

TINGKAT PELAYANAN PUSKESMAS DAN PEMANFAATAN PUSKESMAS OLEH MASYARAKAT DI KECAMATAN RAMBUTAN KOTA TEBING TINGGI

Yulie Widya Hapsari¹, Jef Rudiantho Saragih², Pinondang Nainggolan³, M Ade Kurnia Harahap⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Perencanaan Wilayah dan Kota Sekolah Pascasarjana Universitas Simalungun
Email: adekur2000@gmail.com

ABSTRAK

Kesehatan masyarakat merupakan salah satu indikator penting kesejahteraan, sehingga keberadaan fasilitas kesehatan dasar seperti puskesmas menjadi elemen penting dalam mendukung kualitas hidup masyarakat. Puskesmas tidak hanya berperan sebagai penyedia layanan kesehatan tingkat pertama, tetapi juga sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat (Azwar, 1996). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat pelayanan puskesmas, tingkat pemanfaatan puskesmas oleh masyarakat, serta pengaruh jarak, fasilitas pendukung, dan perilaku petugas kesehatan terhadap pemanfaatan puskesmas di Kecamatan Rambutan, Kota Tebing Tinggi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan dukungan analisis deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, observasi, dokumentasi, dan skoring terhadap 96 responden yang dipilih dengan teknik simple random sampling. Analisis data menggunakan skala Likert, metode skoring, dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan puskesmas di Kecamatan Rambutan berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata persentase 90,05%. Tingkat pemanfaatan puskesmas pada tiga puskesmas penelitian berada pada kategori sedang. Secara simultan, variabel jarak, fasilitas pendukung, dan perilaku petugas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan puskesmas, dengan nilai F hitung 99,035 dan signifikansi 0,000. Secara parsial, perilaku petugas kesehatan merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan puskesmas. Dengan demikian, peningkatan mutu interaksi pelayanan menjadi aspek kunci dalam mendorong pemanfaatan puskesmas oleh masyarakat

Kata Kunci: Puskesmas, Tingkat Pelayanan, Pemanfaatan Puskesmas

ABSTRACT

Public health is a key indicator of well-being, making the existence of basic health facilities, such as community health centers (Puskesmas), a crucial element in supporting the community's quality of life. Puskesmas not only serve as first-level health service providers but also serve as the spearhead of easily accessible health services (Azwar, 1996). This study aims to analyze the level of community health center services, the level of community health center utilization, and the influence of distance, supporting facilities, and health worker behavior on community health center utilization in Rambutan District, Tebing Tinggi City. The study used a quantitative approach supported by qualitative descriptive analysis. Data were collected through questionnaires, observation, documentation, and scoring of 96 respondents selected using simple random sampling. Data analysis used a Likert scale, scoring methods, and multiple linear regression. The results showed that the level of community health center services in Rambutan District was in the very good category, with an average percentage of 90.05%. The level of community health center utilization in the three study centers was in the moderate category. Simultaneously, the variables of distance, supporting facilities, and health worker behavior significantly influenced community health center utilization, with a calculated F-value of 99.035 and a significance



level of 0.000. Partially, health worker behavior was the most influential variable on community health center utilization. Therefore, improving the quality of service interactions is a key aspect in encouraging community health center utilization.

Keywords: Community Health Center, Service Level, Community Health Center Utilization

PENDAHULUAN

Fasilitas pelayanan umum merupakan unsur penting dalam kehidupan perkotaan karena ketersediaannya sangat memengaruhi kelancaran aktivitas masyarakat dan perkembangan wilayah. Dalam konteks pembangunan wilayah, fasilitas yang tidak tersedia secara memadai atau tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna akan menimbulkan ketimpangan akses dan rendahnya tingkat pemanfaatan. Oleh sebab itu, penyediaan fasilitas publik harus direncanakan secara tepat agar benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat yang dilayani (Yeates & Garner, 1980; Chapin, 1995).

Salah satu fasilitas publik yang sangat menentukan kualitas hidup masyarakat adalah fasilitas kesehatan. Kesehatan merupakan kebutuhan dasar manusia dan menjadi indikator penting kesejahteraan masyarakat. Dalam perspektif pelayanan kesehatan, keberadaan fasilitas kesehatan tidak hanya dimaksudkan untuk mengobati penyakit, tetapi juga untuk memelihara, meningkatkan, mencegah, dan memulihkan kondisi kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Azwar (1996) mendefinisikan pelayanan kesehatan sebagai setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perseorangan, keluarga, kelompok, dan masyarakat.

Dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, puskesmas memiliki posisi yang sangat strategis sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama. Puskesmas merupakan unit pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan masyarakat, berada pada skala kecamatan, dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh serta terpadu dalam wilayah kerjanya (Djojodipuro, 1992; Azwar, 1980). Nasrul Efendi (1998) menjelaskan bahwa puskesmas memiliki tiga fungsi pokok, yaitu sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat, pembina peran serta masyarakat di bidang kesehatan, dan pemberi pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu. Dalam praktiknya, puskesmas tidak hanya berfungsi sebagai tempat berobat, tetapi juga sebagai ujung tombak upaya promotif dan preventif yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat.

Secara konseptual, mutu pelayanan kesehatan yang baik harus memenuhi beberapa persyaratan pokok, yaitu tersedia dan berkesinambungan, dapat diterima dan wajar, mudah dicapai, mudah dijangkau, dan bermutu (Azwar, 1996). Dengan demikian, keberhasilan pelayanan puskesmas tidak hanya ditentukan oleh keberadaan bangunan fisik, tetapi juga oleh keterjangkauan lokasi, kecukupan tenaga kesehatan, kelengkapan fasilitas, kemudahan prosedur, serta kualitas interaksi antara petugas dan pasien. Dalam kerangka pelayanan kesehatan primer modern, layanan yang baik juga harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat, menghormati preferensi pasien, menjamin pemerataan akses, dan menyediakan pelayanan yang aman, efektif, tepat waktu, serta terkoordinasi. Prinsip ini ditegaskan pula oleh WHO bahwa primary health care merupakan pendekatan paling inklusif, adil, dan efisien untuk mencapai cakupan kesehatan semesta, dengan layanan yang berpusat pada kebutuhan manusia dan sedekat mungkin dengan lingkungan hidup sehari-hari.



Pemanfaatan pelayanan kesehatan pada dasarnya dipengaruhi oleh banyak faktor. Andersen (1974) menjelaskan bahwa penggunaan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor kebutuhan (need), faktor predisposisi seperti kondisi demografi, sosial, dan kepercayaan, serta faktor pendukung (enabling) seperti pendapatan, biaya, ketersediaan layanan, jarak, dan waktu tempuh. Dalam konteks puskesmas, teori ini menunjukkan bahwa tingginya kebutuhan kesehatan masyarakat belum tentu otomatis diikuti oleh tingginya pemanfaatan layanan apabila akses, fasilitas, dan pengalaman pelayanan belum dirasakan memadai. Pemanfaatan puskesmas juga dipengaruhi oleh waktu, jarak, biaya, pengetahuan, fasilitas, kualitas pelayanan, serta hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan (Notoatmodjo, 2003).

Dari sudut pandang spasial dan sosial, keberhasilan layanan kesehatan juga dipengaruhi oleh faktor ekonomi, fisik, dan budaya. Yeates (1980) menekankan bahwa keputusan masyarakat menggunakan fasilitas pelayanan sering kali berkaitan dengan kemampuan membayar dan persepsi terhadap manfaat layanan. Reinke (1994) menambahkan bahwa penerimaan terhadap pelayanan kesehatan dipengaruhi pula oleh faktor fisik dan sosial budaya. Karena itu, perencanaan fasilitas kesehatan harus mempertimbangkan kondisi lahan, aksesibilitas jalan, sarana transportasi, persebaran penduduk, dan karakteristik sosial masyarakat. Dalam konteks puskesmas, lokasi yang mudah dijangkau dan didukung sarana transportasi yang baik akan meningkatkan peluang masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Secara nasional, wilayah kerja puskesmas pada dasarnya mencakup satu kecamatan, walaupun pembagian wilayah operasional dapat dilakukan apabila dalam satu kecamatan terdapat lebih dari satu puskesmas (Depkes RI, 2004). Ketentuan ini menegaskan bahwa puskesmas dirancang untuk menjadi fasilitas kesehatan yang dekat dengan masyarakat serta mampu menjawab kebutuhan pelayanan dasar secara merata. Namun demikian, kedekatan administratif belum tentu selalu diikuti oleh kedekatan fungsional. Dalam kenyataan di lapangan, masyarakat sering memilih fasilitas kesehatan berdasarkan persepsi terhadap mutu layanan, kemudahan akses, kelengkapan fasilitas, dan perilaku petugas, bukan semata-mata berdasarkan batas wilayah kerja.

Fenomena tersebut juga tampak pada konteks Kota Tebing Tinggi, khususnya Kecamatan Rambutan. Puskesmas di wilayah ini pada dasarnya diharapkan menjadi sarana kesehatan yang dekat dengan permukiman dan terjangkau secara ekonomi. Namun, sebagaimana diuraikan dalam tesis ini, masih terdapat beberapa persoalan yang memengaruhi minat masyarakat dalam memanfaatkan puskesmas, antara lain persepsi terhadap kualitas pelayanan, kondisi fasilitas, aksesibilitas, dan perilaku petugas kesehatan. Di sisi lain, Kecamatan Rambutan memiliki tiga puskesmas yang tersebar dalam wilayah dengan karakteristik geografis, kepadatan penduduk, dan jangkauan pelayanan yang berbeda. Kondisi ini menjadikan Kecamatan Rambutan relevan untuk dikaji lebih lanjut guna memahami hubungan antara tingkat pelayanan dan tingkat pemanfaatan puskesmas oleh masyarakat.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan pemanfaatan fasilitas kesehatan primer tidak selalu berjalan linier. Penelitian Khoeriyah (2013) menunjukkan bahwa tingkat pelayanan puskesmas di Kabupaten Banjarnegara secara umum berada pada kategori baik, walaupun masih terdapat kelemahan pada aspek lokasi dan kondisi jalan. Penelitian Sejati (2013) juga menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan fasilitas kesehatan puskesmas dapat berada pada kategori sedang pada puskesmas induk dan rendah pada



puskesmas pembantu. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa mutu layanan, aksesibilitas, dan karakteristik fasilitas tetap menjadi faktor penting dalam menentukan apakah puskesmas benar-benar dimanfaatkan masyarakat secara optimal.

Literatur yang lebih baru juga memperkuat pentingnya dimensi mutu pelayanan dalam layanan primer. WHO menegaskan bahwa layanan kesehatan primer harus menjamin akses yang adil, mutu yang aman dan efektif, serta responsivitas terhadap kebutuhan dan preferensi masyarakat. Selain itu, studi pelayanan puskesmas di Indonesia menunjukkan bahwa mutu pelayanan masih sangat terkait dengan aspek keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap petugas. Pada beberapa studi mutakhir, keramahan, kejelasan informasi, ketepatan waktu pelayanan, serta kemampuan petugas mendengarkan keluhan pasien terbukti membentuk pengalaman positif, memperkuat kepercayaan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan puskesmas

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai metode utama, yang didukung oleh analisis deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk menjelaskan tingkat pelayanan dan pemanfaatan puskesmas secara terukur, sekaligus memberikan interpretasi naratif terhadap hasil penelitian (Creswell, 2002). Lokasi penelitian adalah tiga puskesmas yang berada di Kecamatan Rambutan, Kota Tebing Tinggi.

Populasi penelitian adalah seluruh pasien puskesmas di Kecamatan Rambutan pada tahun 2018 sebanyak 23.109 orang. Sampel ditentukan dengan rumus Frank Lynch dan diperoleh sebanyak 96 responden. Sampel kemudian didistribusikan secara proporsional ke masing-masing puskesmas, yaitu 37 responden di Puskesmas Rantau Laban, 25 responden di Puskesmas Tanjung Marulak, dan 34 responden di Puskesmas Sri Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari puskesmas, dinas kesehatan, dan BPS. Tingkat pelayanan puskesmas diukur menggunakan variabel biaya berobat, kelengkapan peralatan/fasilitas, sarana atau kondisi puskesmas, akses menuju puskesmas/jarak, proses pelayanan/perilaku petugas kesehatan, dan kepemilikan asuransi kesehatan. Penilaian menggunakan skala Likert dengan kategori skor 1 sampai 5. Klasifikasi hasil pelayanan dibagi menjadi sangat baik (81%–100%), baik (61%–80%), cukup baik (41%–60%), tidak baik (21%–40%), dan sangat tidak baik (0%–20%).

Tingkat pemanfaatan puskesmas diukur dengan variabel jumlah pengunjung, aksesibilitas, jenis kegiatan, dan fasilitas pendukung. Untuk menguji faktor yang memengaruhi pemanfaatan puskesmas, digunakan analisis regresi linear berganda dengan variabel independen berupa jarak/lokasi, fasilitas pendukung, dan perilaku petugas kesehatan. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan SPSS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran umum lokasi penelitian

Kecamatan Rambutan memiliki luas wilayah 5.935 hektar dengan jumlah penduduk 37.982 jiwa pada tahun 2019. Wilayah ini terdiri atas tujuh kelurahan dan memiliki tiga puskesmas sebagai objek penelitian. Selain itu, tersedia empat puskesmas pembantu, dua rumah



sakit swasta, dua klinik pratama, dan 27 posyandu. Jumlah tenaga kesehatan pada ketiga puskesmas mencapai 76 orang, sedangkan sarana prasarana utama seperti puskesmas induk, puskesmas pembantu, mobil puskesmas keliling, dan unit gawat darurat umumnya

Tingkat pelayanan puskesmas

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pelayanan puskesmas di Kecamatan Rambutan berada pada kategori sangat baik, dengan total rata-rata skor 4,50 atau 90,05%. Secara rinci, biaya berobat memperoleh persentase 87,20%; kelengkapan peralatan/fasilitas 90,97%; sarana atau kondisi puskesmas 90,40%; akses menuju puskesmas/jarak 89,05%; proses pelayanan/perilaku petugas kesehatan 90,87%; dan kepemilikan asuransi kesehatan 91,80%. Temuan ini menunjukkan bahwa responden menilai pelayanan puskesmas sudah berjalan optimal dan mampu memberikan kepuasan bagi pengguna layanan.

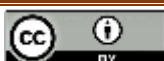
Temuan ini sejalan dengan pendapat Azwar (1996) yang menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang baik harus tersedia, mudah dicapai, mudah dijangkau, dapat diterima, dan bermutu. Tingginya skor pada dimensi perilaku petugas kesehatan juga menegaskan bahwa mutu layanan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara petugas dan pasien. Hasil ini juga konsisten dengan penelitian Khoeriyah (2013) yang menunjukkan bahwa tingkat pelayanan puskesmas pada wilayah lain cenderung berada pada kategori baik, meskipun masih ada kelemahan pada aspek lokasi dan kondisi jalan.

Tabel 1. Persentase Pengguna Puskesmas di Kecamatan Rambutan

Variabel	Pengguna Puskesmas
Jenis Kelamin	*Laki-laki (38%)
	*Perempuan (62%)
Usia Pengguna	*0-6 th (0%)
	*7-19 th (6%)
	*20-50 th (76%)
	* >50 th (18%)
Jenis Pekerjaan	* Buruh /Supir/ becak (4%)
	* Petani (1%)
	* Pegawai swasta (15%)
	* PNS (25%)
	* Wiraswasta (18%)
	* Bengkel (1%)
	* Pensiunan (4%)
	* Tidak ada pekerjaan (29%)
Tingkat Pendidikan	* SD (2%)
	* SMP (16%)
	* SMA (36%)

Berdasarkan jenis kelamin, perempuan yang lebih banyak menggunakan puskesmas untuk mengatasi masalah kesehatan mereka dibanding laki-laki. Hal ini terjadi karena perempuan lebih banyak membutuhkan pelayanan kesehatan, karena perempuan selain untuk berobat juga ada yang membutuhkan pelayanan untuk memeriksa kehamilan (mengontrol kesehatan kandungan), terutama untuk Puskesmas yang sudah menjadi Puskesmas PONED (Pelayanan Obstetri Neonatal Essensial Dasar)

Pengguna biasanya menggunakan puskesmas untuk memeriksakan kesehatan dan konsultasi kepada Bidan yang bertugas di Puskesmas tersebut. Umur merupakan hal yang



sangat penting dalam penelitian ini, karena dapat digunakan sebagai titik tolak dalam mengetahui pola perkembangan penduduk dimasa yang akan datang. Diketahui bahwa umur responden di daerah penelitian memiliki usia produktif rata rata berumur 20-50 Tahun dengan persentase 76%. Pendidikan merupakan salah satu tolak ukur tingkat kemajuan penduduk. Dengan Pendidikan penduduk mudah untuk dapat menyeleksi informasi-informasi yang salah. Diketahui bahwa pendidikan responden pada daerah penelitian termasuk kategori tinggi dengan persentase Tingkat Pendidikan Perguruan Tinggi 46%.

Dilihat dari tingkat pekerjaan, ada kaitannya dengan kemampuan membayar mereka. Masyarakat menggunakan puskesmas karena biaya puskesmas yang dapat terjangkau oleh tingkat pendapatan mereka dan didukung pula dengan kualitas puskesmas dalam mengatasi masalah kesehatan yang mereka. Dapat diketahui bahwa sebagian besar pengunjung puskesmas adalah tidak mempunyai Pekerjaan 29% sebagian besar berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga. Untuk menganalisis Tingkat pelayanan kesehatan Puskesmas di Kecamatan Rambutan Kota Tebing Tinggi, digunakan 6 Variabel yaitu Biaya Berobat, Kelengkapan peralatan/Fasilitas, Sarana/kondisi puskesmas, akses menuju puskesmas/jarak

Tingkat pemanfaatan puskesmas

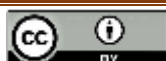
Meskipun tingkat pelayanan tergolong sangat baik, tingkat pemanfaatan puskesmas di Kecamatan Rambutan berada pada kategori sedang. Hasil skoring menunjukkan bahwa Puskesmas Sri Padang memperoleh skor 11, Puskesmas Tanjung Marulak skor 10, dan Puskesmas Rantau Laban skor 10. Ketiga skor tersebut masuk dalam interval kategori sedang (8,4–11,7).

Pada indikator jumlah pengunjung, Puskesmas Sri Padang dan Rantau Laban memiliki tingkat kunjungan tinggi, masing-masing 6.785 dan 7.044 pengunjung per tahun, sedangkan Puskesmas Tanjung Marulak memiliki 2.040 pengunjung per tahun dan berada pada kategori sedang. Dari sisi aksesibilitas, Puskesmas Sri Padang dan Tanjung Marulak lebih unggul karena terletak di tepi jalan raya dan didukung transportasi umum, sedangkan Puskesmas Rantau Laban relatif lebih terbatas karena berada dekat kawasan permukiman dan tidak dilalui angkutan umum. Sementara itu, seluruh puskesmas memiliki jenis kegiatan yang lengkap, dan fasilitas pendukung ketiganya berada pada kategori cukup memadai.

Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang tinggi belum otomatis menghasilkan pemanfaatan yang tinggi. Dalam tesis ini ditegaskan bahwa pemanfaatan puskesmas berkaitan dengan interaksi beberapa faktor, yaitu jumlah kunjungan, aksesibilitas, jenis kegiatan, dan fasilitas pendukung. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nova Dela Ira Ika Sejati (2013) yang juga menemukan bahwa pemanfaatan puskesmas dapat berada pada kategori sedang meskipun pelayanan telah tersedia.

Faktor-faktor yang memengaruhi pemanfaatan puskesmas

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel jarak, fasilitas pendukung, dan perilaku petugas kesehatan terhadap pemanfaatan puskesmas. Dalam metodologi penelitian, model regresi dirumuskan sebagai $Y=a+b_1X_1+b_2X_2+b_3X_3$ dengan Y sebagai pemanfaatan puskesmas, X1 sebagai jarak, X2 sebagai fasilitas kesehatan puskesmas, dan X3 sebagai perilaku petugas kesehatan. Penggunaan regresi berganda relevan ketika peneliti ingin mengestimasi hubungan fungsional antara satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen (Nazir, 1983). Selain itu, secara teoritis pemanfaatan pelayanan kesehatan memang dipengaruhi oleh faktor kebutuhan, faktor



predisposisi, dan faktor pendukung seperti keterjangkauan, biaya, serta karakteristik pelayanan (Andersen, 1974).

Tabel 2. Hasil Regresi Linier Berganda / Uji t

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
Konstanta	-2,915	0,401	–	-7,262	0,000	–	–
Jarak (X_1)	-0,068	0,063	-0,056	-1,081	0,283	0,964	1,037
Fasilitas Pendukung (X_2)	-0,090	0,223	-0,033	-0,405	0,686	0,390	2,567
Perilaku Petugas Kesehatan (X_3)	3,051	0,276	0,907	11,043	0,000	0,381	2,626

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2020

Berdasarkan hasil tersebut, persamaan regresi dapat disusun sebagai berikut:

$$Y = -0,056X_1 - 0,033X_2 + 0,907X_3$$

Persamaan ini menunjukkan bahwa variabel perilaku petugas kesehatan memiliki arah pengaruh positif terhadap pemanfaatan puskesmas, sedangkan variabel jarak dan fasilitas pendukung memiliki arah koefisien negatif. Dalam konteks hasil penelitian ini, koefisien positif pada perilaku petugas berarti bahwa semakin baik perilaku petugas kesehatan, semakin tinggi kecenderungan masyarakat memanfaatkan puskesmas. Sebaliknya, koefisien negatif pada jarak dan fasilitas pendukung menunjukkan bahwa peningkatan skor pada kedua variabel tersebut tidak diikuti peningkatan pemanfaatan secara nyata dalam model ini. Namun, arah koefisien saja tidak cukup; makna pengaruhnya tetap harus dilihat melalui uji signifikansi.

Secara substantif, hasil ini memperlihatkan bahwa aspek interpersonal pelayanan lebih menentukan dibanding aspek fisik semata. Temuan ini sejalan dengan pandangan Azwar (1996) bahwa mutu pelayanan kesehatan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sarana, tetapi juga oleh kemampuan pelayanan untuk diterima, dijangkau, dan dirasakan bermutu oleh masyarakat. Pada pelayanan kesehatan primer, hubungan antara pasien dan petugas menjadi unsur penting karena dapat membentuk rasa percaya, kenyamanan, dan keputusan untuk kembali menggunakan layanan.

Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan puskesmas. Dalam penelitian ini, kriteria pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka variabel tersebut berpengaruh signifikan; sebaliknya, jika lebih besar dari 0,05 maka pengaruhnya tidak signifikan. Pendekatan ini sesuai dengan penjelasan Ghozali (2005) mengenai pengujian signifikansi parsial dalam model regresi.

Berdasarkan Tabel 1, variabel jarak (X_1) memiliki nilai signifikansi 0,283, lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, jarak tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pemanfaatan puskesmas. Artinya, kedekatan lokasi puskesmas belum tentu menjadi faktor penentu utama masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan. Hasil ini menarik karena pada deskripsi pelayanan, akses menuju puskesmas dinilai sangat baik oleh responden, dengan rata-rata persentase 89,05%. Namun, kemudahan akses yang sudah merata antar-puskesmas dapat menyebabkan variabel jarak tidak lagi menjadi pembeda yang kuat dalam model.

Variabel fasilitas pendukung (X_2) memiliki nilai signifikansi 0,686, juga lebih besar dari 0,05. Artinya, fasilitas pendukung tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pemanfaatan puskesmas. Temuan ini dapat dipahami karena ketiga puskesmas dalam penelitian sama-sama berada pada kondisi fasilitas yang relatif memadai. Pada hasil skoring fasilitas



pendukung, seluruh puskesmas memperoleh skor yang sama, yaitu skor 2, yang menandakan fasilitas cukup memadai. Karena variasi antarlokasi kecil, maka kontribusi statistiknya terhadap pemanfaatan menjadi tidak kuat.

Berbeda dengan dua variabel sebelumnya, perilaku petugas kesehatan (X_3) memiliki nilai signifikansi 0,000, lebih kecil dari 0,05, dengan nilai beta standar 0,907 dan nilai t 11,043. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku petugas kesehatan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pemanfaatan puskesmas dan merupakan variabel yang paling dominan dalam model. Secara empiris, hasil ini konsisten dengan penilaian responden terhadap proses pelayanan/perilaku petugas kesehatan yang berada pada kategori sangat baik, dengan rata-rata persentase 90,87%. Dengan kata lain, keramahan, ketepatan, kecepatan pelayanan, kemampuan menjawab pertanyaan pasien, kejelasan informasi, dan respons terhadap kebutuhan rujukan merupakan faktor yang paling menentukan minat masyarakat untuk memanfaatkan puskesmas.

Dari sisi teori, hasil ini juga mendukung pendapat Notoatmodjo (2003) bahwa pemanfaatan fasilitas kesehatan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kelancaran hubungan antara tenaga kesehatan dengan klien. Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian Teddy Septiawan Nugroho (2015) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan puskesmas sangat terkait dengan kondisi pelayanan yang dirasakan masyarakat. Jadi, dalam konteks Kecamatan Rambutan, keputusan masyarakat untuk datang ke puskesmas lebih dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan langsung daripada sekadar faktor lokasi atau sarana.

Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel jarak, fasilitas pendukung, dan perilaku petugas kesehatan secara bersama-sama berpengaruh terhadap pemanfaatan puskesmas. Dalam tesis ini, pengujian simultan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan taraf kesalahan 5 persen. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka semua variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2005).

Tabel 3. Hasil Uji Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	56,050	3	18,683	99,035	0,000
Residual	17,356	92	0,189	–	–
Total	73,406	95	–	–	–

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2020

Hasil uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 99,035 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel jarak, fasilitas pendukung, dan perilaku petugas kesehatan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan puskesmas. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa ketiga variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap pemanfaatan puskesmas terbukti.

Secara analitis, hasil ini menunjukkan bahwa walaupun tidak semua variabel signifikan secara parsial, kombinasi ketiganya tetap mempunyai kontribusi berarti dalam menjelaskan variasi pemanfaatan puskesmas. Ini menandakan bahwa perilaku pemanfaatan layanan kesehatan adalah fenomena yang bersifat multidimensional. Andersen (1974) juga menegaskan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal, tetapi oleh

interaksi antara faktor kebutuhan, faktor predisposisi, dan faktor pendukung. Dalam konteks penelitian ini, walaupun perilaku petugas adalah faktor paling dominan, keberadaan jarak dan fasilitas tetap ikut membentuk struktur model secara keseluruhan

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Dalam tesis ini digunakan nilai Adjusted R Square, karena ukuran ini dinilai lebih tepat untuk model dengan lebih dari satu variabel independen. Ghozali (2005) menjelaskan bahwa semakin mendekati 1 nilai koefisien determinasi, maka semakin besar kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen.

Tabel 4. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,874	0,764	0,756	0,434

Predictors: (Constant), Perilaku (X_3), Jarak (X_1), Fasilitas (X_2)

Dependent Variable: Pemanfaatan (Y)

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS, 2020

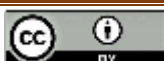
Nilai Adjusted R Square sebesar 0,756 menunjukkan bahwa sebesar 75,6% variasi pemanfaatan puskesmas dapat dijelaskan oleh variabel jarak, fasilitas pendukung, dan perilaku petugas kesehatan. Sementara itu, sisanya yaitu 24,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Ini berarti bahwa model yang digunakan memiliki daya jelas yang kuat. Dengan kata lain, ketiga variabel yang diuji sudah cukup representatif untuk menerangkan perilaku pemanfaatan puskesmas di Kecamatan Rambutan, walaupun masih terdapat faktor lain yang belum dimasukkan, seperti pengetahuan kesehatan, pendapatan keluarga, persepsi sakit, atau preferensi terhadap fasilitas kesehatan lain.

Temuan ini memperkuat argumen bahwa pemanfaatan puskesmas bukan sekadar persoalan ketersediaan layanan, tetapi juga ditentukan oleh bagaimana layanan itu dirasakan masyarakat. Di antara seluruh faktor yang diuji, perilaku petugas kesehatan menjadi elemen paling strategis, karena berkaitan langsung dengan pengalaman pasien dalam proses pelayanan. Oleh sebab itu, upaya peningkatan pemanfaatan puskesmas sebaiknya diarahkan bukan hanya pada pembangunan sarana fisik, tetapi juga pada penguatan mutu interaksi pelayanan, seperti keramahan, empati, kemampuan komunikasi, dan daya tanggap tenaga kesehatan.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jarak, fasilitas pendukung, dan perilaku petugas kesehatan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan puskesmas di Kecamatan Rambutan. Hal ini menegaskan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan tidak ditentukan oleh satu faktor saja, melainkan oleh kombinasi faktor aksesibilitas, dukungan sarana, dan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Temuan ini sejalan dengan kerangka Andersen (1974) yang menyatakan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor kebutuhan, predisposisi, dan faktor pendukung, termasuk keterjangkauan layanan, jarak, dan karakteristik pelayanan

Namun, secara parsial hanya variabel perilaku petugas kesehatan yang berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan puskesmas, sedangkan jarak dan fasilitas pendukung tidak berpengaruh signifikan. Hasil ini menunjukkan bahwa dalam konteks Kecamatan Rambutan, keputusan masyarakat untuk memanfaatkan puskesmas lebih banyak ditentukan oleh



pengalaman pelayanan yang dirasakan secara langsung. Penilaian responden terhadap aspek perilaku petugas kesehatan juga berada pada kategori sangat baik, dengan rata-rata persentase sebesar 90,87%, yang mencerminkan ketepatan waktu pelayanan, kecepatan dan ketepatan tindakan, keramahan, kejelasan informasi, serta respons petugas terhadap kebutuhan pasien. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kualitas interaksi antara petugas dan pasien menjadi faktor utama dalam membentuk kepercayaan dan mendorong masyarakat untuk kembali memanfaatkan layanan puskesmas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ahmad Rifai (2005) yang menunjukkan bahwa persepsi masyarakat yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan pengobatan puskesmas adalah persepsi terhadap perilaku dokter dan petugas, kemudian diikuti oleh fasilitas. Kesamaan ini menegaskan bahwa dimensi perilaku pelayanan memiliki pengaruh yang lebih kuat dibanding aspek fisik semata. Dengan demikian, mutu pelayanan puskesmas tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan sarana, tetapi juga oleh sikap, empati, keramahan, dan profesionalisme petugas kesehatan saat berhadapan langsung dengan pasien.

Di sisi lain, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel jarak tidak signifikan secara parsial, walaupun pada penilaian deskriptif aspek akses menuju puskesmas berada pada kategori sangat baik dengan persentase 89,05%. Hal ini mengindikasikan bahwa akses fisik pada ketiga puskesmas di Kecamatan Rambutan pada dasarnya sudah cukup memadai, sehingga tidak lagi menjadi pembeda utama dalam keputusan masyarakat untuk memanfaatkan layanan. Dengan kata lain, ketika akses minimum telah terpenuhi, faktor perilaku petugas menjadi lebih dominan dalam memengaruhi pemanfaatan puskesmas. Temuan ini sekaligus menunjukkan bahwa hasil penelitian tidak sepenuhnya sejalan dengan asumsi awal bahwa kedekatan lokasi selalu menjadi penentu utama pemanfaatan puskesmas.

Hal yang sama juga terlihat pada variabel fasilitas pendukung. Meskipun secara deskriptif fasilitas pendukung ketiga puskesmas dinilai cukup memadai, variabel ini tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap pemanfaatan puskesmas. Kondisi tersebut dapat dijelaskan oleh relatif homogenya fasilitas pada ketiga puskesmas, sehingga tidak menghasilkan variasi yang cukup kuat untuk menjelaskan perbedaan pemanfaatan. Artinya, ketika sarana dasar telah tersedia pada tingkat yang relatif sama, masyarakat cenderung lebih mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diterima daripada kelengkapan fasilitas itu sendiri.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Nova Dela Ira Ika Sejati (2013), yang menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan puskesmas berada pada kategori sedang. Dalam penelitian ini, ketiga puskesmas di Kecamatan Rambutan juga berada pada kategori pemanfaatan sedang, meskipun tingkat pelayanannya telah dinilai sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi belum otomatis diikuti oleh tingkat pemanfaatan yang tinggi. Masih terdapat faktor lain di luar model penelitian yang mungkin memengaruhi keputusan masyarakat, seperti kondisi sosial ekonomi, pengetahuan kesehatan, kebiasaan berobat, dan preferensi terhadap fasilitas kesehatan lain.

Selain itu, hasil penelitian pada aspek pelayanan juga sejalan dengan penelitian Umi Usrifatun Khoeriyah (2013), yang menemukan bahwa tingkat pelayanan puskesmas berada pada kategori baik. Pada penelitian ini, bahkan seluruh variabel pelayanan berada pada kategori sangat baik, dengan rata-rata total 90,05%. Walaupun demikian, tingginya kualitas pelayanan tersebut belum mampu mendorong pemanfaatan ke kategori tinggi. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa peningkatan pemanfaatan puskesmas memerlukan perhatian yang lebih besar



pada aspek kualitas pelayanan interpersonal, tanpa mengabaikan pentingnya aksesibilitas dan fasilitas pendukung sebagai prasyarat dasar pelayanan kesehatan.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa perilaku petugas kesehatan merupakan faktor yang paling menentukan dalam meningkatkan pemanfaatan puskesmas di Kecamatan Rambutan. Oleh karena itu, strategi peningkatan pemanfaatan puskesmas sebaiknya diarahkan pada penguatan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal keramahan, empati, kecepatan respons, kemampuan komunikasi, dan profesionalisme petugas kesehatan. Upaya ini penting agar puskesmas tidak hanya dinilai baik secara administratif dan fisik, tetapi juga benar-benar menjadi pilihan utama masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar.

KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat pelayanan puskesmas di Kecamatan Rambutan, Kota Tebing Tinggi berada pada kategori sangat baik, dengan rata-rata penilaian sebesar 90,05%. Hal ini menunjukkan bahwa aspek biaya berobat, kelengkapan fasilitas, kondisi puskesmas, akses menuju puskesmas, proses pelayanan, perilaku petugas kesehatan, dan kepemilikan asuransi kesehatan telah dinilai sangat baik oleh responden. Dengan demikian, secara umum pelayanan puskesmas di wilayah penelitian telah berjalan optimal dan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan.

Tingkat pemanfaatan puskesmas oleh masyarakat di Kecamatan Rambutan berada pada kategori sedang. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan telah dinilai sangat baik, pemanfaatan puskesmas belum sepenuhnya mencapai kategori tinggi. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa keputusan masyarakat dalam memanfaatkan puskesmas tidak hanya dipengaruhi oleh mutu pelayanan, tetapi juga oleh interaksi beberapa faktor lain, seperti jumlah kunjungan, aksesibilitas, jenis kegiatan, dan fasilitas pendukung.

Hasil analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa secara simultan variabel jarak, fasilitas pendukung, dan perilaku petugas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan puskesmas. Namun, secara parsial variabel yang paling dominan memengaruhi pemanfaatan puskesmas adalah perilaku petugas kesehatan, dengan koefisien regresi sebesar 0,907 dan nilai signifikansi 0,000. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas interaksi pelayanan, seperti keramahan, ketanggapan, empati, dan kemampuan komunikasi petugas, merupakan faktor utama dalam meningkatkan pemanfaatan puskesmas oleh masyarakat.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, puskesmas di Kecamatan Rambutan perlu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan yang telah berjalan sangat baik, terutama pada aspek proses pelayanan dan perilaku petugas kesehatan. Peningkatan ini penting agar kepuasan masyarakat tetap terjaga dan kepercayaan masyarakat terhadap puskesmas semakin kuat.

Upaya peningkatan pemanfaatan puskesmas perlu difokuskan pada penguatan kualitas sumber daya manusia kesehatan, khususnya dalam hal keramahan, kecepatan tanggap, kejelasan informasi, dan profesionalisme pelayanan. Karena perilaku petugas kesehatan terbukti menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap pemanfaatan puskesmas, maka pelatihan pelayanan prima dan komunikasi interpersonal bagi petugas kesehatan perlu menjadi prioritas.



Selain itu, pemerintah daerah dan pengelola puskesmas perlu terus memperbaiki aksesibilitas dan dukungan fasilitas pelayanan, termasuk kemudahan jangkauan transportasi, kelengkapan sarana, serta penguatan kegiatan penyuluhan kesehatan kepada masyarakat. Langkah ini diperlukan agar puskesmas tidak hanya memiliki pelayanan yang baik, tetapi juga semakin dimanfaatkan sebagai pilihan utama masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rifai. (2005). Pengaruh persepsi masyarakat terhadap pemanfaatan pelayanan pengobatan puskesmas di Kota Binjai.
- Andersen, R. M. (1974). A behavioral model of families' use of health services. Center for Health Administration Studies, University of Chicago.
- Azwar, A. (1980). Pengantar administrasi kesehatan. Binarupa Aksara.
- Azwar, A. (1996). Pengantar administrasi kesehatan. Binarupa Aksara.
- Badan Pusat Statistik Kota Tebing Tinggi. (2018). Tebing Tinggi dalam angka 2018. Badan Pusat Statistik.
- Chapin, F. S. (1995). Urban land use planning. University of Illinois Press.
- Creswell, J. W. (2002). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage Publications.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (1991). Pedoman kerja puskesmas. Departemen Kesehatan RI.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2004). Kebijakan dasar puskesmas. Departemen Kesehatan RI.
- Djojodipuro, D. (1992). Teori lokasi. Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.
- Efendi, N. (1998). Dasar-dasar keperawatan kesehatan masyarakat. EGC.
- Ghozali, I. (2005). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khoeriyah, U. U. (2013). Kajian tingkat pelayanan puskesmas di Kabupaten Banjarnegara
- Nazir, M. (1983). Metode penelitian. Ghalia Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2003). Pendidikan dan perilaku kesehatan. Rineka Cipta.
- Purba, H. E. D., Siregar, R. T., Damanik, S. E., & Ginting, M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kinerja Di Kantor Lurah Bah Kapul Kecamatan Siantar Sitalasari Kota Pematangsiantar. *Jurnal Regional Planning*, 1(1), 13 –. <https://doi.org/10.36985/jrp.v1i1.576>
- Purba, R. T., Manullang, M., Siregar, R. T., & Damanik, S. E. (2019). Dampak Relokasi Pusat Pemerintahan Terhadap Efisiensi Pelayanan Masyarakat Dan Pengembangan Wilayah Kabupaten Simalungun. *Jurnal Regional Planning*, 1(1), 54 –. <https://doi.org/10.36985/jrp.v1i1.579>
- Reinke, W. A. (1994). Health planning for effective management. Oxford University Press.
- Sejati, N. D. I. I. (2013). Analisis pemanfaatan fasilitas kesehatan puskesmas oleh masyarakat di Kecamatan Ngrampal Kabupaten Sragen [Skripsi/tesis, perlu cek jenis dokumen pada sumber asli].
- Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.



- Tambunan, M., Manullang, M., Siregar, R. T., & Damanik, S. E. (2019). Pengaruh Pelatihan, Budaya Organisasi, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan, Dan Aset Kabupaten Simalungun. *Jurnal Regional Planning*, 1(1), 31 –. <https://doi.org/10.36985/jrp.v1i1.577>
- World Health Organization. (2025). Primary health care.
- Yeates, M., & Garner, B. (1980). *The North American city*. Harper & Row

