggal 15 Agustus 2005. DPR Aceh memiliki pegawai yang berjumlah 139 orang, yang mana saat ini kantor DPR Aceh memiliki Klinik Kesehatan Pribadi.

Klinik Asy-Syifa Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Aceh merupakan Klinik pelayanan kesehatan yang khususkan untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Aceh dan keluarga serta seluruh karyawan/karyawati di lingkungan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Aceh. Klinik Asy-Syifa beroperasi sejak tanggal 25 Agustus 2006 dengan melakukan pelayanan kesehatan seperti pemeriksaan umum, penyuluhan kesehatan perorangan/berkelompok di tempat pelayanan, penyediaan obat-obatan, melakukan pelayanan kesehatan setiap hari kerja, memberikan pelayanan kesehatan di luar jam kerja pada kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Aceh. Klinik Asy-Syifa mempunyai 12 orang tenaga kesehatan yaitu Dokter Umum 2 orang, Dokter Gigi 1 orang, Perawat 4 orang, Tenaga Teknik Kefarmasian 3 orang, Perawat Gigi 1 orang, Administrasi 1 orang. Jumlah kunjungan dari tahun 2018 - 2020 sebanyak 3.535 pasien, sedangkan pegawai kantor DPR Aceh yang melakukan pemeriksaan kesehatan di klinik Asy-Syifa selama 7 bulan terakhir hanya 13 pasien dikarenakan pegawai pemerintahan di kantor DPR Aceh dengan fasilitas, pelayanan petugas kesehatan yang kurang ramah dan membuat pasien dengan pelayanan klinik kesehatan Asy-Syifa .

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan sebelumnya oleh (Apriani et al., 2019) dengan judul analisis minat mahasiswa Universitas Diponegoro terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan Klinik Pratama Undip. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui niat mahasiswa Universitas Diponegoro dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan Klinik Pratama Undip melalui persepsi jenis pelayanan kesehatan, akses pelayanan kesehatan, informasi pelayanan kesehatan dan harga pelayanan kesehatan. Dengan melakukan Pendekatan *cross sectional* yang mana sampel diambil dari 100 orang mahasiswa S1 dan S1 Universitas Diponegoro. Hasil penelitian menunjukkan 52% menyatakan niat dan 48% menyatakan tidak setuju. Analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara persepsi jenis pelayanan kesehatan (p value 0,047) , persepsi informasi pelayanan kesehatan (p value 0,000) dan persepsi harga pelayanan kesehatan (p value 0,009). Sedangkan variabel yang tidak memiliki korelasi adalah persepsi terhadap akses pelayanan kesehatan (p value 0,466). Disarankan ke Klinik Pratama Undip untuk mengoptimalkan promosi pelayanan melalui kerjasama dengan acara kampus dan roadshow ke masing-masing fakultas di Universitas Diponegoro.

Berdasarkan hasil observasi awal pada tahun 2021 terdapat 75% pasien yang melakukan pemeriksaan kesehatan (*Medical Check Up*) pegawai yang berasal dari luar seperti pegawai kantor Gubernur yang memanfaatkan klinik Asy-Syifa tersebut sedangkan pegawai kantor DPR Aceh lebih memilih berobat di klinik lain dikarenakan kurangnya pelayanan petugas kesehatan sehingga pegawai DPR Aceh enggan berobat di klinik kesehatan Asy-Syifa. Oleh sebab itu penulis ingin mengetahui faktor-faktor Pemanfaatan Klinik Kesehatan Asy-Syifa oleh Pegawai Pemerintahan di kantor DPR Aceh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross-sectional* atau penelitian yang dilakukan dengan pengukuran variabel dependent dan variabel independent pada satu waktu (Nursalam, 2014). Dengan tujuan untuk melihat hubungan variabel independent (Fasilitas, pelayanan petugas kesehatan, dan kepuasan pasien) dengan variabel dependent (Pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa) oleh pegawai pemerintahan di kantor DPR Aceh Tahun 2021.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data di Klinik Kesehatan Asy-Syifa yang dimulai dari tanggal 27 Desember 2021 sampai dengan 5 Januari 2022. Dengan jumlah sampel sebanyak 103 responden yaitu pegawai pemerintahan di kantor DPR Aceh, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Analisis univariat merupakan analisis yang dilakukan untuk melihat besaran suatu masalah dengan tabel distribusi frekuensi. Pada bagian ini akan di analisis mengenai karakteristik responden (Christy, 2014).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kantor DPR Aceh, berikut ini distribusi frekuensi pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa dikantor DPR Aceh seperti terlihat pada tabel 1

Tabel 1
Distribusi frekuensi pemanfaatan klinik kesehatan
Asy-syifa DPR aceh tahun 2021

No	Pemanfaatan Klinik Kesehatan Asy-Syifa	N	%
1	Dimanfaatkan	32	31.1
2	Kurang dimanfaatkan	71	68.9
Jumlah		103	100.0

Sumber : Data Primer (diolah tahun 2021)

Berdasarkan tabel 6.1 di atas menunjukkan bahwa proporsi responden yang tidak memanfaatkan klinik kesehatan Asy-Syifa sebesar 68.9% sedangkan proporsi responden yang memanfaatkan klinik kesehatan Asy-Syifa hanya 31.1%.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di klinik kesehatan Asy-Syifa, berikut ini distribusi frekuensi fasilitas di klinik kesehatan Asy-Syifa di kantor DPR Aceh seperti yang terlihat pada tabel 2

Tabel 2
Distribusi frekuensi fasilitas
diklinik kesehatan Asy-syifa DPR aceh tahun 2021

No	Fasilitas	n	%
1	Memadai	42	40.8
2	Kurang Memadai	61	59.2
Jumlah		103	100.0

Sumber : Data Primer (diolah Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 6.2 di atas menunjukkan bahwa proporsi responden yang menjawab fasilitas kurang memadai sebesar 59.2% sedangkan proporsi responden yang menjawab fasilitas memadai hanya 40.8%.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di klinik kesehatan Asy-Syifa, berikut ini distribusi frekuensi pelayanan petugas kesehatan di klinik kesehatan Asy-Syifa di kantor DPR Aceh seperti yang terlihat pada tabel 3

Tabel 3
Distribusi frekuensi pelayanan petugas kesehatan
diklinik kesehatan Asy-syifa DPR aceh tahun 2021

No	Pelayanan Petugas Kesehatan	n	%
1	Baik	71	68.9
2	Kurang Baik	32	31.1
Jumlah		103	100.0

Sumber : Data Primer (diolah Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 6.3 di atas menunjukkan bahwa proporsi responden yang menjawab pelayanan petugas kesehatan baik sebesar 68.9% sedangkan proporsi responden yang menjawab pelayanan petugas kesehatan kurang baik hanya 31.1%.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di klinik kesehatan Asy-Syifa, berikut ini distribusi frekuensi kepuasan pasien di klinik kesehatan Asy-Syifa di kantor DPR Aceh seperti yang terlihat pada tabel 4

Tabel 4
Distribusi frekuensi kepuasan pasien
diklinik kesehatan Asy-syifa DPR aceh tahun 2021

No	Kepuasan Pasien	n	%
1	Puas	9	8.7
2	Kurang Puas	94	91.3
Jumlah		103	100.0

Sumber : Data Primer (diolah Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 4 di atas menunjukkan bahwa proporsi responden kurang puas sebesar 91.3% sedangkan proporsi responden yang puas hanya 8.7%.

Analisis bivariat dilakukan untuk mengetahui hubungan antara 2 variabel yaitu variabel dependen (Pemanfaatan Klinik Kesehatan Asy-Syifa), dengan variabel independen (Fasilitas, Pelayanan Petugas Kesehatan, Kepuasan Pasien)(Latif et al., 2021).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di kantor DPR Aceh, berikut adalah tabulasi silang hubungan fasilitas dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa di kantor DPR Aceh yang terlihat pada tabel 5

Tabel 5
Tabulasi silang hubungan fasilitas dengan pemanfaatan
Klinik kesehatan Asy-syifa DPR aceh tahun 2021

No	Fasilitas	Pemanfaatan Klinik Kesehatan				Total	p-value
		Dimanfaatkan		Kurang dimanfaatkan			
		N	%	n	%	n	
1	Memadai	15	35.7	27	64.3	42	100.0
2	Kurang Memadai	17	27.9	44	72.1	61	100.0
Total		32	31.1	71	68.9	103	100.0

Sumber : Data Primer (diolah Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 6.5 menunjukkan bahwa proporsi responden yang tidak memanfaatkan klinik kesehatan Asy-Syifa dengan fasilitas kurang memadai sebesar 72.1% sedangkan responden yang tidak memanfaatkan klinik kesehatan dengan fasilitas memadai hanya 64.3%. Sebaliknya proporsi responden yang memanfaatkan klinik kesehatan Asy-Syifa dengan fasilitas memadai sebesar 35.7% sedangkan responden yang tidak memanfaatkan klinik kesehatan dengan fasilitas kurang memadai hanya 27.9%. Hasil uji statistik di dapatkan nilai p-value 0.008 yang artinya terdapat hubungan bermakna antara fasilitas dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa di kantor DPR Aceh.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di kantor DPR Aceh, berikut adalah tabulasi silang hubungan pelayanan petugas kesehatan dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa di kantor DPR Aceh yang terlihat pada tabel 6

Tabel 6
Tabulasi Silang Hubungan Pelayanan Petugas Kesehatan Dengan Pemanfaatan Klinik Kesehatan Asy-syifa DPR aceh tahun 2021

No	Pelayanan Petugas Kesehatan	Pemanfaatan Klinik Kesehatan				Total		p-value
		Dimanfaatkan		Kurang dimanfaatkan		n	%	
		N	%	N	%			
1	Baik	24	33.8	47	66.2	71	100.0	0.002
2	Kurang Baik	8	25.0	24	75.0	32	100.0	
Total		32	31.1	71	68.9	103	100.0	

Sumber : Data Primer (diolah Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 6.6 menunjukkan bahwa proporsi responden yang tidak memanfaatkan klinik kesehatan dengan pelayanan petugas kesehatan kurang baik sebesar 75.0% sedangkan responden yang tidak memanfaatkan klinik kesehatan Asy-Syifa dengan pelayanan petugas kesehatan baik hanya 66.2%. Sebaliknya proporsi responden yang memanfaatkan klinik kesehatan dengan pelayanan petugas kesehatan baik sebesar 33.8% sedangkan responden yang tidak memanfaatkan klinik kesehatan dengan pelayanan petugas kesehatan kurang baik hanya 25.0%. Hasil uji statistik di dapatkan nilai p-value 0.002 yang artinya terdapat hubungan bermakna antara pelayanan petugas kesehatan dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa di kantor DPR Aceh.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di kantor DPR Aceh, berikut adalah tabulasi silang hubungan kepuasan pasien dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa di kantor DPR Aceh yang terlihat pada tabel 7

Tabel 6
Tabulasi silang hubungan kepuasan pasien dengan pemanfaatan Klinik kesehatan Asy-syifa DPR aceh tahun 2021

No	Kepuasan Pasien	Pemanfaatan Klinik Kesehatan				Total		p-value
		Dimanfaatkan		Kurang dimanfaatkan		n	%	
		N	%	N	%			
1	Puas	3	33.3	6	66.7	9	100.0	0.008
2	Kurang Puas	29	30.9	65	69.1	94	100.0	
Total		32	31.1	71	68.9	103	100.0	

Sumber : Data Primer (diolah Tahun 2021)

Berdasarkan tabel 6.7 menunjukkan bahwa proporsi responden yang tidak memanfaatkan klinik kesehatan dengan kepuasan pasien yang kurang puas sebesar 69.1% sedangkan responden yang tidak memanfaatkan klinik kesehatan Asy-Syifa dengan kepuasan pasien yang puas hanya 66.7%. Sebaliknya proporsi responden yang memanfaatkan klinik kesehatan dengan kepuasan pasien yang puas sebesar 33.3% sedangkan responden yang tidak memanfaatkan klinik kesehatan dengan kepuasan pasien yang kurang puas hanya 30.9%. Hasil uji statistik di dapatkan nilai p-value 0.008 yang artinya terdapat hubungan bermakna antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa di kantor DPR Aceh.

PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk narasi berdasarkan hasil yang di peroleh, penjabaran dari pembahasan sesuai dengan tujuan dari penelitian yang terdiri dari faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan Klinik Kesehatan Asy-Syifa oleh Pegawai Pemerintahan di Kantor DPR Aceh Tahun 2021.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa sebagian besar responden mengatakan bahwa fasilitas termasuk kategori memadai yaitu hanya 40.8%, sedangkan yang mengatakan bahwa fasilitas kurang memadai sebesar 59.2%. Bila dikaitkan dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa diperoleh 42 responden mengatakan bahwa yang memanfaatkan fasilitas klinik kesehatan Asy-Syifa yaitu 35.7%, sedangkan dari 61 responden yang mengatakan bahwa fasilitas klinik kesehatan Asy-Syifa kurang dimanfaatkan yaitu 72.1%

Fasilitas telah terbukti memberikan kontribusi terhadap pemanfaatan tempat-tempat pelayanan kesehatan. Hasil yang di peroleh dalam penelitian ini dimana ada hubungan yang bermakna antara fasilitas dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa di kantor DPR Aceh dengan nilai *P-value* (0.008).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin memadai fasilitas klinik kesehatan Asy-Syifa semakin banyak pegawai pemerintahan DPR Aceh yang memanfaatkan klinik kesehatan Asy-Syifa, sebaliknya semakin kurang memadai klinik kesehatan Asy-Syifa semakin kurang pula pegawai pemerintahan DPR Aceh yang memanfaatkan klinik kesehatan Asy-Syifa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu tahun 2015 bahwa sebagian besar masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan yaitu sebanyak 81% mengatakan bahwa fasilitas pelayanan yang ada di puskesmas termasuk kategori lengkap, selain itu hasil penelitian ini diperoleh bahwa fasilitas pelayanan kesehatan memberikan kontribusi kepada pemanfaatan pelayanan kesehatan, dengan fasilitas yang lengkap maka minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan semakin besar.

Menurut hasil observasi peneliti yang dilakukan di Klinik Kesehatan Asy-Syifa, fasilitas yang tersedia kurang memadai sehingga pegawai pemerintahan DPR Aceh kurang memanfaatkan klinik kesehatan Asy-Syifa dan lebih memilih medical chekup di klinik lain yang fasilitas nya lebih memadai. Adapun fungsi fasilitas pelayanan tersebut antara lain: 1). mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu. 2). Meningkatkan produktivitas, baik barang atau jasa. 3). Kualitas produk yang lebih baik/terjamin. 4). Ketetapan susunan dan stabilitas ukuran terjamin. 5). Lebih mudah/serdana dalam gerak para pelakunya. 6).Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan. 7). Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa sebagian besar responden mengatakan pelayanan petugas kesehatan termasuk kategori baik sebesar 68.9%, sedangkan yang mengatakan bahwa pelayanan petugas kesehatan kurang baik hanya 31.1%. Bila dikaitkan dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa diperoleh 71 responden mengatakan bahwa yang memanfaatkan pelayanan petugas kesehatan di klinik kesehatan Asy-Syifa yaitu 33.8%, sedangkan dari 32 responden yang mengatakan bahwa pelayanan petugas kesehatan di klinik kesehatan Asy-Syifa kurang dimanfaatkan yaitu 75.0%

Pelayanan petugas kesehatan telah terbukti memberikan kontribusi terhadap pemanfaatan tempat-tempat pelayanan kesehatan. Hasil yang sama juga di peroleh dalam penelitian ini dimana ada hubungan yang bermakna antara pelayanan petugas kesehatan dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa di kantor DPR Aceh dengan nilai *P-value* 0.002.

Menurut hasil observasi peneliti yang dilakukan di klinik kesehatan Asy-Syifa ini menunjukkan bahwa pelayanan petugas kesehatan yang kurang baik sehingga pegawai pemerintahan DPR Aceh tidak berkenan untuk *medical chekup* di klinik kesehatan Asy-Syifa. Padahal semakin baik pelayanan petugas kesehatan terhadap pasien, maka semakin banyak pegawai pemerintahan DPR Aceh yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di klinik kesehatan Asy-Syifa sebaliknya semakin kurang baik pelayanan petugas di klinik kesehatan Asy-Syifa semakin kurang pula pegawai pemerintahan DPR Aceh yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di klinik kesehatan Asy-Syifa.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahayu tahun 2005, mengatakan bahwa sebanyak 90% masyarakat yang berobat ke puskesmas mengatakan bahwa pelayanan petugas kesehatan termasuk kategori baik, selain itu diperoleh bahwa ada hubungan pelayanan petugas kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, bila pelayanan petugas

kehatan baik maka masyarakat akan tertarik untuk melakukan pengobatan di tempat pelayanan kesehatan tersebut, sebaliknya bila pelayanan petugas kesehatan tidak baik maka masyarakat tidak tertarik untuk melakukan pengobatan di tempat pelayanan kesehatan tersebut.

Pelayan petugas kesehatan berkaitan dengan interaksi antara petugas kesehatan dan pasien. Hubungan antara manusia yang baik menanamkan kepercayaan dan kredibilitas dengan cara menghargai yang dapat dilihat melalui penerimaan kepercayaan, empati, menjaga rahasia dan menghormati responsive serta memberikan perhatian terhadap pasien (Mutmainnah & Ahri, 2021).

Hasil penelitian ini diperoleh bahwa sebagian besar responden mengatakan kepuasan pasien termasuk kategori puas hanya 8.7%, sedangkan yang mengatakan bahwa kepuasan pasien kurang puas sebesar 91.3%. Bila dikaitkan dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa diperoleh 9 responden mengatakan bahwa kepuasan pasien yang memanfaatkan klinik kesehatan Asy-Syifa yaitu 33.3%, sedangkan dari 94 responden yang mengatakan bahwa kepuasan pasien di klinik kesehatan Asy-Syifa kurang dimanfaatkan yaitu 69.1%.

Kepuasan pasien telah terbukti memberikan kontribusi terhadap pemanfaatan tempat-tempat pelayanan kesehatan. Hasil yang sama juga di peroleh dalam penelitian ini dimana ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa di kantor DPR Aceh dengan nilai *P-value* 0.008.

Menurut hasil observasi peneliti yang dilakukan di Klinik Kesehatan Asy-Syifa, kepuasan pasien terhadap klinik kesehatan Asy-Syifa kurang puas dikarenakan pelayanan petugas kesehatannya kurang baik sehingga pegawai pemerintahan DPR Aceh memilih klinik kesehatan lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh (Aulia et al., 2017) dalam penelitiannya membuktikan bahwa pasien yang puas dengan pelayanan yang diterima disebuah layanan kesehatan cenderung akan menggunakan layanan kesehatan itu kembali. (Arifin et al., 2019) hasil dari penelitiannya menyatakan ada hubungan positif bermakna antara kepuasan pasien dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan pengobatan di Puskesmas, dilihat dari persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas yang baik sehingga membuat pasien puas akan pelayanan yang diberikan.

Kepuasan pasien tergantung dari kualitas pelayanan kesehatan yang didapatnya. Ketidakpuasan pasien dapat diasumsikan sama dengan keluhan pasien terhadap pelayanan klinik. Dengan demikian Klinik Terpadu Poltekkes Kemenkes Tanjungkarang harus meningkatkan pelayanan kepada pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa oleh pegawai pemerintahan di kantor DPR Aceh. Berdasarkan fasilitas, pelayanan petugas kesehatan, kepuasan pasien. Maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut: Ada hubungan yang bermakna antara fasilitas dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa oleh pegawai pemerintahan di kantor DPR Aceh dengan nilai *p-value* 0.008. Ada hubungan yang bermakna antara pelayanan petugas kesehatan dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa oleh pegawai pemerintahan di kantor DPR Aceh dengan nilai *p-value* 0.002. Ada hubungan yang bermakna antara kepuasan pasien dengan pemanfaatan klinik kesehatan Asy-Syifa oleh pegawai pemerintahan di kantor DPR Aceh dengan nilai *p-value* 0.008.

BIBLIOGRAFI

- Apriani, S. G., Arso, S. P., & Fatmasari, E. Y. (2019). Analisis Minat Mahasiswa Universitas Diponegoro Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Klinik Pratama Undip. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Undip)*, 7(4), 83–89.
- Arifin, S., Rahman, A., Muhyi, R., Putri, A. O., & Hadianor, H. (2019). Hubungan Usia, Tingkat Pendidikan, Fasilitas Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Muara Laung. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 6(2).

- Aulia, R., Adhani, R., Taufiqurrahman, I., & Hatta, I. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan gigi dan mulut terhadap kepuasan pasien BPJS di layanan primer Banjarmasin. *Dentino: Jurnal Kedokteran Gigi*, 2(1), 95–100.
- Benyamin, D. (2013). Pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas sempaja kecamatan samarinda utara. *Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Sempaja Kecamatan Samarinda Utara (Studi Implementasi Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 741/Menkes/Per/VII/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Di Kabupaten/Kota)*, 1(2), 440–452.
- Christy, M. Y. (2014). Faktor yang berhubungan dengan kejadian dehidrasi diare pada balita di wilayah kerja Puskesmas Kalijudan. *Jurnal Berkala Epidemiologi*, 2(3), 297–308.
- Depkes, R. I. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik. *Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor*, 65(879), 2004–2006.
- Latif, A., Syafar, M., Yusuf, A., & Asmi, A. S. (2021). Analisis Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Kepatuhan Pengunjung Warkop Pada Protokol Kesehatan Covid-19. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 380–389.
- Martiani, R. A., & Ernawati, D. (2015). Hubungan Antara Persepsi Mahasiswa Tentang Mutu Pelayanan Poliklinik Dian Nuswantoro Dengan Keputusan Pemanfaatan Ulang Di Upt Poliklinik Dian Nuswantoro Semarang. *Visikes: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 14(2).
- Misnaniarti, M., Hidayat, B., Pujiyanto, P., Nadjib, M., Thabrany, H., Junadi, P., Besral, B., Purwoko, B., Trihono, T., & Yulaswati, V. (2017). Ketersediaan fasilitas dan tenaga kesehatan dalam mendukung cakupan semesta jaminan kesehatan nasional. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 6–16.
- Mutmainnah, U., & Ahri, R. A. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52–74.
- Nursalam, I. I. (n.d.). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*.
- Situmeang, H. O. T. P. A. (2022). *Peranan Pemerintah Daerah Kota Sibolga Dalam Pembangunan Pariwisata Dengan Aspek Lingkungan*.
- Tawil, M. Y., Ruru, J. M., & Londa, V. Y. (2017). Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kotamobagu Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(046).
- Yustina, E. W., & Yohanes Budisarwo, S. H. (2020). *Hukum Jaminan Kesehatan: Sebuah Telaah Konsep Negara Kesejahteraan dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan*. SCU Knowledge Media.
- Zr, I. H., & Ubaidullah, M. A. (2019). Komunikasi Politik Gubernur Aceh Dengan Dewan Perwakilan Rakyat Aceh (Dpra) Dalam Penyusunan Anggaran Pendapatan Dan Belanja Aceh-Perubahan (Apba-P) Tahun 2017-2018. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 4(4).