

## SUMMARY

### **Efforts to Increase the Utilization of Outpatient Services in Community Health Centers using Andersen Utilization Theory (Study in the Work Area 3 (three) Puskesmas on Dullah Island North Dullah District and Dullah South District Tual City)**

The Indonesian national health system states that health efforts have to be continuously executed, integrated and completed through the reference system. The government organizes health services starting from the primary level Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), secondary level health service in the hospital including specialists and up until the third level health service the hospital with sub specialism.

The community health center (Puskesmas) is one of the public services of the local government who is expected to provide the needs of the community, especially in the health sector. Also to attract the community to use the health services of the community health center. Tual City has 13 community health centers in Tual, spread in 5 districts. 76% (10 out of 13) of these community health centers in the City of Tual from 2014 to 2016 received less polyclinic visits, while 7% (1 out of 13 puskesmas) had an unchanging number of polyclinic visits. Only 15% (2 out of 13) received more polyclinic visits.

The community health centers way of executing services have a behaviour or action for the individual/family to find a solution for natural health problems. The usage model of Anderson clarifies that the usage of the affected health services are determined by 3 factors: predisposition, support and need.

The purpose of this study was to identify predisposing factors (demographics, social structure and beliefs), enabling factors (family resources and community resources) and Need factors (perceived need and severity of illness), facilities and infrastructure, utilization of outpatient services at the Puskesmas and analyze the effect of the posing factor, enabling factor, need factor, and facilities on the utilization of outpatient services at the Puskesmas in Tual City and formulate recommendations as an effort to increase the utilization of outpatient services in the Tual City City using the andersen utilization theory.

This type of research is an observational study with a cross sectional study design. The sample in the study was 95 families with sampling techniques using multistage sampling and calculated using the propotional random sampling formula. The study took place in March-November 2018 in the working area of 3 (three) Puskesmas in Tual City

The results of this study are that there are mostly male sexes, ages are dominated by ages 26-35 years, high school and junior high school education. The majority of family income is <UMR 1,500,000 with only a small proportion having BPJS and having a distance to the puskesmas 2.5 - 5km. The results of statistical tests showed that there was an influence of education ( $p = 0.01$ ), employment ( $p = 0.006$ ), income ( $p = 0.013$ ), insurance ownership ( $p = 0.002$ ) and distance ( $p = 0.006$ ) on the utilization of Puskesmas outpatient services

The conclusion of this study is that the community of Tual City is a community with a level of education that is predominantly middle to lower level with non-permanent employment as the main occupation of the family. The majority of the family income in Tual City is below the UMK with the distance of the house from the Puskesmas which is within the effective radius of the Puskesmas and does not yet have health insurance. Families in Tual City have all experienced pain in the past three months with the majority of illnesses being suffered from minor illnesses and in utilizing public health services the dominant use of traditional health facilities and self-treatment when experiencing illness.

The main suggestion in this study is that it is necessary to monitor and evaluate all health policies, especially public health services, to ascertain whether the policy is beneficial to the community.

## RINGKASAN

### **Upaya Peningkatan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Manegggunakan Andersen Utilization Theory (Studi pada Wilayah Kerja 3 (tiga) Puskesmas di Pulau Dullah Kecamatan Dullah Utara dan Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual)**

Dalam sistem kesehatan Nasional Indonesia dikatakan bahwa, untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal, upaya kesehatan dilaksanakan secara berkesenambungan, terpadu dan paripurna melalui sistem rujukan. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan kesehatan mulai dari pelayanan kesehatan primer di tingkat Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), pelayanan kesehatan sekunder di tingkat rumah sakit dengan pelayanan spesialis dan pelayanan kesehatan tertier yaitu rumah sakit dengan pelayanan sub spesialis.

Puskesmas sebagai unit kesehatan primer merupakan salah satu unit pelayanan publik terdepan Pemerintah Kabupaten/kota yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat khususnya dalam bidang kesehatan serta dapat menarik minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas. Kota Tual memiliki 13 Puskesmas, yang tersebar pada 5 kecamatan. Masalah yang terjadi pada Puskesmas di Kota Tual adalah 76% (10 dari 13) Puskesmas di Kota Tual dari tahun 2014 sampai 2016 mengalami penurunan tren kunjungan rawat jalan, 7% Puskesmas (1 dari 13 Puskesmas) jumlah kunjungannya tetap dan hanya 15% Puskesmas (2 dari 13 Puskesmas) yang jumlah kunjungannya naik.

Pemanfaatan pelayanan rawat jalan Puskesmas adalah perilaku atau tindakan yang dimiliki oleh individu/keluarga dalam mencari solusi untuk masalah kesehatan yang di alami. Model pemanfaatan Anderson menjelaskan bahwa pemanfaatan layanan kesehatan dipengaruhi oleh faktor predisposisi, faktor pendukung dan faktor kebutuhan.

Tujuan dari penelitian ini adalah Mengidentifikasi *predisposing factor* (demografi, struktur sosial dan keyakinan), *enabling factor* (sumber daya keluarga dan sumber daya komunitas) dan *Need factor* (*perceived need* dan tingkat keparahan sakit), Sarana-Prasarana, pemanfaatan pelayanan rawat jalan Puskesmas dan menganalisis pengaruh *predisposing factor*, *enabling factor*, *need factor* dan sarana-prasarana terhadap pemanfaatan pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kota Tual serta menyusun rekomendasi sebagai upaya untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kota Tual menggunakan andersen *utilization theory*.

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional study*. Sampel dalam penelitian adalah 95 keluarga dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *multistage sampling* dan dihitung menggunakan rumus *propotional random sampling*. Penelitian berlangsung pada bulan maret-november 2018 pada wilayah kerja 3 (tiga) Puskesmas di Kota Tual

Hasil penelitian ini adalah terdapat sebagian besar berjenis kelamin laki-laki, usia didominasi oleh usia 26 - 35 tahun, pendidikan SMA dan SMP. Mayoritas pendapatan keluarga < UMR 1.500.000 dengan hanya sebagian kecil yang memiliki BPJS dan memiliki jarak tempuh ke puskesmas 2,5 - 5km. Hasil uji statistik menunjukkan ada pengaruh pendidikan ( $p=0,01$ ), pekerjaan ( $p=0,006$ ), pendapatan ( $p=0,013$ ), kepemilikan asuransi ( $p=0,002$ ) dan jarak ( $p=0,006$ ) terhadap pemanfaatan pelayanan rawat jalan Puskesmas.

Simpulan dari penelitian ini adalah masyarakat Kota Tual merupakan masyarakat dengan tingkat pendidikan yang didominasi menengah kebawah dengan pekerjaan tidak tetap sebagai pekerjaan utama keluarga. Tingkat pendapatan keluarga di Kota Tual mayoritas berada di bawah UMK dengan jarak rumah dari Puskesmas yang masuk dalam radius efektif Puskesmas dan belum memiliki asuransi kesehatan. Keluarga di Kota Tual seluruhnya pernah mengalami sakit dalam tiga bulan terakhir dengan mayoritas penyakit yang diderita merupakan penyakit ringan dan dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan masyarakat dominan memanfaatkan fasilitas kesehatan tradisional dan melakukan pengobatan sendiri ketika mengalami sakit. Pada hasil uji pengaruh menunjukkan hasil bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan di Kota Tual dipengaruhi oleh tingkat pendidikan keluarga, pekerjaan keluarga, kepemilikan asuransi kesehatan, dan jarak rumah dengan Puskesmas

Saran utama dalam penelitian ini adalah perlu dilakukan monitoring dan evaluasi terhadap seluruh kebijakan kesehatan khususnya pelayanan kesehatan masyarakat guna memastikan apakah kebijakan tersebut bermanfaat bagi masyarakat atau tidak.

**ABSTRACT**

**Efforts to Increase the Utilization of Outpatient Services in Community Health Centers using Andersen Utilization Theory  
(Study in the Work Area 3 (three) Puskesmas on Dullah Island North Dullah District and Dullah South District Tual City)**

Puskesmas is a type of health service facility which is a functional unit, functions as a health development center, a center for fostering community participation. and first-level health service centers. However, the level of utilization of the Puskesmas is still low, especially for those in the 3 (three) working areas of the Puskesmas in Tual City. The phenomenon of people who prefer traditional treatment compared to using health services provided by Puskesmas has led to the importance of strategies to be able to attract community interest in utilizing the health services available at the Puskesmas.

The purpose of this study was to develop recommendations as an effort to improve the utilization of outpatient services at the Puskesmas in Tual City using the andersen utilization theory

This type of research is an observational study with a cross sectional study design. The sample in the study was 95 families calculated using the propotional random sampling formula. The study took place in June-July 2018 in 3 (three) working areas of Puskesmas in Tual City.

The results showed that there was an influence between education ( $p = 0.01$ ), employment ( $p = 0.006$ ), income ( $p = 0.013$ ), insurance ownership ( $p = 0.002$ ) and distance ( $p = 0.006$ ) on the utilization of Puskesmas outpatient services.

The conclusion is that there is a need for socialization in the form of counseling about the benefits of using Puskesmas and the consequences if the treatment is carried out traditionally and it is necessary to observe even distribution of BPJS membership distribution to ensure that all communities have membership cards.

**Keywords: Traditional Medicine, Puskesmas, Utilization of Health Services**

**ABSTRAK**

**Upaya Peningkatan Pemanfaatan Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas  
Maneggunakan Andersen Utilization Theory  
(Studi pada Wilayah Kerja 3 (tiga) Puskesmas di Pulau Dullah Kecamatan  
Dullah Utara dan Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual)**

Puskesmas adalah jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang merupakan suatu unit fungsional, berfungsi sebagai pusat pembangunan kesehatan, pusat pembinaan partisipasi masyarakat, serta pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama. Namun, tingkat pemanfaatan Puskesmas masih rendah, khususnya masyarakat yang berada pada 3 (tiga) wilayah kerja Puskesmas di Kota Tual. Fenomena masyarakat yang lebih memilih untuk berobat secara tradisional dibandingkan menggunakan layanan kesehatan yang disediakan oleh Puskesmas menyebabkan pentingnya strategi untuk dapat menarik minat masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan yang tersedia di Puskesmas.

Tujuan dari penelitian ini adalah menyusun rekomendasi sebagai upaya untuk meningkatkan pemanfaatan pelayanan rawat jalan Puskesmas di Kota Tual menggunakan andersen *utilization theory*.

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional study*. Sampel dalam penelitian adalah 95 keluarga yang dihitung menggunakan rumus *propotional random sampling*. Penelitian berlangsung pada bulan juni-juli 2018 pada 3 (tiga) wilayah kerja Puskesmas di Kota Tual.

Hasil penelitian menunjukkan ada pengaruh antara pendidikan ( $p=0,01$ ), pekerjaan ( $p =0,006$ ), pendapatan ( $p=0,013$ ), kepemilikan asuransi ( $p=0,002$ ) dan jarak ( $p=0,006$ ) terhadap pemanfaatan pelayanan rawat jalan Puskesmas.

Kesimpulannya adalah perlu adanya sosialisasi dalam bentuk penyuluhan tentang manfaat dari perawatan kesehatan di Puskesmas dan akibat yang terjadi jika pengobatan dilakukan secara tradisional serta perlu dilakukan evaluasi pemerataan distribusi keanggotaan BPJS hingga dipastikan bahwa semua masyarakat telah memiliki kartu keanggotaan.

**Kata Kunci: Pengobatan Tradisional, Puskesmas, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**