

## GAMBARAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT TK.II PELAMONIA KOTA MAKASSAR

**Hilla Lasya**

Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat, Majene, Indonesia

**Rika Kurnia Kandacong\***

Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat, Majene, Indonesia  
[rikakurnia430@yahoo.com](mailto:rikakurnia430@yahoo.com)

**Sherly Rudianti Batter**

Program Studi Administrasi Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Sulawesi Barat, Majene, Indonesia

### **ABSTRACT**

*The utilization of health services tightly to do with when someone require the health service and how far the effectiveness of the service. The research aims to know a picture of the utilization health of hospitalization installs at the hospital TK.II Pelamonia Makassar City. This type of research is quantitative with the design of deskriptif. The population in research is all the patients common that had been using and while the health service. Withdrawal of samples using purposive sampling with a large sample of 67 patients common. The data analysis done is univariate. The research result obtained the perception petients about the hospital TK.II Pelamonia known 67 patients common (100%) said that the system of health services hospital TK.II Pelamonia this good. While the facility hospital as much 56 patients common (83,6%) said available. Then access geographical (distance) as much 48 patients common (71,6%) said easy reach and the health workers who said the act of health workers quite conscientious 57 patients common (85,1%). The conclusions from this research is the utilization of health services in installs the hospitalizations got perception positive as well the facility supportive so that the hospital TK.II Pelamonia got success in the utilization of the health service.*

**Keyword :** *The utilization of the health service*

### **ABSTRAK**

Pemanfaatan pelayanan kesehatan erat hubungannya dengan kapan seseorang memerlukan pelayanan kesehatan dan seberapa jauh efektifitas pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan *deskriptif*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien umum yang telah memanfaatkan dan sementara menggunakan pelayanan kesehatan. Penarikan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan besar sampel 67 pasien umum. Analisis data yang dilakukan adalah univariat. Hasil penelitian diperoleh persepsi pasien tentang Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui 67

pasien umum (100%) mengatakan bahwa sistem pelayanan kesehatan Rumah Sakit TK.II Pelamonia baik. Sedangkan fasilitas rumah sakit sebanyak 56 pasien umum (83,6%) yang mengatakan cukup tersedia. Kemudian akses geografis (jarak) sebanyak 48 pasien umum (71,6%) mengatakan mudah dijangkau dan tindakan petugas kesehatan yang mengatakan tindakan petugas kesehatan cukup teliti terdapat 57 pasien umum (85,1%). Kesimpulan dari penelitian adalah pemanfaatan pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap mendapat persepsi positif serta fasilitas yang menunjang sehingga Rumah Sakit TK.II Pelamonia mendapat kesuksesan pada pemanfaatan pelayanan kesehatan.

**Kata Kunci :** Pemanfaatan pelayanan kesehatan

## **PENDAHULUAN**

Kesehatan merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap individu. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, terdapat sarana penunjang berupa fasilitas pelayanan kesehatan, baik pelayanan primer (misalnya Puskesmas & Rumah sakit maupun pelayanan sekunder sebagai tindak lanjut. Rumah sakit merupakan layanan jasa yang memiliki peran penting bagi kehidupan masyarakat.

Rumah sakit sebagai tempat pelayanan harus mendukung kelengkapan dan kenyamanan pelayanan. Rumah sakit harus berusaha memberikan kesempatan untuk mencapai dan memerlukan waktu yang relatif singkat dalam memberikan pelayanan kesehatan. Perilaku pasien diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Kepercayaan pasien baik terhadap rumah sakit, fasilitas beserta dukungan dari petugas kesehatan juga baik maka tingkat pemanfaatan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh pasien menjadi baik maka pasien akan memanfaatkan pelayanan kesehatan, kondisi ini dapat meningkatkan kunjungan pasien. Pelayanan kesehatan yang diselenggarakan dengan kebutuhan dan pemakai jasa kesehatan akan meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit Tk.II Pelamonia merupakan Rumah Sakit TNI-AD yang merupakan unsur pelaksana Kesehatan Angkatan Darat, dengan tipe / tingkat II di lingkungan TNI AD. Rumah Sakit Tk.II Pelamonia sebagai badan pelaksana di bidang kesehatan di lingkungan Kodam VII/Wrb mempunyai tugas pokok menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi prajurit TNI, PNS beserta keluarganya yang berhak di jajaran Kodam VII/Wrb. Selain itu Rumah Sakit TK.II Pelamonia juga menyelenggarakan pelayanan kesehatan terhadap penderita umum dengan memanfaatkan kapasitas lebih yang dimiliki untuk memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum yang ada di sekitar Makassar dan Sulawesi selatan pada umumnya.

Rumah Sakit TK.II Pelamonia memiliki akses geografis atau jarak yang sulit dijangkau oleh pasien, khususnya pasien tidak memiliki kendaraan dan hanya membutuhkan kendaraan umum. Terkhusus pada pasien yang berlatar belakang TNI akan lebih memilih berobat di Rumah Sakit TK.II Pelamonia. Adapun pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia yang dimana memiliki fasilitas yang salah satunya tersedia 372 tempat tidur pada tahun 2022. Tindakan petugas kesehatan dalam memberikan pengobatan kepada pasien sangat teliti, berdasarkan

pengamatan yang peneliti lakukan selama satu minggu di Rumah Sakit TK.II Pelamonia terdapat kunjungan pasien umum memiliki kenaikan 10%-15% setiap tahunnya. Sehingga menjadi kunci kesuksesan dari pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia. Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia.

## **BAHAN DAN METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan *deskriptif*. Penelitian ini akan dilaksanakan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia Makassar pada tanggal 27 Februari 2022 - 25 Maret 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien umum pada instalasi rawat inap di Rumah Sakit TK. II Pelamonia selama tahun 2021 sekitar 954 pasien dan rata-rata dalam hitungan bulan sekitar 80 pasien yang mendapatkan perawatan. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu dengan kriteria sebagai berikut : a.Pasien tidak termasuk dalam ruangan VIP dikarenakan peneliti tidak mendapatkan izin meneliti pada ruangan tersebut, b.Pasien bersedia atau setuju dijadikan responden. Sehingga dalam penelitian ini jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 67 responden. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan menggunakan kuisioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan komputer dengan program SPSS dan menggunakan Analisis Univariat. Data yang disajikan dalam bentuk tabel atau grafik yang disertai penjelasan dalam bentuk narasi.

## **HASIL**

Sebagian besar pasien umum di instalasi rawat inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia yang terbanyak adalah pada kisaran umur  $\geq 50$  tahun yaitu sebesar 18 orang (26,9%). Sebagian besar pasien umum di instalasi rawat inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia yang terbanyak adalah berjenis kelamin laki-laki terdapat 35 pasien umum (52,2%). Sebagian besar pendidikan terakhir pasien umum di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia Kota Makassar yang terbanyak adalah responden dengan jenjang pendidikan SMA sebanyak 29 orang (43,3%). Dan sebagian besar pekerjaan pasien umum di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia Kota Makassar yang terbanyak adalah tidak bekerja/mahasiswa yaitu sebanyak 25 orang (37,3%).

Berdasarkan pernyataan pada variabel Persepsi Pasien Umum Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui terdapat tujuh pernyataan. Pada pernyataan pertama yaitu sistem pelayanan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia baik dan sesuai dengan kebutuhan berdasarkan jenis penyakitnya diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 46 pasien umum (68,7%) yang menjawab baik. Pada pernyataan kedua yaitu tindakan yang diberikan petugas kesehatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia baik kepada pasien dalam proses perawatan/pengobatan diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 35 pasien umum (52,2%) yang menjawab baik. Pada pernyataan ketiga yaitu proses administrasi dalam mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 44 pasien umum (65,7%) yang menjawab baik. Pada pernyataan keempat yaitu kemampuan

dokter yang bertugas di Rumah Sakit TK.II Pelamonia memberikan pelayanan diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 39 pasien umum (58,2%) yang menjawab baik. Pada pernyataan kelima yaitu pasien mendapatkan fasilitas perawatan (makan, minum, tempat tidur & ruangan) yang tidak baik diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 38 pasien umum (56,7%) yang menjawab baik. Pada pernyataan keenam yaitu kondisi ruang perawatan pasien di Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 40 pasien umum (59,7%) yang menjawab baik. Sedangkan pada pernyataan ketujuh yaitu proses administrasi di Rumah Sakit TK.II Pelamonia dalam Merujuk Pasien ke Ruang Rawat Inap diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 48 pasien umum (71,6%) yang menjawab baik. Maka dari itu, mengenai persepsi pasien umum di instalasi rawat inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui 67 pasien umum (100%) mengatakan baik.

Berdasarkan pernyataan pada variabel Fasilitas Rumah Sakit Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui terdapat delapan pernyataan. Pada pernyataan pertama yaitu jumlah kebutuhan kelengkapan tempat tidur (spray, bantal dan selimut) untuk pasien di kamar menurut anda kurang diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 24 pasien umum (35,8%) yang menjawab tidak setuju. Pada pernyataan kedua yaitu kamar anda jarang dibersihkan oleh petugas kebersihan rumah sakit diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 29 pasien umum (43,3%) menjawab sangat tidak setuju. Pada pernyataan ketiga yaitu kamar mandi / WC untuk pasien dapat berfungsi baik diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 24 pasien umum (35,8%) yang menjawab setuju. Pada pernyataan keempat yaitu pasien mengalami kesulitan menggunakan kamar mandi / WC yang ada diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 31 pasien umum (46,3%) yang menjawab tidak setuju. Pada pernyataan kelima yaitu alat bantu untuk memanggil perawat, jika pasien membutuhkan tindakan tidak dapat dipergunakan diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 36 pasien umum (53,7%) yang menjawab setuju. Pada pernyataan keenam yaitu sarana alat kesehatan untuk pasien (tempat infus, oksigen, verban dll) tidak dapat berfungsi baik diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 24 pasien umum (35,8%) menjawab sangat tidak setuju. Pada pernyataan ketujuh yaitu pencahayaan / penerangan listrik di kamar perawatan anda terasa gelap diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 37 pasien umum (55,2%) yang menjawab tidak setuju. Sedangkan pada pernyataan kedelapan yaitu ventilasi dan sirkulasi udara dalam kamar anda kurang baik diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 29 pasien umum (43,3%) menjawab sangat tidak setuju. Maka dari itu, mengenai Fasilitas Rumah Sakit di instalasi rawat inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui terdapat 56 pasien umum (83,6%) yang mengatakan fasilitas rumah sakit cukup tersedia.

Berdasarkan pernyataan pada variabel Tindakan Petugas Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui terdapat sepuluh pernyataan. Pada pernyataan pertama yaitu tindakan dokter dalam memberikan penjelasan tentang penyakit pasien mudah dipahami diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 41 pasien umum (61,2%) yang menjawab setuju. Pada pernyataan kedua yaitu tindakan dokter dalam melakukan pemeriksaan kepada pasien dengan teliti diketahui distribusi

responden terbanyak terdapat 34 pasien umum (50,7%) yang menjawab setuju. Pada pernyataan ketiga yaitu dokter pernah tidak menjawab dengan segera terhadap keluhan penyakit anda diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 29 pasien umum (43,3%) yang menjawab tidak setuju. Pada pernyataan keempat yaitu obat – obatan yang diberikan dokter dapat menyembuhkan penyakit anda diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 47 pasien umum (70,1%) yang menjawab setuju. Pada pernyataan kelima dokter dapat menentukan jenis penyakit yang anda derita secara tepat diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 34 pasien umum (50,7%) yang menjawab setuju. Pada pernyataan keenam yaitu petugas kesehatan di instalasi rawat inap memberikan pelayanan yang sigap diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 35 pasien umum (52,2%) yang menjawab setuju. Pada pernyataan ketujuh yaitu petugas kesehatan bersikap baik dan ramah kepada anda sebagai pasien diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 33 pasien umum (49,3%) yang menjawab setuju. Pada pernyataan kedelapan yaitu petugas kesehatan mau mendengarkan dengan sabar setiap keluhan tentang penyakit anda diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 43 pasien umum (64,2%) yang menjawab setuju. Pada pernyataan kesembilan yaitu petugas kesehatan merawat anda dengan penuh perhatian diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 36 pasien umum (53,7%) yang menjawab setuju. Dan pada pernyataan kesepuluh yaitu dapat berkonsultasi dengan dokter tentang penyakit yang anda derita secara jelas diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 30 pasien umum (44,8%) yang menjawab setuju. Maka dari itu, mengenai tindakan petugas kesehatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui 57 pasien umum (85,1%) mengatakan tindakan petugas kesehatan yang diberikan kepada pasien umum cukup teliti.

Berdasarkan pernyataan variabel Akses Geografis (Jarak) pada Pasien Umum Di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui terdapat lima pernyataan. Pada pernyataan pertama yaitu Rumah Sakit TK.II Pelamonia sulit anda jangkau diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 31 pasien umum (46,3%) yang menjawab tidak setuju. Pada pertanyaan kedua yaitu jarak rumah anda tidak aman untuk ke Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 38 pasien umum (56,7%) yang menjawab tidak setuju. Pada pertanyaan ketiga yaitu lokasi Rumah Sakit TK.II Pelamonia dekat dengan tempat tinggal anda diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 23 pasien umum (34,3%) yang menjawab setuju. Pada pertanyaan keempat yaitu kendaraan menjadi faktor utama anda untuk tidak berobat di Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 29 pasien umum (43,3%) yang menjawab tidak setuju. Pada pertanyaan kelima yaitu jarak yang jauh merupakan alasan anda tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui distribusi responden terbanyak terdapat 32 pasien umum (47,8%) yang menjawab tidak setuju. Maka dari itu, mengenai Akses Geografis (Jarak) pada pasien umum di instalasi rawat inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui 48 pasien umum (71,6%) mengatakan Jarak menuju RS TK.II Pelamonia Makassar mudah dijangkau.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Persepsi Pasien**

Persepsi ialah cara bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu seperti pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Maka dari itu persepsi pasien khususnya pasien umum sangat dibutuhkan untuk mengukur tingkat keberhasilan dari sebuah sistem pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa persepsi pasien umum mengenai pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Tk.II Pelamonia sebanyak 67 pasien umum (100%) menyatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari persepsi pasien umum mengenai sistem pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia. Ditinjau dari hasil penelitian selama sebulan peneliti melihat sistem pelayanan kesehatan bagi pasien umum, pasien BPJS, dan pasien yang berlatar belakang TNI memiliki alurnya tersendiri dan tempat pelayanan yang berbeda sehingga pasien tidak perlu lagi menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia.

Tidak hanya pada sistem pelayanan kesehatan saja, dilihat dari tindakan petugas kesehatan dalam merawat pasien mendapatkan banyak repon positif tetapi ada beberapa yang menyatakan bahwa tindakan petugas kesehatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia tidak baik, hal ini dikarenakan tingkat kepuasan pasien yang merasa bahwa tindakan petugas kesehatan belum mencapai maksimal atau sesuai keinginan. Sedangkan pada proses administrasi dalam pelayanan kesehatan maupun dalam merujuk pasien khususnya pasien umum keruangan perawatan, sebagian pasien memberikan pernyataan positif, tetapi ada beberapa pasien yang menyatakan bahwa proses administrasi dalam pelayanan kesehatan maupun dalam merujuk pasien keruang perawatan tidak baik, hal ini dikarenakan banyaknya pasien yang membutuhkan perawatan secepatnya membuat petugas kesehatan harus memiih terlebih dahulu pasien kritis yang membutuhkan perawatan intensif untuk mendapatkan pelayanan duluan dibandingkan pasien lainnya.

Kemampuan dokter di Rumah Sakit TK.II Pelamonia dalam memberikan pengobatan pada pasien sebagian besar pasien menyatakan kemampuan dokter di Rumah Sakit TK.II Pelamonia baik, akan tetapi ada beberapa pasien yang menyatakan bahwa kemampuan dokter di Rumah Sakit TK.II Pelamonia tidak baik, hal ini dikarenakan ada beberapa pasien yang mendapatkan perilaku kurang tepatnya seorang dokter dalam memberikan diagnosa pada penyakit pasien.

Pada fasilitas rumah sakit yang cukup tersedia mendapatkan respon positif dari persepsi pasien umum di Rumah Sakit TK.II Pelamonia. Ditinjau dari fasilitas rumah sakit yang tersedia terdapat 6 tempat tidur pada setiap ruangan dikelas III, 4 tempat tidur pada setiap ruangan dikelas II dan 2 tempat tidur pada setiap ruangan dikelas I yang dapat memberikan ketenangan kepada pasien beristirahat, adapun TV dan AC yang tersedia disetiap kamar pasien yang dapat membuat pasien merasa nyaman. Akan tetapi ada beberapa pasien yang meyatakan bahwa kurangnya fasilitas yang tersedia dikarenakan terdapat beberapa fasilitas yang tidak dapat berfungsi dengan baik. Kondisi

ruang perawatan pasien di beberapa ruangan mendapatkan respon baik, terkecuali terdapat satu ruangan yang menurut pasien kondisi ruangnya dalam keadaan tidak baik, hal ini dikarenakan pasien tidak mendapatkan kenyamanan pada ruangan tersebut.

Dari hasil penelitian ini bahwa persepsi pasien umum mengarah pada pernyataan yang positif dimana dapat memberikan gambaran positif pada pemanfaatan pelayanan kesehatan khususnya di Rumah Sakit TK.II Pelamonia. Persepsi pasien umum terhadap Rumah Sakit TK.II Pelamonia pun mendapatkan respon positif, sehingga Rumah Sakit TK.II Pelamonia mendapatkan kesuksesan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Adam Ibrahim yang dikutip oleh Sunrestia Wiji One (2012) bahwa persepsi merupakan suatu proses dimana seseorang mengorganisir dalam pikirannya, menafsirkan, dan mengolah pertanda atau gejala sesuatu yang terjadi di lingkungannya. Gejala tersebut akan mempengaruhi persepsi seseorang pada gilirannya akan mempengaruhi hal yang dipilihnya.

### **Fasilitas Rumah Sakit**

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak di bidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.

Kelengkapan sarana/fasilitas aset dalam sebuah organisasi dalam mencapai tujuan, seperti halnya Rumah Sakit TK.II Pelamonia yang menginginkan sarana/fasilitas lengkap, karena itu dapat memudahkan tenaga kesehatan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pemberi pelayanan kesehatan demi memberikan kenyamanan kepada pasien khususnya pasien umum. Oleh karena itu, fasilitas rumah sakit sangat penting dalam memberikan kepuasan pada pasien yang dirawatnya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas Rumah Sakit di instalasi rawat inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui dari 67 pasien umum terdapat 56 pasien umum (83,6%) yang mengatakan fasilitas rumah sakit cukup tersedia. Sedangkan pasien umum yang menyatakan kurang tersedianya fasilitas rumah sakit terdapat 11 pasien umum (16,4%). Hal ini dapat dilihat dari pernyataan pasien yang sebagian besar menyatakan bahwa jumlah kebutuhan atau kelengkapan tempat tidur seperti spray dan selimut cukup tersedia dan diganti satu kali selama satu minggu dan ketersediaan bantal yang cukup, tetapi ada beberapa pasien yang menyatakan kurangnya ketersediaan kelengkapan tempat tidur, dikarenakan ada salah satu ruangan perawatan yang tidak menyediakan kelengkapan tempat tidur sehingga pasien maupun keluarga pasien harus membawa kelengkapan tempat tidur sendiri dan menggantinya sendiri.

Tak hanya pada kelengkapan tempat tidur saja. Kebersihan kamar yang harus diperhatikan petugas kesehatan mendapatkan nilai baik demi kenyamanan pasien, akan tetapi ada beberapa pasien yang menyatakan bahwa kurangnya kebersihan kamar perawatan dikarenakan kurang mendapat perhatian dari petugas kebersihan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia. Pada kamar mandi/WC diruang perawatan instalasi rawat inap

Rumah Sakit TK.II Pelamonia sebagian besar pasien menyatakan kamar mandi/WC dapat berfungsi dengan baik, tetapi ada beberapa pasien yang menyatakan bahwa kamar mandi/WC diruang perawatan instalasi rawat inap tidak dapat berfungsi dengan baik, dikarenakan petugas kesehatan tidak mengecek secara berkala keadaan kamar mandi/WC diruang perawatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia sehingga pasien mengalami kesulitan dalam menggunakan kamar mandi/WC.

Sarana alat kesehatan untuk pasien (tempat infus, oksigen, verban dll) sebagian pasien menyatakan bahwa sarana alat kesehatan cukup tersedia, tetapi ada alat *Nurse Call* atau alat pemanggil perawat jika pasien membutuhkan bantuan sebagian pasien menyatakan tidak dapat berfungsi, hal ini dikarenakan petugas kesehatan yang tidak melakukan pengecekan secara berkala pada alat *Nurse Call* atau alat pemanggil perawat. Pencahayaan / penerangan dan ventilasi/sirkulasi udara yang terdapat pada setiap kamar menurut sebagian besar pasien menyatakan baik karena posisi ruangan yang mendapatkan cahaya matahari langsung dan tersedianya AC pada setiap ruangan yang mengakibatkan sirkulasi udara menjadi baik. Akan tetapi ada beberapa pasien yang menyatakan bahwa pencahayaan / penerangan dan ventilasi / sirkulasi udara diruangan perawatan tidak baik, hal ini dikarenakan ada salah satu ruangan yang tidak mendapatkan cahaya matahari langsung sehingga pencahayaan hanya didapatkan dari bola lampu dan pada ventilasi/sirkulasi yang tidak baik dikarenakan ada salah satu ruangan yang memiliki ruangan yang kedap udara sehingga perputaran sirkulasi udara tidak dapat berputar dengan baik.

Berdasarkan hasil ini bahwa ketersediaan fasilitas rumah sakit sangat menunjang untuk kemajuan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia walaupun ada salah satu fasilitas yang menurut responden tidak dapat berfungsi dengan baik yaitu alat bantu untuk memanggil petugas kesehatan (*Nurse Call*).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya karena memiliki variabel sama yang dilakukan oleh Harumin Madani tentang Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Kabupaten Enrekang Tahun 2007 dimana dari 25 responden terdapat 23 responden (31,1%) yang menyatakan fasilitas tersedia dan 2 responden (9,1%) yang menyatakan fasilitas tidak tersedia.

### **Tindakan Petugas Kesehatan**

Seperti yang telah diketahui bahwa sikap adalah kecenderungan untuk bertindak (praktik). Suatu sikap belum otomatis terwujud dalam suatu tindakan. Untuk mewujudkannya sikap menjadi suatu perbuatan nyata diperlukan faktor pendukung atau suatu kondisi yang memungkinkan. Semua kegiatan atau aktivitas dalam rangka memelihara kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan petugas kesehatan di instalasi rawat inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui dari 67 pasien umum terdapat 57 pasien umum (85,1%) mengatakan tindakan petugas kesehatan yang diberikan kepada pasien umum sangat teliti. Sedangkan terdapat 10 pasien umum (14,9%) yang mengatakan tindakan petugas kesehatan yang diberikan kepada pasien umum tidak teliti. Hal ini dapat dilihat dari tindakan dokter dalam memberikan penjelasan tentang

penyakit pasien, melakukan pemeriksaan dan menjawab setiap keluhan pasien yang dimana dalam pengamatan peneliti selama sebulan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia setiap ada kunjungan dokter kepada pasien, dokterpun selalu menanyakan keadaan pasien dan apa saja keluhan pasien sehingga pasien dapat berkonsultasi dengan apa yang dikeluhkannya. Akan tetapi ada beberapa pasien yang menyatakan tidak setuju bahwa tindakan dokter dalam memberikan penjelasan tentang penyakit pasien, melakukan pemeriksaan dan menjawab setiap keluhan pasien baik, hal ini dikarenakan beberapa pasien yang tidak puas dengan jawaban yang diberikan dokter tentang penyakit yang diderita serta kurang pemahamannya pasien terhadap penjelasan yang diberikan oleh dokter.

Dokter dan perawat pun sabar dan ramah dalam menghadapi setiap keluhan pasien. Sesekali dokter, perawat maupun petugas kesehatan memberikan pengarahan dari apa yang dikeluhkan oleh pasien sehingga pasien menganggap bahwa dokter maupun perawat telah memberikan perhatian penuh pada pasien. Apabila ada salah satu pasien yang membutuhkan pelayanan dengan sigapnya petugas kesehatan membantu pasien tersebut contohnya seperti pasien kehabisan cairan infus dengan sigapnya tanpa menunggu berlama-lama lagi petugas kesehatan pun datang untuk mengganti botol cairan infus pasien.

Berdasarkan hasil ini bahwa tindakan petugas kesehatan di unit instalasi rawat inap termasuk teliti karena petugas kesehatan melayani pasien dengan cekatan dan ketelitian. Kemampuan yang dimiliki petugas kesehatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia membuat persepsi pasien terhadap tindakan yang diberikan mendapatkan nilai positif, sehingga dapat menunjang pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya karena memiliki variabel sama dan objek penelitian sama yaitu di Rumah Sakit yang dilakukan Andi Utami Arini Nur tentang Tindakan Pasien Terhadap Persetujuan Tindakan Medik Bagi Pasien Perawatan Bedah Kusta Di Rumah Sakit Tadjuddin Chalid Tahun 2013 dimana dari 40 responden terdapat 35 responden (87,5%) menyatakan tindakan petugas kesehatan sangat teliti dan 5 responden (12,5%) menyatakan tindakan petugas kesehatan kurang teliti.

### **Akses Geografis (Jarak)**

Dalam bidang kesehatan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat dipengaruhi oleh lokasi yang dimaksudkan jarak tempuh yang mudah dicapai oleh masyarakat. Jarak menunjukkan seberapa jauh atau seberapa lama untuk mencapai suatu tujuan yang akan dicapai. Semakin jauh atau semakin lama jarak tempuh suatu tempat tujuan akan mempengaruhi keenganan seseorang mencapai tempat tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa Akses Geografis (Jarak) pada pasien umum di instalasi rawat inap Rumah Sakit TK.II Pelamonia diketahui dari 67 pasien umum terdapat 48 pasien umum (71,6%) mengatakan Jarak menuju RS TK.II Pelamonia Makassar mudah dijangkau, sedangkan 19 pasien umum (28,4%) yang mengatakan tidak mudah dijangkau.

Hal ini dapat dilihat dari pasien umum yang berada dalam kota makassar yang dimana jarak rumah responden menuju Rumah Sakit TK.II Pelamonia yang saat ini tidak sulit untuk dijangkau dan sangat aman, dikarenakan transportasi umum saat ini yang mudah didapatkan. Apalagi terdapat jalur BRT yang langsung menuju halte BRT di depan Rumah Sakit TK.II Pelamonia. Adapun jarak rumah sabagian responden yang keberadaannya dekat dengan Rumah Sakit TK.II Pelamonia dikarenakan letak atau posisi Rumah Sakit TK.II Pelamonia tidak jauh dari pemukiman masyarakat. Akan tetapi ada pernyataan dari beberapa pasien yang menyatakan bahwa Rumah Sakit TK.II Pelamonia sulit dijangkau, jarak tempuh yang tidak aman, dan rumah pasien yang jauh dari Rumah Sakit TK.II Pelamonia, ini dikarenakan sulitnya transportasi untuk menuju Rumah Sakit TK.II Pelamonia serta pasien tersebut berasal dari daerah terpencil.

Tak hanya pasien didalam Kota Makassar saja yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia akan tetapi ada juga pasien umum yang berasal dari luar kota yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia dikarenakan pasien tersebut mendapatkan informasi dari keluarga terdekat bahwa Rumah Sakit TK.II Pelamonia memiliki sistem pelayanan kesehatan yang tidak menyusahkan pasiennya dan para petugas kesehatannya pun selalu ramah kepada setiap pasien serta kebersihan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia yang selalu terjaga.

Di era teknologi saat ini hampir semua pasien memiliki kendaraan sehingga Rumah Sakit TK.II Pelamonia mudah dijangkau dan kendaraan bukanlah menjadi salah satu faktor ataupun alasan pasien untuk tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK.II Pelamonia.

Sehingga penelitian ini berbanding lurus dengan teori yang dikemukakan oleh Azrul Azwar (1996) yang menyatakan bahwa salah satu syarat pokok pelayanan kesehatan yang baik adalah mudah di capai sehingga yang pelayanan kesehatan yang lokasinya jauh dari pemukiman masyarakat tentunya akan sulit dijangkau oleh masyarakat dan apabila keadaan tersebut sampai terjadi tentunya tidak akan memuaskan pemakaian jasa pelayanan kesehatan.

Penelitian ini pun sejalan dengan penelitian sebelumnya karena memiliki variabel sama yang dilakukan Hirawati Hasanuddin tentang Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Tamaona Di Desa Tonasa Kabupaten Gowa Tahun 2011 dimana dari 219 responden terdapat 112 respon (51,1%) menyatakan jarak tempuh menuju puskesmas mudah dijangkau dan 107 responden (48,9%) menyatakan jarak tempuh menuju puskesmas tidak mudah untuk dijangkau.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa persepsi pasien umum yang positif dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat memberikan nilai kesuksesan pada Rumah Sakit TK.II Pelamonia dari segi pemanfaatan pelayanan kesehatan. Fasilitas rumah sakit dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan yang dimiliki Rumah Sakit TK.II Pelamonia cukup tersedia walaupun fasilitas seperti alat pemanggil untuk meminta bantuan kepada petugas kesehatan dalam ruangan masih belum dapat dipergunakan dengan

baik. Akses Geografis (Jarak) pada Rumah Sakit TK.II Pelamonia mudah dijangkau sehingga memudahkan pasien umum untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Tindakan yang diberikan petugas kesehatan, dokter maupun perawat di Rumah Sakit TK.II Pelamonia yang cukup teliti dapat memberikan kenyamanan pada pasien sehingga dapat menunjang pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Saran kepada pihak rumah sakit sebaiknya mengadakan survey terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan secara berkala untuk dapat melakukan pembenahan terhadap faktor-faktor yang kurang memuaskan bagi pasien, lebih memperhatikan fasilitas pendukung di beberapa ruang perawatan (alat pemanggil perawat / *Nurse Call*) perlu dibenahi dan selalu melakukan pengecekan secara berkala agar dapat berfungsi dengan baik sehingga kenyamanan pasien dalam menempati instalasi rawat inap tetap terjaga dan tetap menjaga bahkan bisa meningkatkan kualitas tenaga medis dan tenaga keperawatan yang ada di Rumah Sakit TK.II Pelamonia Kota Makassar.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Azwar Azrul, 2015. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Binarupa Aksara : Tangerang Selatan.
- Hasanuddin Hirawati. 2011. *Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Tamaona di Desa Tonasa Kab.Gowa*. SKRIPSI. Universitas Muslim Indonesia : Makassar
- Masita, A., Yuniar, N., & Lisnawaty. 2015. Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Desa Tanai Landu di Wilayah Kerja Puskesmas Kanapa-Napa Kecamatan Mawasangka kabupaten Buton Tengah Tahun 2015. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1-8.
- Musdalifah. (2015). *Fakto-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Puskesmas Tanrutedong Desa Salobukkang Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng*. Skripsi FKM STIK Makassar
- Napirah, D. (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), pp. 29-39. doi: 10.14710/jpk.4.1.29-39.
- One, S.W. 2012. *Persepsi Pasien terhadap layanan Rawat Inap di RSUD Prof.Dr.Margono Soekarjo Purwokerto Jawa Tengah*. SKRIPSI. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Reksadiana, F.A.,dkk. 2014. *Analisis Kualifikasi dan Pendidikan Staf Rekam Medis dalam Menghadapi Akreditasi Rumah Sakit dan Akreditasi JCI*, (online), Vol 3, No.1 (diakses 20 desember 2021).
- Wijono, Djoko,. 2018. *Menejemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Vol. 1, Airlangga University Press. Surabaya.