

# HUBUNGAN AKSES DAN PELAYANAN DENGAN MINAT KUNJUNGAN ULANG MASYARAKAT DI PUSKESMAS SAPALA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA TAHUN 2021

Nadya Bregida<sup>1</sup>, Ahmad Zacky Anwary<sup>2</sup>, Septi Anggraeni<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM18070504

<sup>2</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN1127028401

<sup>3</sup> Program Studi Kesehatan Masyarakat, 13201, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIDN 1101088503  
Email: bregidanadya099@gmail.com

## ABSTRAK

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Utara tahun 2020 didapatkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan terendah yaitu di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara sebanyak 2.221 kunjungan. Penelitian bertujuan mengetahui faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021. Metode penelitian *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara pada tahun 2020 sebanyak 2.221 orang. Sampel sebanyak 96 responden menggunakan teknik *Insidental Sampling*. Uji statistik menggunakan uji *Chi Square*. Hasil penelitian sebanyak 57 responden (59,4%) berminat untuk berkunjung ulang, sebanyak 65 responden (67,7%) menyatakan akses kurang, sebanyak 73 responden (76,0%) menyatakan pelayanan baik, sebanyak 64 responden (66,7%) menyatakan ketersediaan alat, sebanyak 83 responden (86,5%) menyatakan ketersediaan obat-obatan. Ada hubungan akses ( $p\text{-value} = 0,000$ ), pelayanan ( $p\text{-value} = 0,003$ ), ketersediaan alat ( $p\text{-value} = 0,004$ ), ketersediaan obat-obatan ( $p\text{-value} = 0,002$ ) dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021. Akses ke Puskesmas Sapala untuk desa Bararawa, Desa Palbatu dan Desa Tampakang harus menggunakan transportasi air seperti *speedboard* dan perahu mesin, jarak yang jauh, pelayanan, tidak tersedianya alat dan obat-obatan menjadi bahan pertimbangan masyarakat untuk melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Sapala. Diharapkan Puskesmas mempertahankan dan meningkatkan pelayanan kesehatan, ketersediaan alat dan obat-obatan sehingga masyarakat berminat untuk berkunjung ulang ke Puskesmas.

Kata kunci : Minat Kunjungan Ulang, Akses, Pelayanan, Ketersediaan Alat, Ketersediaan Obat-obatan

---

## ABSTRACT

Based on data from the Hulu Sungai Utara District Health Office in 2020, it was found that the lowest number of outpatient visits was at the Sapala Health Center, Hulu Sungai Utara Regency, as many as 2,221 visits. This study aims to determine the factors related to the community visits at the Sapala Health Center, Hulu Sungai Utara Regency in 2021. The research method is an analytical survey with a cross sectional approach. The population of the number of patient visits at the Sapala Health Center, Hulu Sungai Utara Regency in 2020 was 2,221 people. A sample of 96 respondents used the Incidental Sampling technique. Statistical test using Chi Square test. The results of the study were 57 respondents (59.4%) were interested in revisiting, as many as 65 respondents (67.7%) stated that access was lacking, as many as 73 respondents (76.0%) stated good service, as many as 64 respondents (66.7%) stated the availability of tools, as many as 83 respondents (86.5%) stated the availability of medicines. There is a relationship between access ( $p\text{-value} = 0.000$ ), service ( $p\text{-value} = 0.003$ ), availability of equipment ( $p\text{-value} = 0.004$ ), availability of medicines ( $p\text{-value} = 0.002$ ) with interest in community visits at the Sapala Health Center. Hulu Sungai Utara in 2021. Access to the Sapala Health Center for Bararawa, Palbatu and Tampakang villages must use water transportation such as speedboards and motorized boats, long distances, services, unavailability of tools and medicines are considered by the community to make repeat visits It is hoped that the Puskesmas will maintain and improve health services, the availability of tools and medicines so that they are interested in returning to the Puskesmas.

Keywords: Interest in Repeat Visits, Access, Services, Availability of Equipment, Availability of Medicines

## PENDAHULUAN

Menurut Badan kesehatan dunia *World Health Organization* (WHO) pada tahun 2017 menyebutkan, jumlah masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di India adalah 60,4 juta orang. Di China sebanyak 98,5 juta orang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Sedangkan di bagian lain ASIA tercatat sebesar 38,4 juta orang yang memanfaatkan pelayanan kesehatan masih kurang (WHO, 2017). Berdasarkan data Riskesdas tahun 2018 indeks pengetahuan masyarakat terkait akses kemudahan kunjungan ke Puskesmas/ Pustu/ Pusling/ Bidan Desa berdasarkan Provinsi mudah sebesar 39,2%, sulit sebesar 31,8%, dan sangat sulit sebesar 29,0% (Kemenkes RI, 2018). Berdasarkan Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan (2019) Jumlah Puskesmas dalam Rifaskes tahun 2019 diambil secara total coverage pada bulan Juni 2018 sebanyak 9.909 Puskesmas. Rendahnya angka kunjungan ke Puskesmas banyak faktor yang memengaruhinya. Ada dari faktor masyarakat sebagai pengguna ataupun dari Puskesmas sebagai penyedia pelayanan kesehatan. Pada dasarnya pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor sosial budaya dan kultural yang ada dimasyarakat dapat memberikan pengaruh bagi orang-orang dalam melakukan tindakan, sebagai contoh dalam memanfaatkan layanan kesehatan. faktor organisasi penyedia layanan kesehatan seperti pelayanan yang berkualitas, ketersediaan fasilitas dan obat-obatan, keterjangkauan lokasi dan faktor interaksi penyedia-konsumen, faktor petugas kesehatan/penyedia (Damanik, 2020).

Menurut Kasuba (2018) minat kunjungan ulang pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh akses, pelayanan, ketersediaan alat dan obat-obatan yang lengkap di fasilitas tersebut karena semakin mudah akses untuk menuju fasilitas pelayanan maka cenderung memudahkan pasien untuk berkunjung begitu pula sebaliknya semakin semakin sulit akses seperti jalan yang susah, sarana transportasi yang susah akan membuat pasien malas untuk berkunjung kembali. Pelayanan yang diberikan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang karena apa yang dirasakan pasien selama mendapatkan pelayanan akan memberikan kepuasan tersendiri dalam diri pasien untuk mendapatkan kembali pelayanan di fasilitas tersebut begitu pula sebaliknya. Ketersediaan alat dan obat-obatan membuat pasien berminat kembali untuk berkunjung karena adanya jaminan pasien mendapatkan pemeriksaan dengan alat-alat yang ada di fasilitas tersebut serta obat-obatan yang ada sehingga pasien tidak bersusah payah lagi mencari obat selain di fasilitas pelayanan tersebut.

Berdasarkan data Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Utara tahun 2020 didapatkan jumlah kunjungan pasien rawat jalan di beberapa Puskesmas dengan data tertinggi yaitu Puskesmas Alabio sebanyak 15.855 kunjungan sedangkan kunjungan pasien rawat jalan terendah yaitu di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara sebanyak 2.221 kunjungan (Dinkes Kabupaten Hulu Sungai Utara, 2020). Hasil studi pendahuluan pada tanggal 08 Juni 2021 dengan metode wawancara kepada 10 orang yang berkunjung ke Puskesmas Sapala 6 orang mengatakan bahwa kunjungan ini adalah kunjungan ulang sedangkan 4 orang mengatakan kunjungan ini adalah kunjungan pertama yang dilakukan, 7 orang mengatakan berminat untuk berkunjung kembali ke Puskesmas dikarenakan pelayanan di Puskesmas cukup baik sedangkan 3 orang mengatakan kurang berminat untuk berkunjung kembali dikarenakan akses yang jauh, peralatan kurang lengkap dan obat-obatan banyak yang tidak tersedia di Puskesmas sehingga harus menebus kembali di Apotek luar. Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “faktor-faktor yang berhubungan dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021”.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah *survey analitik* dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini jumlah kunjungan pasien di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara pada tahun 2020 sebanyak 2.221 orang dengan sampel sebanyak 96 responden. Ada pun teknik pengambilan sampel dengan cara *Insidental Sampling*. Instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (variabel independen) adalah akses, pelayanan, ketersediaan alat dan ketersediaan obat-obatan dan Variabel terikat (dependen) dalam penelitian ini adalah minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas. Analisis data yang digunakan adalah analisis univariat dan analisis bivariat. Uji statistik yang dipakai adalah *Chi-Square Test*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden di Puskesmas Sapala Tahun 2021

Karakteristik	f	%
<b>Umur</b>		
Masa remaja akhir (17-25 tahun)	12	12,5
Masa dewasa awal (26-35 tahun)	26	27,1
Masa dewasa akhir (36-45 tahun)	29	30,2
Masa lansia awal (46-55 tahun)	16	16,7
Masa lansia akhir (56-65 tahun)	13	13,5
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	42	43,8
Perempuan	54	56,3
<b>Pekerjaan</b>		
IRT	40	41,7
Pedagog	1	1,0
Wiraswasta	22	22,9
PNS	10	10,4
Honorer	10	10,4
Nelayan	13	13,5
<b>Pendidikan</b>		
SD/Sederajat	52	54,2
SLTP/Sederajat	13	13,5
SLTA/Sederajat	14	14,6
Akademi/Perguruan Tinggi	17	17,7
Total	96	100

Berdasarkan tabel 1 di menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur dewasa akhir 36-45 tahun sebanyak 29 responden (30,2%), sebagian besar responden berumur dewasa akhir 36-45 tahun sebanyak 29 responden (30,2%), sebagian besar responden memiliki pendidikan tamat SD/Sederajat sebanyak 52 responden (54,2%), dan sebagian besar responden ibu rumah tangga/IRT sebanyak 40 responden (41,7%).

### 2. Analisis Data

Tabel 2

Distribusi Frekuensi Minat kunjungan ulang masyarakat, akses, pelayanan, ketersediaan alat dan ketersediaan obat-obatan di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021

Variabel	f	%
<b>Minat kunjungan ulang masyarakat</b>		
Ya	57	59,4
Tidak	39	40,6
<b>Akses</b>		
Baik	31	32,3
Kurang	65	67,7
<b>Pelayanan</b>		
Baik	73	76,0
Kurang	23	24,0
<b>Ketersediaan Alat</b>		
Tersedia	64	66,7
Tidak Tersedia	32	33,3
<b>Ketersediaan Obat-obatan</b>		
Tersedia	83	86,5
Tidak Tersedia	13	13,5
Total	96	100

Berdasarkan tabel 2 di menunjukkan bahwa sebagian besar responden berminat untuk berkunjung ulang ke Puskesmas Sapala sebanyak 57 responden (59,4%), sebagian besar

responden menyatakan akses ke Puskesmas Sapala kurang sebanyak 65 responden (67,7%), Berdasarkan tabel 4.7 diatas hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan pelayanan baik sebanyak 73 responden (76,0%), sebagian besar responden menyatakan tersedia alat sebanyak 64 responden (66,7%), dan sebagian besar responden menyatakan tersedia obat-obatan sebanyak 83 responden (86,5%).

### 3. Analisis Bivariat

Tabel 3  
Tabulasi Silang antara akses, pelayanan, ketersediaan alat dan ketersediaan obat-obatan dengan minat kunjungan ulang di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2

Variabel	Minat Kunjungan Ulang				Jumlah	p-value	
	Ya		Tidak				
	n	%	n	%	n	%	
<b>Akses</b>							
Baik	29	93,5	2	6,5	31	100	0,000
Kurang	28	43,1	37	56,9	65	100	
<b>Pelayanan</b>							
Baik	29	93,5	2	6,5	31	100	0,003
Kurang	28	43,1	37	56,9	65	100	
<b>Ketersediaan Alat</b>							
Tersedia	45	70,3	19	29,7	64	100	0,004
Tidak Tersedia	12	37,5	20	62,5	32	100	
<b>Ketersediaan Obat-obatan</b>							
Tersedia	55	66,3	28	33,7	83	100	0,002
Tidak Merokok	2	15,4	11	84,6	13	100	
<b>Jumlah</b>	57	59,4	39	40,6	96	100	

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa proporsi minat kunjungan ulang responden lebih besar pada akses baik (93,5%) dibandingkan dengan akses kurang (43,1%) sedangkan proporsi tidak minat kunjungan ulang lebih besar pada akses kurang (56,9%) dibandingkan akses baik (6,5%). Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* di dapatkan  $p\text{-value} = 0,000 \leq \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di tolak artinya ada hubungan akses dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021.

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa proporsi minat kunjungan ulang responden lebih besar pada pelayanan baik (68,5%) dibandingkan dengan pelayanan kurang (30,4%) sedangkan proporsi tidak minat kunjungan ulang lebih besar pada pelayanan kurang (69,6%) dibandingkan pelayanan baik (31,5%). Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* di dapatkan  $p\text{-value} = 0,003 \leq \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di tolak artinya ada hubungan pelayanan dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021.

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa proporsi minat kunjungan ulang responden lebih besar pada adanya ketersediaan alat (70,3%) dibandingkan dengan tidak adanya ketersediaan alat (37,5%) sedangkan proporsi tidak minat kunjungan ulang lebih besar pada tidak adanya ketersediaan alat (62,5%) dibandingkan adanya ketersediaan alat (29,7%). Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* di dapatkan  $p\text{-value} = 0,004 \leq \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di tolak artinya ada hubungan ketersediaan alat dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021.

Berdasarkan tabel 3 menunjukkan bahwa proporsi minat kunjungan ulang responden lebih besar pada adanya ketersediaan obat-obatan (66,3%) dibandingkan dengan tidak adanya ketersediaan obat-obatan (15,4%) sedangkan proporsi tidak minat kunjungan ulang lebih besar pada tidak adanya ketersediaan obat-obatan (84,6%) dibandingkan adanya ketersediaan obat-obatan (33,7%). Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* di dapatkan  $p\text{-value} = 0,002 \leq \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di tolak artinya ada hubungan ketersediaan obat-obatan dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021.

## PEMBAHASAN

### 1. Minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden berminat untuk berkunjung ulang ke Puskesmas Sapala sebanyak 57 responden (59,4%). Responden sebagian besar berminat untuk berkunjung ulang ke Puskesmas dikarenakan masih merasa akses menuju Puskesmas masih baik, pelayanan yang diberikan baik, dan adanya ketersediaan alat dan obat-obatan di Puskesmas Sapala. Namun masih ada responden tidak berminat berkunjung ulang ke Puskesmas dikarenakan akses ke Puskesmas yang jauh, sulit dan tidak ada transportasi untuk menuju Puskesmas selain hal ini dikarenakan faktor pelayanan yang dirasakan responden masih kurang terutama dalam kecepatan pelayanan serta tidak sedianya alat dan obat-obatan yang membuat responden tidak berminat untuk berkunjung ulang ke Puskesmas Sapala.

Karakteristik responden juga dapat mempengaruhi kunjungan ke Puskesmas Sapala seperti pendidikan responden yang masih rendah akan mempengaruhi kunjungan karena kurangnya informasi yang dimiliki tentang Puskesmas Sapala dalam penelitian ini sebagian besar responden memiliki pendidikan tamat SD/Sederajat sebanyak 52 responden (54,2%). Selain itu adanya kesibukan responden juga dapat mempengaruhi terutama responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 responden (56,3%) dengan kesibukan sebagai ibu rumah tangga yang sibuk mengurus rumah dan anak serta tidak ada yang mengantar untuk berkunjung juga dapat mempengaruhi kunjungan dalam penelitian ini besar responden ibu rumah tangga/IRT sebanyak 40 responden (41,7%).

Menurut Kasuba (2018) minat kunjungan ulang pasien ke fasilitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh akses, pelayanan, ketersediaan alat dan obat-obatan yang lengkap di fasilitas tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Damanik (2020) menunjukkan bahwa responden yang berminat berkunjung ulang sebanyak 40 responden (41,7%). Penelitian ini juga sejalan dengan Satrianegara (2020) menunjukkan bahwa sebanyak 52 orang (60,5%) menyatakan berminat kunjungan ulang. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Sarinastiti (2018) menunjukkan sebagian masyarakat kurang berminat memanfaatkan fasilitas puskesmas sebanyak 16,7%. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Habibi (2020) di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh menunjukkan minat kunjungan ulang rawat jalan sebagian besar menyatakan berminat untuk berkunjung kembali yaitu sebanyak 52 responden (91,2%) sedangkan sebanyak 5 responden (8,8%) menyatakan tidak berminat untuk berkunjung kembali.

### 2. Akses di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan akses ke Puskesmas Sapala kurang sebanyak 65 responden (67,7%). Responden sebagian besar menyatakan akses ke Puskesmas Sapala kurang dikarenakan jarak yang jauh dan sulit untuk dilewati serta tidak adanya transportasi pribadi dan umum sehingga responden kesulitan untuk berkunjung ke Puskesmas Sapala. Sehingga perlu adanya kemudahan akses untuk menuju Puskesmas Sapala dengan menyediakan sarana transportasi yang mudah ditemui oleh responden.

Akses ke Puskesmas Sapala untuk desa Bararawa, Desa Palbatu dan Desa Tampakang harus menggunakan transportasi air seperti *speedboat* dan perahu mesin, selain itu juga jarak yang jauh menjadi bahan pertimbangan masyarakat untuk melakukan kunjungan ulang ke Puskesmas Sapala, untuk sebagian masyarakat yang berada di Desa Sapala pun mengeluhkan hal yang sama yaitu jarak yang jauh dan susah di tempuh karena akses jalan hanya berupa jembatan kecil yang terbuat dari kayu.

Menurut Nusawakan dkk (2017) menyatakan puskesmas yang jauh dari segi lokasi ditambah dengan tidak bagusnya akses jalan untuk sampai ke puskesmas memberikan pengaruh bagi kemauan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Damanik (2020) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan akses kurang sebanyak 53 responden (55,2%). Penelitian ini juga sejalan dengan Masita (2015) menunjukkan bahwa sebanyak 41 responden (59,4%) menyatakan sulit mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas.

### 3. Pelayanan di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021

Berdasarkan di atas hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan pelayanan baik sebanyak 73 responden (76,0%). Responden dalam penelitian ini sebagian besar menyatakan pelayanan baik dikarenakan responden merasa mendapatkan pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dimengerti, cepat, ramah dan sopan. Namun masih ada responden yang menyatakan pelayanan di Puskesmas Sapala berbelit-belit, tidak cepat dan tidak ramah terhadap responden sehingga menyebabkan responden menyatakan pelayanan di Puskesmas Sapala masih kurang.

Menurut Ratminto dan Winarsih (2016) kualitas pelayanan yang tinggi, akan diikuti semakin tinggi dan meningkatnya minat pasien melakukan kunjungan ulang. Prinsip terselenggaranya layanan yaitu tidak berbelit-belit dan jelasnya aspek prosedur pelayanan, mudah terlaksana dan mudah dimengerti. Adanya syarat-syarat teknis yang jelas dari layanan administratif dan biaya pelayanan publik yang terinci serta cara melakukan pembayaran dengan benar. Kejelasan waktu, pelaksanaan pelayanan publik terselesaikan pada jangka waktu

yang ditetapkan sebelumnya. Disiplin wajib ditegakkan oleh pemberi layanan, ikhlas, sopan santun dan ramah ketika pemberian pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Napirah (2016) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan pelayanan baik sebanyak 63 orang (91,3%). Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Satrianegara (2020) menunjukkan bahwa terdapat 30 orang (34,9%) responden menilai pelayanan yang ada baik.

#### 4. Ketersediaan Alat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tersedia alat sebanyak 64 responden (66,7%). Responden dalam penelitian ini sebagian besar menyatakan tersedia alat kesehatan untuk menangani penyakitnya namun masih ada responden yang menyatakan tidak ketersediaannya alat untuk menangani penyakit responden di Puskesmas Sapala. Berdasarkan wawancara alat yang tidak tersedia seperti rekam jantung (EKG), alat pemeriksaan mata, alat *rontgen*, USG sehingga responden harus memeriksakan diri lain ke fasilitas kesehatan lain jika ada indikasi untuk dilakukan pemeriksaan tersebut.

Kelengkapan alat periksa merupakan faktor penting untuk menarik pasien untuk berkunjung ke Puskesmas (Bustami, 2011). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Damanik (2020) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan ketersediaan alat kurang sebanyak 60 responden (63,5%).

#### 5. Ketersediaan Obat-obatan di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tersedia obat-obatan sebanyak 83 responden (86,5%). Responden menyatakan sebagian besar obat-obatan tersedia di Apotik Puskesmas namun masih ada responden yang menyatakan obat-obatan tidak tersedia berdasarkan wawancara dengan responden obat-obatan tidak tersedia dikarenakan stok obat habis dan obat tidak ada di Puskesmas sehingga responden perlu mencari obat di Apotik luar Puskesmas. Kelengkapan ragam obat yang diberikan merupakan faktor penting untuk menarik pasien yang dapat menjamin kelangsungan berobat (Bustami, 2011). Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Damanik (2020) menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan ketersediaan obat-obatan kurang sebanyak 60 responden (63,5%).

#### 6. Hubungan akses dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi minat kunjungan ulang responden lebih besar pada akses baik sedangkan proporsi tidak minat kunjungan ulang lebih besar pada akses kurang. Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* di dapatkan  $p\text{-value} = 0,000 \leq \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di tolak artinya ada hubungan akses dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021.

Akses menuju Puskesmas Sapala memiliki hubungan sebab akibat dengan minat kunjungan pasien, akses yang baik cenderung membuat responden berminat berkunjung ulang dibandingkan akses yang kurang karena kemudahan pasien dalam menuju Puskesmas seperti adanya alat transportasi untuk berkunjung. Menurut Kasuba (2018) semakin mudah akses untuk menuju fasilitas pelayanan maka cenderung memudahkan pasien untuk berkunjung begitu pula sebaliknya semakin semakin sulit akses seperti jalan yang susah, sarana transportasi yang susah akan membuat pasien malas untuk berkunjung kembali.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Damanik (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan akses dengan kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bandar Tinggi ( $p = 0,000$ ). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Satrianegara (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan lokasi dengan minat kunjungan ulang ( $p\text{-value} = 0,001$ ).

#### 7. Hubungan pelayanan dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi minat kunjungan ulang responden lebih besar pada pelayanan baik sedangkan proporsi tidak minat kunjungan ulang lebih besar pada pelayanan kurang. Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* di dapatkan  $p\text{-value} = 0,003 \leq \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di tolak artinya ada hubungan pelayanan dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021.

Pelayanan berhubungan sebab akibat dengan minat kunjungan ulang, pelayanan yang baik akan memberikan rasa puas kepada pasien sehingga pasien berminat berkunjung ulang dibandingkan responden yang menyatakan pelayanan kurang, dalam penelitian ini responden yang menyatakan pelayanan baik namun tidak berkunjung ulang dikarenakan faktor lain yang mempengaruhinya seperti tidak adanya ketersediaan alat dan obat-obatan.

Menurut Kasuba (2018) pelayanan yang diberikan memiliki hubungan dengan minat kunjungan ulang karena apa yang dirasakan pasien selama mendapatkan pelayanan akan memberikan kepuasan tersendiri dalam diri pasien untuk mendapatkan kembali pelayanan di fasilitas tersebut begitu pula sebaliknya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Damanik (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan administrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat /bidan dengan kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bandar Tinggi ( $p = 0,000$ ). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Satrianegara (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan pelayanan dengan minat kunjungan ulang ( $p\text{-value} = 0,000$ ).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Helmawati (2014) menunjukkan bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di Klinik Rumah Zakat Yogyakarta ( $p\text{-value} = 0,000$ ).

8. Hubungan ketersediaan alat dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi minat kunjungan ulang responden lebih besar pada adanya ketersediaan alat sedangkan proporsi tidak minat kunjungan ulang lebih besar pada tidak adanya ketersediaan alat. Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* di dapatkan  $p\text{-value} = 0,004 \leq \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di tolak artinya ada hubungan ketersediaan alat dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021.

Ketersediaan alat berhubungan sebab akibat dengan minat kunjungan ulang karena jika alat tersedia di Puskesmas untuk memeriksakan kesehatan responden tidak perlu lagi mencari fasilitas lain karena segala pemeriksaan sudah dapat dilakukan, namun jika alat tidak tersedia maka responden akan mencari fasilitas lain untuk memeriksakan kesehatan hal ini akan membuat responden cenderung tidak berminat berkunjung ulang. Menurut Kasuba (2018) ketersediaan alat membuat pasien berminat kembali untuk berkunjung karena adanya jaminan pasien mendapatkan pemeriksaan dengan alat-alat yang ada di fasilitas tersebut sehingga pasien tidak bersusah payah lagi mencari fasilitas pelayanan kesehatan lain.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Damanik (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan ketersediaan fasilitas alat dengan kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bandar Tinggi ( $p = 0,000$ ). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Satrianegara (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan fasilitas alat dengan minat kunjungan ulang ( $p\text{-value} = 0,000$ ).

9. Hubungan ketersediaan obat-obatan dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proporsi minat kunjungan ulang responden lebih besar pada adanya ketersediaan obat-obatan sedangkan proporsi tidak minat kunjungan ulang lebih besar pada tidak adanya ketersediaan obat-obatan. Hasil uji statistik dengan uji *Chi Square* di dapatkan  $p\text{-value} = 0,002 \leq \alpha 0,05$  maka  $H_0$  di tolak artinya ada hubungan ketersediaan obat-obatan dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021.

Ketersediaan obat-obatan berhubungan sebab akibat dengan minat kunjungan ulang karena jika obat tersedia di Puskesmas untuk penyakit yang diderita cenderung responden akan berminat berkunjung ulang namun sebaliknya jika tidak tersedia obat-obatan untuk penyakit yang diderita akan membuat responden harus mencari obat tersebut ke Apotik lain yang membuat responden cenderung tidak berminat lagi berkunjung ulang. Menurut Kasuba (2018) ketersediaan obat-obatan membuat pasien berminat kembali untuk berkunjung karena adanya jaminan pasien mendapatkan obat-obatan untuk penyakit yang diderita tidak bersusah payah lagi mencari obat selain di fasilitas pelayanan tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Damanik (2020) menunjukkan bahwa ada hubungan ketersediaan obat-obatan dengan kunjungan ulang pasien umum di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bandar Tinggi ( $p = 0,000$ ).

## PENUTUP

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut minat kunjungan ulang masyarakat sebanyak 57 responden (59,4%) di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021. Akses sebagian besar kurang sebanyak 65 responden (67,7%) di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021. Pelayanan sebagian besar baik sebanyak 73 responden (76,0%) di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021. Ketersediaan alat sebagian besar tersedia sebanyak 64 responden (66,7%) di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021. Ketersediaan obat-obatan sebagian besar tersedia sebanyak 83 responden (86,5%) di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021. Ada hubungan yang signifikan akses dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021 dengan  $p\text{-value} = 0,000 < \alpha 0,05$ . Ada hubungan yang signifikan pelayanan dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021 dengan  $p\text{-value} = 0,003 < \alpha 0,05$ . Ada hubungan yang signifikan ketersediaan alat dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021 dengan  $p\text{-value} = 0,004 < \alpha 0,05$ . Ada hubungan yang signifikan ketersediaan obat-obatan dengan minat kunjungan ulang masyarakat di Puskesmas Sapala Kabupaten Hulu Sungai Utara Tahun 2021 dengan  $p\text{-value} = 0,002 < \alpha 0,05$ . Puskesmas Sapala dapat menggunakan alat transportasi yang di miliki Puskesmas yaitu speed boat dan perahu dalam membantu masyarakat yang ingin berkunjung ke Puskesmas Sapala. Kepala Puskesmas Sapala mengoptimalkan kerjasama dengan pihak Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu Sungai Utara untuk megupayakan pengadaan alat kesehatan dan obat-obatan di Puskesmas Sapala. Puskesmas Sapala meningkatkan lagi kecepatan pelayanan kesehatan terutama dalam pemanggilan pasien di loket antrian sehingga pasien tidak menunggu lama. Puskesmas Pembantu dan Program Puskesmas Keliling perlu ditingkatkan sehingga masyarakat dapat mudah mendapatkan pelayanan kesehatan. Masyarakat dapat melakukan kunjungan secara rutin ke Puskesmas untuk memeriksakan diri dan mendapatkan pengobatan jika sedang sakit sehingga kesehatan dapat terpantau dengan baik oleh petugas kesehatan, selain itu jika masyarakat tidak sakit namun ingin mendapatkan informasi-informasi mengenai kesehatan masyarakat juga bisa dapat menghubungi Pihak Puskesmas melalui nomor telepon Puskesmas Sapala. Bagi peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut tentang minat kunjungan ulang masyarakat ke Puskesmas dengan jumlah sampel yang lebih banyak serta variabel yang berbeda seperti variabel persepsi dan faktor sosial budaya.

## REFERENSI

- Bustami. 2011. *Penjaminan Mutu Pelayanan Kesehatan & Akseptabilitasnya*. Jakarta: Erlangga
- Damanik, E. N., Kasim, F., & Sari, N. M. 2020. *Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Rendahnya Kunjungan Ulang Pasien Umum Di Unit Rawat Jalan Puskesmas Bandar Tinggi Kabupaten Simalungun*. *Jurnal Inovasi Kesehatan Masyarakat*, 2(1), 136-143. Di akses 05 Mei 2021.
- Helmawati, T., & Handayani, S. D. 2014. *Pengaruh kualitas layanan terhadap minat kunjungan ulang yang dimediasi oleh kepuasan pasien di klinik Rumah Zakat Yogyakarta*. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 3(1). Di akses 24 Agustus 2021.
- Kasuba, R. S., & Kurniawan, D. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Sulamadaha Kota Ternate Barat Tahun 2018*. *Jurnal Serambi Sehat*, 11(2), 17-22. Di akses 05 Mei 2021.
- Kemenkes RI. 2019. *Laporan Riset Fasilitas Kesehatan (Rifaskes) Tahun 2019*. Jakarta : Kemenkes RI.
- Masita, A., Yuniar, N., & Lisnawaty, L. 2017. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Desa Tanailandu Di Wilayah Kerja Puskesmas Kanapa-Napa Kecamatan Mawasangka Kabupaten Buton Tengah Tahun 2015*. (*Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*), 1(3). Di akses 05 Mei 2021.
- Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. 2016. *Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso*. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 29-39. Di akses 05 Mei 2021.
- Kasuba, R. S., & Kurniawan, D. 2018. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Kunjungan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Perawatan Sulamadaha Kota Ternate Barat Tahun 2018*. *Jurnal Serambi Sehat*, 11(2), 17-22. Di akses 05 Mei 2021.
- Ratminto & Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Satrianegera, F., Azis, J., & Rusmin, M. 2020. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pelayanan Antenatal Di Poliklinik Kebidanan Rsud Syekh Yusuf Kab. Gowa*. *Jurnal Kesehatan*, 13(1). Di akses 05 Mei 2021
- World Health Organization. 2017. *WHO statistical profil*. WHO: Geneva.