

## FACTORS ASSOCIATED WITH REPEAT VISITS AT THE OUTPATIENT SERVICE OF UPT PUSKESMAS SUSUT I

### FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN KUNJUNGAN ULANG DI PELAYANAN RAWAT JALAN UPT PUSKESMAS SUSUT I

Ni K. A. Sukhawidanti<sup>1</sup>, Kadek F. Aryani Putri<sup>2\*</sup>, Ni Putu Widya Astuti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Prodi Kesehatan Masyarakat, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(\* ) Corresponding Author: [finaaryaniputri@undhirabali.ac.id](mailto:finaaryaniputri@undhirabali.ac.id)

#### Article info

<p><b>Keywords:</b>          UPT Puskesmas Susut I, Revisit, Outpatient, Health Facilities</p>	<p style="text-align: center;"><b>Abstract</b></p> <p><i>The primary objective of this research is to identify the elements correlated with repeated visits to the outpatient service of UPT Puskesmas Susut I. Employing a descriptive quantitative methodology, this study adopted a cross-sectional research design at UPT Puskesmas, encompassing a sample size of 89 participants. The method employed for sampling was non-probability sampling, specifically utilizing the consecutive sampling technique. Data collection was executed through the utilization of a questionnaire, followed by univariate and bivariate data analysis employing the chi-square test. The outcomes revealed that out of the total respondents, 65 individuals (73%) opted for revisiting Puskesmas. The study demonstrated a correlation between factors such as ownership of JKN (National Health Insurance), income level, and the availability of healthcare personnel, and the recurrence of visits at the UPT Puskesmas outpatient service. In contrast, factors like accessibility and perceptions regarding illness exhibited no discernible relationship with the repetition of visits to the UPT Puskesmas outpatient service.</i></p>
<p><b>Kata kunci:</b>          UPT Puskesmas Susut I, Kunjungan Ulang, Rawat Jalan, Fasilitas Kesehatan</p>	<p style="text-align: center;"><b>Abstrak</b></p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkaitan dengan kunjungan ulang di layanan rawat jalan UPT Puskesmas Susut I. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan desain penelitian cross sectional yang dilaksanakan di UPT Puskesmas Susut I, dengan jumlah responden sebanyak 89 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode consecutive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, dilanjutkan dengan analisis data univariat dan analisis data bivariat menggunakan uji chi square. Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 65 responden (73%) memilih untuk berkunjung kembali ke Puskesmas. Terdapat hubungan antara faktor seperti kepemilikan JKN, tingkat pendapatan, dan ketersediaan tenaga kesehatan dengan kunjungan ulang di layanan rawat jalan UPT Puskesmas Susut I. Namun, aksesibilitas dan persepsi terhadap penyakit tidak menunjukkan hubungan dengan kunjungan ulang di layanan rawat jalan UPT</p>

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan elemen penting dalam proses reformasi kesehatan global, termasuk di Indonesia. Kondisi akses pelayanan kesehatan yang tidak merata dapat ditandai dengan keadaan dimana tenaga medis dan fasilitas kesehatan yang tidak merata, hal inilah yang dapat menyebabkan kesenjangan dalam pelayanan kesehatan (Radito, 2014). Tenaga kesehatan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang efektif, yang juga akan mempengaruhi kepuasan dan harapan mereka akan kebutuhan mereka sendiri (kepuasan penyedia), dalam fasilitas pelayanan kesehatan yang tertata dengan baik (kepuasan kelembagaan).

Berdasarkan informasi dari World Health Organization (WHO), pada tahun 2017, sebanyak 60,4 juta orang di India, 98,5 juta orang di Tiongkok, dan 38,4 juta orang di wilayah Asia lainnya memanfaatkan layanan kesehatan yang melibatkan pelayanan medis. Faktor-faktor demografis seperti usia, jenis kelamin, dan status perkawinan memiliki dampak terhadap keputusan individu untuk memanfaatkan layanan kesehatan, serta pendidikan, status pekerjaan, dan keyakinan terhadap kesehatan juga turut memainkan peran penting dalam hal ini, sesuai dengan teori yang diajukan oleh Andersen (1975). Komponen kedua melibatkan aspek kemampuan, terutama terkait dengan sumber daya keluarga seperti pendapatan, kepemilikan asuransi kesehatan, serta kemampuan untuk membiayai pengobatan. Sumber daya masyarakat seperti ketersediaan tenaga kesehatan, aksesibilitas layanan, dan waktu tunggu yang panjang juga merupakan bagian dari aspek ini. Selanjutnya, aspek ketiga mencakup fitur yang berkaitan dengan kebutuhan, termasuk penilaian klinis berdasarkan hasil pemeriksaan medis, serta penilaian individu tentang kesehatan yang dirasakan, persepsi mengenai penyakit, dan kekhawatiran terhadap kondisi kesehatan (Andersen, dkk, 1975).

Setiap individu memiliki beragam keyakinan terkait kesehatan yang tergantung pada tiga kategori utama dalam penggunaan layanan kesehatan. Kategori-kategori ini mencakup aspek seperti jenis kelamin, usia, status perkawinan, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, latar belakang ras, agama, dan keyakinan kesehatan. Sifat atau kemampuan pendukung melibatkan faktor-faktor seperti penghasilan, kepemilikan asuransi, kapasitas finansial untuk membayar perawatan medis, pengetahuan tentang kebutuhan perawatan kesehatan, aksesibilitas fasilitas perawatan kesehatan dan lokasinya, serta ketersediaan tenaga medis profesional. Elemen-elemen kebutuhan spesifik mencakup penilaian personal dan evaluasi klinis penyakit yang dialami oleh individu (Kasuba dan Kurniawan, 2018).

Berdasarkan wawancara pendahuluan yang dilakukan penulis kepada kepala puskesmas di UPT Puskesmas Susut I, didapatkan bahwa angka kunjungan puskesmas relatif rendah. UPT Puskesmas Susut I memiliki luas wilayah 36.22 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk yang ada di wilayah kerja adalah 22.343 jiwa dengan angka cakupan kunjungan rawat jalan adalah 68% (Profil UPT Puskesmas Susut I. 2021). Pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan penyakit tidak menular juga tergolong rendah, tercatat jumlah penderita *Diabetes Melittus* (DM) sebanyak 442 orang namun yang melakukan kunjungan pemeriksaan hanya 304 orang, begipula dengan penyakit Hipertensi tercatat sebanyak 5.868 orang namun yang berkunjung mendapatkan pelayanan kesehatan hanya sebanyak 1.480 orang. (Laporan tahunan UPT Puskesmas Susut I, 2022) Berdasarkan informasi rekam medis di UPT Puskesmas Susut I, jumlah pasien yang berkunjung ke Unit Rawat Jalan antara bulan Januari sampai dengan Desember 2017 sebanyak 15.226; antara Januari dan Desember 2018 adalah 13.524;

antara Januari dan Desember 2019 adalah 16.061; antara Januari dan Desember 2020 sebanyak 12.657; dan antara Januari dan Desember 2021 adalah 11.940. Pada Oktober 2022 terdapat 1.063 kunjungan rawat jalan di UPT Puskesmas Susut I. Pada November 2022 terdapat 1.202 kunjungan rawat jalan, dan pada Desember 2022 terdapat 1.175 kunjungan rawat jalan (Profil Puskesmas Susut 1, 2022).

## METODE

Metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan desain cross-sectional bertampat di UPT Puskesmas Susut I, Kabupaten Bangli, Provinsi Bali. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara *non-probability sampling* dengan metode *consecutive sampling* dengan minimal jumlah sampel sebanyak 89 responden. Penelitian dilakukan pada periode 1 sampai 20 juni 2023. Proses analisis data dilakukan dua tahap yaitu analisis univariat dan analisis bifariat yang menggunakan uji *Chi-Square*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### A. Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik responden

Karakteristik responden	Jumlah (n=89)	Presentase (%)
<b>Umur</b>		
20-49	77	86.5
50-70	12	13.5
<b>Jenis kelamin</b>		
Laki-laki	50	56.2
Perempuan		
<b>Pendidikan</b>		
Tidak sekolah/tidak tamat SD	10	11.2
Tamat SD	21	23.6
Tamat SMP	8	9.0
Tamat SMA	35	39.3
Akademi/Perguruan Tinggi	15	16.9
<b>Pekerjaan</b>		
Tidak Bekerja	13	14.6
PNS/Pensiunan	7	7.9
Buruh	35	39.3
Swasta	28	31.5
Lainnya	6	6.7

Dari diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang paling sering mengunjungi puskesmas adalah dalam kelompok usia 20 hingga 49 tahun, yang mencapai 86,5%. Dilihat dari distribusi berdasarkan jenis kelamin, responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan. Dalam hal karakteristik pendidikan, mayoritas responden telah menyelesaikan pendidikan tingkat SMA, sementara tingkat pendidikan kedua tertinggi adalah tamat SD. Saat melihat distribusi karakteristik pekerjaan, mayoritas responden dalam penelitian ini bekerja sebagai buruh.

Tabel 2. Distribusi variabel bebas dan variabel terikat

Variabel	Jumlah (n=89)	Presentase (%)
<b>Kunjungan ulang pelayanan rawat jalan</b>		
Ya	65	73
Tidak	24	27

<b>Kepemilikan JKN</b>		
Memiliki BPJS	50	56.2
Ya PBI	12	13.5
Ya Non PBI	27	30.3
Tidak memiliki BPJS		
<b>Penghasilan</b>		
Rendah	44	49.4
Sedang	34	38.2
Tinggi	11	12.4
<b>Ketersediaan tenaga Kesehatan</b>		
Tersedia	86	96.6
Tidak tersedia	3	3.4
<b>Aksesibilitas</b>		
Sulit	0	0
Cukup mudah	3	3.4
Mudah	86	96.6
<b>Presepsi sakit</b>		
Positif	74	83.1
Negatif	15	16.9

Tabel 2 mencerminkan bahwa jumlah responden yang merencanakan kunjungan ulang ke layanan rawat jalan berjumlah 65 orang atau 73%, sedangkan 24 responden atau 27% lainnya tidak berencana melakukan kunjungan ulang. Jika melihat dari sudut pandang kepemilikan JKN, sebagian besar responden yang datang ke puskesmas sudah terdaftar dalam BPJS PBI. Mayoritas peserta dalam penelitian ini memiliki kategori pendapatan yang tergolong rendah, mencapai 56,2%, sedangkan sisanya termasuk dalam kategori pendapatan menengah, dan ada juga beberapa responden yang memiliki pendapatan tinggi. Dalam hal aksesibilitas responden terhadap puskesmas, sebagian besar dari mereka mengungkapkan bahwa akses menuju puskesmas tergolong mudah. Mengenai persepsi sakit para responden, mayoritas dari mereka memiliki pandangan positif terhadap persepsi mengenai kondisi kesehatan.

#### B. Analisis Bivariat

Tabel 3. Hubungan Antara Kepemilikan JKN dengan Kunjungan Ulang Di Pelayanan Rawat Jalan UPT Puskesmas Susut I

Variabel	Kunjungan Ulang		OR	P-value = 0,05
	Ya. n (%)	Tidak. n (%)		
<b>Kepemilikan JKN</b>				
BPJS PBI	46 (92.0%)	4(8%)		0.001
BPJS non PBI	4(33.3%)	8(66.7%)		
Tidak memiliki	15(55.6%)	12(44.4%)		

Dari hasil analisis terkait korelasi antara kepemilikan JKN dan kunjungan ulang di layanan rawat jalan UPT Puskesmas Susut I, terlihat bahwa sebagian besar responden yang memiliki BPJS PBI memilih untuk melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Di sisi lain, responden yang memiliki BPJS non PBI lebih cenderung untuk tidak kembali berkunjung. Berdasarkan hasil pengujian statistik, diperoleh nilai  $p=0.001$ , yang mengakibatkan penolakan terhadap hipotesis nol ( $H_0$ ). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi antara kepemilikan JKN dan kunjungan ulang di layanan rawat jalan UPT Puskesmas Susut I.

Tabel 4. Hubungan Antara Tingkat Penghasilan dengan Kunjungan Ulang Di Pelayanan Rawat Jalan UPT Puskesmas Susut I

Variabel	Kunjungan Ulang		OR	P-value = 0,05
	Ya. n (%)	Tidak. n (%)		
<b>Penghasilan</b>				
Rendah	42 (95.5%)	2(4.5%)		0.001
Sedang	23 (67.6%)	11(32.4%)		
Tinggi	0	11(100%)		

Hasil analisis hubungan antara jumlah penghasilan dengan kunjungan ulang di pelayanan rawat jalan diperoleh sebagian besar responden yang berpenghasilan rendah memilih untuk melakukan kunjungan ulang, responden yang memiliki penghasilan sedang juga sebagian besar memilih untuk melakukan kunjungan ulang, namun semua responden yang memiliki penghasilan tinggi, memilih untuk tidak melakukan kunjungan ulang ke puskesmas. Hasil uji statistik didapatkan  $p=0.001$  artinya  $H_0$  ditolak maka kesimpulannya terdapat hubungan yang bermakna diantara jumlah penghasilan dengan kunjungan ulang di pelayanan rawat jalan UPT Puskesmas Susut I.

Tabel 5. Hubungan Antara Ketersediaan Tenaga Kesehatan dengan Kunjungan Ulang Di Pelayanan Rawat Jalan UPT Puskesmas Susut I

Variabel	Kunjungan Ulang		OR	P-value = 0,05
	Ya. n (%)	Tidak. n (%)		
<b>Ketersediaan Tenaga Kesehatan</b>				
Tersedia	65(75.6%)	21(24.4%)	4.095	0.004
Tidak Tersedia	0	3(100%)		

Hasil analisis hubungan ketersediaan tenaga Kesehatan dengan kunjungan ulang, didapatkan bahwa responen yang menyatakan tenaga kesehatan tersedia lebih banyak memilih untuk berkunjung kembali ke puskesmas yaitu sebanyak 75.6%, sedangkan responden yang menyatakan tenaga kesehatan tidak tersedia memilih untuk tidak berkunjung kembali. Hasil uji statistik didapatkan nilai  $p= 0.004$  yang artinya  $H_0$  ditolak, kesimpulannya ada hubungan yang bermakna antara ketersediaan tenaga Kesehatan dengan kunjungan ulang. Hasil analisis didapatkan nilai  $OR=4.095$  yang artinya tidak tersedianya tenaga Kesehatan 4.095 kalih lebih tinggi tidak melakukan kunjungan ulang.

Tabel 6. Hubungan Antara Aksesibilitas dengan Kunjungan Ulang Di Pelayanan Rawat Jalan UPT Puskesmas Susut I

Variabel	Kunjungan Ulang		OR	P-value = 0,05
	Ya. n (%)	Tidak. n (%)		
<b>Aksesibilitas</b>				
Mudah	64(74.4%)	22(25.6%)	0.172	0.115
Cukup mudah	1(33.3%)	2(66.7%)		
Sulit	0	0		

Hasil analisis hubungan aksesibilitas dengan kunjungan ulang didapatkan bahwa sebagian besar responden yang mengatakan akses ke puskesmas mudah, memilih untuk berkunjung kembali ke puskesmas, sedangkan responden yang mengatakan akses cukup mudah lebih banyak memilih untuk tidak berkunjung kembali ke puskesmas. Hasil uji statistik didapatkan nilai  $P=0.115$  artinya  $H_0$  gagal ditolak, kesimpulannya tidak ada hubungan antara aksesibilitas dengan kunjungan ulang di pelayanan rawat jalan UPT Puskesmas Susut I. Nilai  $OR=0.172$  yang artinya akses yang cukup mudah memiliki resiko 0.172 kali lebih tinggi untuk tidak berkunjung Kembali.

Tabel 7. Hubungan Antara Presepsi Sakit dengan Kunjungan Ulang Di Pelayanan Rawat Jalan UPT Puskesmas Susut I

Variabel	Kunjungan Ulang		OR	P-value = 0,05
	Ya. n (%)	Tidak. n (%)		
<b>Presepsi Sakit</b>				
Positif	53(71.6%)	21(28.4%)	0.631	0.505
Negatif	12(80%)	3(20%)		

Dari hasil analisis terkait korelasi antara persepsi mengenai sakit dan kunjungan ulang, terlihat bahwa sebagian besar responden yang memiliki pandangan positif terhadap kondisi sakit cenderung akan kembali untuk berkunjung ke puskesmas. Dalam pengujian statistik, ditemukan nilai  $P=0.505$ , yang menyiratkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) tidak dapat ditolak, dan akibatnya disimpulkan bahwa tidak ada hubungan antara persepsi mengenai sakit dan kunjungan ulang ke puskesmas. Selanjutnya, analisis menghasilkan nilai  $OR=0.631$ , yang mengindikasikan bahwa responden dengan pandangan positif terhadap sakit memiliki peluang sekitar 0.631 kali lebih tinggi untuk melakukan kunjungan ulang.

### Pembahasan

#### 1. Hubungan Kepemilikan JKN Dengan Kunjungan Ulang Di Pelayanan Rawat Jalan UPT Puskesmas Susut I

Dalam penelitian ini didapatkan sebagian masyarakat memiliki JKN yang biaya iurannya ditanggung oleh pemerintah (BPJS PBI). Dengan memiliki JKN, masyarakat akan diringankan dari biaya pengobatan, sehingga masyarakat yang memiliki jaminan kesehatan akan memanfaatkan fasilitas JKN dengan baik. Masyarakat yang tidak memiliki JKN biasanya memilih melakukan pengobatan ke fasilitas kesehatan lebih lengkap seperti Klinik Swasta maupun Rumah sakit. Dengan memiliki JKN, biaya kesehatan menjadi lebih terjangkau bagi peserta JKN. Peserta dapat mengakses pelayanan kesehatan di puskesmas tanpa harus mengeluarkan biaya besar secara langsung, sehingga masyarakat yang memiliki JKN cenderung untuk datang berkunjung kembali untuk mencari perawatan atau informasi kesehatan ketika diperlukan.

Hal ini sesuai dengan teori faktor yang berubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dari Anderson yang menyebutkan bahwa karakteristik kemampuan yang dalam hal ini adalah kepemilikan asuransi, dapat mempengaruhi kunjungan masyarakat ke fasilitas kesehatan. Hal ini disebabkan dengan memiliki asuransi, masyarakat tidak terlalu dibebankan dengan biaya pengobatan yang mahal. Penelitian sebelumnya dari Nanifa (2021) juga mendapatkan hasil yang sejalan, hasil dalam penelitian tersebut menunjukkan ada hubungan kepemilikan asuransi dengan kunjungan ke fasilitas Kesehatan. Masyarakat yang memiliki asuransi kesehatan cenderung datang ke fasilitas kesehatan yang dianjurkan oleh asuransi mereka, karena biaya pengobatan akan ditanggung oleh jaminan kesehatan yang telah dimiliki.

#### 2. Hubungan Tingkat Penghasilan Dengan Kunjungan Ulang Di Pelayanan Rawat Jalan UPT Puskesmas Susut I

Hasil penelitian ini menunjukkan ada kesesuaian dengan distribusi kepemilikan JKN sebagian besar responden memiliki BPJS PBI, sehingga lebih cenderung datang ke puskesmas untuk berobat. Masyarakat dengan pendapatan rendah cenderung berobat ke puskesmas, karena biaya pengobatan di puskesmas relatif murah, sehingga dalam biaya pengobatan tidak membebani masyarakat. Jika dilihat dari distribusi jenis pekerjaan masyarakat, yang paling mendominasi masyarakat bekerja sebagai buruh, jumlah penghasilan buruh harian relatif rendah sehingga dalam hal pengobatan masyarakat cenderung memilih berobat ke fasilitas yang terjangkau seperti puskesmas. Dari data

kunjungan bulanan puskesmas juga ditemukan bahwa masyarakat yang berkunjung ke puskesmas sebagian besar yang memiliki BPJS kesehatan.

Hasil penelitian sebelumnya dari Febrina (2019) sejalan dengan penelitian ini, dalam penelitian tersebut didapatkan bahwa ada hubungan antara pendapatan perbulan masyarakat dengan kepatuhan untuk mengunjungi fasilitas kesehatan, dengan nilai  $p=0.001$ . Penghasilan masyarakat yang rendah, sangat mempengaruhi keinginan masyarakat untuk berobat ke puskesmas, karena dengan memiliki penghasilan yang rendah masyarakat lebih memilih memenuhi kepentingan lain daripada datang untuk berobat ke puskesmas.

### 3. Hubungan Ketersediaan Tenaga Kesehatan Dengan Kunjungan Ulang Di Pelayanan Rawat Jalan UPT Puskesmas Susut I

Hasil analisis menyatakan ada hubungan yang bermakna antara ketersediaan tenaga kesehatan dengan kunjungan ulang. Ketersediaan sumber daya medis memiliki kepentingan besar dalam lembaga kesehatan, masyarakat umumnya lebih memilih untuk berobat di fasilitas kesehatan yang memiliki tenaga medis yang lengkap. Di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas Susut I, jenis tenaga medis yang diperlukan sudah terpenuhi sesuai dengan standar puskesmas. Namun, sering kali tenaga medis di puskesmas ini memiliki peran ganda, yang mengakibatkan kekosongan dalam pelayanan kesehatan pada saat-saat tertentu. Temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiyah dan Azizatul (2018) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan tenaga medis dan frekuensi kunjungan ke fasilitas kesehatan. Ketersediaan tenaga medis memegang peran sentral dalam proses penyembuhan dan pemberian perawatan yang konsisten kepada masyarakat yang datang ke fasilitas kesehatan.

### 4. Hubungan Aksesibilitas Dengan Kunjungan Ulang Di Pelayanan Rawat Jalan UPT Puskesmas Susut I

Hasil analisis hubungan aksesibilitas dengan kunjungan ulang didapatkan sebagai berikut, 1(33.3%) dari responden yang memilih kategori cukup mudah memilih untuk melakukan kunjungan ulang, 2 (66.7%) sisanya memilih untuk tidak melakukan kunjungan ulang. Sebanyak 64(74.4%) responden yang memilih kategori akses mudah memilih untuk berkunjung kembali, sedangkan 22 (25.6%) sisanya memilih untuk tidak berkunjung Kembali. Hasil uji statistik dapat diambil kesimpulannya tidak ada hubungan antara aksesibilitas dengan kunjungan ulang di pelayanan rawat jalan UPT Puskesmas Susut I. Berdasarkan letak geografis UPT Puskesmas Susut I berada di lokasi yang strategis, berada di tengah-tengah wilayah kerja sehingga bagi sebagian besar masyarakat lokasi puskesmas mudah dijangkau, selain puskesmas induk, puskesmas juga memiliki beberapa puskesmas pembantu yang tersebar di beberapa wilayah kerja, sehingga masyarakat dapat mengakses fasilitas kesehatan dengan mudah. Jika dilihat dari distribusi jenis pekerjaan, sebagian besar masyarakat bekerja sebagai buruh yang biasanya bekerja dari pagi hingga sore, hal ini juga berpengaruh dengan kunjungan ke puskesmas karena masyarakat tidak bisa berkunjung sesuai jam pelayanan puskesmas, oleh karena itu berbagai jenis pekerjaan dapat mempengaruhi kemampuan masyarakat untuk berkunjung ke fasilitas kesehatan.

### 5. Hubungan Presepsi Sakit Dengan Kunjungan Ulang Di Pelayanan Rawat Jalan UPT Puskesmas Susut I

Hasil analisis hubungan presepsi sakit dengan kunjungan ulang didapatkan bahwa, sebagian besar responden memiliki presepsi sakit positif dan memilih untuk melakukan kunjungan ulang yaitu sebanyak 53 responden dengan hasil analisis tidak ada hubungan presepsi sakit dengan kunjungan ulang. Hal ini tidak sesuai dengan teori model pemanfaatan pelayanan kesehatan menurut Anderson, dkk (1975), dimana dalam teori

tersebut dijelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan salah satunya adalah karakteristik kebutuhan yaitu penilaian individu terhadap persepsi sakit. Dilihat dari distribusi usia responden, sebagian besar responden dalam rentang usia 20-49 tahun, dimana dalam kategori usia ini masyarakat dapat mengakses informasi mengenai kesehatan dari berbagai sumber sehingga ketika merasa sakit masyarakat tidak langsung datang ke fasilitas kesehatan, namun melakukan upaya mandiri terlebih dahulu dirumah. Paramita, dkk (2020) mengemukakan bahwa adanya hubungan antara persepsi mengenai sakit dan kunjungan ke fasilitas kesehatan. Seseorang yang memiliki persepsi positif terhadap sakit cenderung akan mencari perawatan medis saat mengalami gejala, bahkan berkeinginan untuk melakukan langkah pencegahan guna mencegah penyakit. Di sisi lain, individu yang memiliki persepsi negatif terhadap sakit lebih mungkin akan menunda pengobatan di fasilitas kesehatan, memilih untuk melakukan pengobatan sendiri seperti membeli obat di warung, mendatangi dukun, atau menunggu hingga kondisi sakitnya memburuk sebelum akhirnya memutuskan untuk berobat ke fasilitas kesehatan.

## SIMPULAN

Dari lima variabel yang diteliti menunjukkan bahwa 3 variabel bebas yaitu tingkat penghasilan, kepemilikan asuransi serta ketersediaan tenaga kesehatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kunjungan ulang di pelayanan rawat jalan UPT Puskesmas Susut I. sedangkan dua variabel lain yaitu aksesibilitas dan Persepsi sakit secara statistik tidak memiliki hubungan dengan kunjungan ulang di pelayanan rawat jalan UPT Puskesmas Susut I. Jika dilihat dari hasil uji multivariat didapatkan bahwa variabel Ketersediaan Tenaga Kesehatan yang memiliki pengaruh dominan dengan kunjungan ulang di pelayanan rawat jalan UPT Puskesmas Susut I. Dengan adanya penelitian ini diharapkan agar puskesmas dapat menyesuaikan Jobdesk tenaga kesehatan puskesmas agar tetap mengutamakan tugas sebagai tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga ada saat dibutuhkan oleh masyarakat. Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan fasilitas kesehatan dengan baik. Diharapkan kepada peneliti masa depan dapat menggunakan studi ini sebagai pedoman untuk melaksanakan penelitian serupa dengan pendekatan kualitatif dan konfigurasi serta variabel penelitian yang berbeda, sehingga dapat mengetahui lebih mendalam mengenai faktor yang memengaruhi kecenderungan kunjungan berulang ke fasilitas kesehatan

## DAFTAR PUSTAKA

- Andersen, R., Kravitz, J. and Anderson, O. W. (1975). *'Equity in health services: Empirical analyses in social policy'*. The University of Michigan: Ballinger Publishing Company
- Febrina, S. "Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kunjungan Antenatal Lengkap (K4) Di Wilayah Kerja Puskesmas Sungayang Kabupaten Tanah Datar Tahun 2011". *Skripsi*. FKMUI. Depok.
- Hamidiyah, Azizatul. (2013). "Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang Di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan 2013". *Skripsi*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Kasuba, R. S. and 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), pp. 17–22.
- Nanifa., (2021). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Talu Kecamatan Talamau. Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Paramita, S., Utami, L. S. S., & Sari, W. P. (2020). Peran Komunikasi Kesehatan dalam Pelayanan Rumah Sakit melalui Health Public Relations. *Jurnal Bakti Masyarakat Indonesia*, 2(2).
- Radito, T. (2014) 'Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien Puskesmas', *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), pp. 1–25.