MANUSKRIP

PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM ANNA MEDIKA MADURA

(Studi Deskriptif pada Pasien Non BPJS Rawat Jalan)

Oleh:

DENI MARZA

NIM. 22170010001

PROGRAM STUDI S1 ADMINISTRASI KESEHATAN

UNIVERSITAS NOOR HUDA MUSTOFA

2026

HALAMAN PENGESAHAN

PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM ANNA MEDIKA MADURA

(Studi Deskriptif pada Pasien Non BPJS Rawat Jalan)

NASKAH PUBLIKASI

Oleh:

DENI MARZA
NIM. 22170010001

NHM
Universitas Nurul Huda Madura

Bangkalan, 16 Sepetember 2026

Pembimbing

Eka Suci Daniyanti, S.KM., M.P.H
NIDN. 0722058501

PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT UMUM ANNA MEDIKA MADURA
(Studi Deskriptif pada Pasien Non BPJS Rawat Jalan)

Deni Marza 1,
Eka Suci Daniyanti S.KM., M.P H 2
(1) Mahasiswa S1 Administrasi Kesehatan (2) Dosen S1 Administrasi Kesehatan
***email: marzadeni05@gmail.com**

ABSTRAK

Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan salah satu hal penting dalam memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat. Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura memiliki pasien non-BPJS yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan meskipun jumlahnya lebih rendah dibandingkan pasien BPJS. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rendahnya pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien non BPJS pada rs swasta(RSU AMM) sebesar 6,24%.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan cross-sectional. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli–Agustus 2026 di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura dengan populasi pasien rawat jalan yang berobat ke Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura yakni jumlah sampel sebanyak 298 responden. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner kepada pasien non-BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura dan dianalisis dengan univariat menggunakan tabel distribusi frekuensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses pelayanan kesehatan berada pada kategori baik sebanyak 100 responden (33,6%), sikap tenaga kesehatan berada pada kategori baik sebanyak 223 responden (74,8%), tingkat pengetahuan berada pada kategori kurang sebanyak 143 responden (48,0%). Setelah dilakukan analisis aspek yang paling menonjol yaitu kemudahan memperoleh transportasi menuju rumah sakit, sikap ramah tenaga kesehatan terhadap pasien, dan pengetahuan mengenai hak dan kewajiban pasien.

Sikap tenaga kesehatan menunjukkan hasil yang paling baik, sedangkan tingkat pengetahuan pasien masih perlu ditingkatkan, khususnya mengenai hak dan kewajiban pasien. Oleh karena itu, rumah sakit diharapkan dapat mempertahankan sikap pelayanan tenaga kesehatan yang sudah baik serta meningkatkan pemberian informasi kepada pasien mengenai hak dan kewajiban selama memperoleh pelayanan kesehatan

Kata Kunci: Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit, Sikap, Pengetahuan, Pasien Non-BPJS.

UTILIZATION OF HEALTH CARE SERVICES AT ANNA MEDIKA MADURA GENERAL HOSPITAL
(A Descriptive Study of Non-BPJS Outpatients)

Deni Marza 1,
Eka Suci Daniyanti S.KM., M.P H 2
(1) Mahasiswa S1 Administrasi Kesehatan (2) Dosen S1 Administrasi Kesehatan
***email: marzadeni05@gmail.com**

ABSTRACT

The utilization of health care services is a key factor in meeting the health needs of the community. Anna Medika Madura General Hospital has non-BPJS patients who use outpatient services, although their number is lower than that of BPJS patients. This study aims to determine the profile of access to health care services, the attitudes of health care workers, and the level of knowledge among non-BPJS outpatient patients at Anna Medika Madura General Hospital.

This study employed a descriptive quantitative method using a cross-sectional approach. The study was conducted in July–August 2026 at Anna Medika Madura General Hospital, with the study population consisting of outpatients seeking treatment at Anna Medika Madura General Hospital; the sample size was 298 respondents. Data were collected using a questionnaire administered to non-BPJS outpatients at Anna Medika Madura General Hospital and analyzed using univariate analysis with frequency distribution tables.

The results of the study showed that access to health care was rated as "good" by 100 respondents (33.6%), the attitude of health care workers was rated as "good" by 223 respondents (74.8%), and the level of knowledge was rated as "insufficient" by 143 respondents (48.0%). After analysis, the most prominent aspects were the ease of obtaining transportation to the hospital, the friendly attitude of healthcare workers toward patients, and knowledge regarding patients' rights and responsibilities.

Healthcare workers' attitudes showed the best results, while patients' knowledge levels still need to be improved, particularly regarding patients' rights and responsibilities. Therefore, hospitals are expected to maintain the already high standards of service provided by healthcare workers and improve the provision of information to patients regarding their rights and responsibilities while receiving healthcare services

Keywords: Health Care Utilization, Access to Health Care, Attitudes of Health Care Workers, Knowledge, Non-BPJS Patients.

LATAR BELAKANG

Pelayanan kesehatan merupakan suatu bentuk upaya yang dilakukan secara mandiri maupun bersama-sama dalam suatu organisasi atau lembaga kesehatan dengan tujuan untuk mencegah terjadinya penyakit, meningkatkan dan memelihara kondisi kesehatan, serta memberikan tindakan pengobatan kepada individu, kelompok, keluarga, maupun masyarakat. (Arbayah, 2022). Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan derajat kesehatan masyarakat karena melalui pemanfaatan pelayanan kesehatan yang optimal, masyarakat dapat memperoleh pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif sesuai dengan kebutuhannya (Alatas et al., 2024).

Peran rumah sakit dalam pelayanan kesehatan pada rumah sakit swasta itu lebih tinggi pemanfaatan pelayanan non BPJS nya idealnya karna mereka memintingkan laba. Rumah sakit swasta memiliki peran strategis dalam mendukung sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Keberadaan rumah sakit swasta membantu meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan, mengurangi beban pelayanan pada rumah sakit pemerintah, serta menciptakan persaingan yang sehat dalam peningkatan mutu pelayanan. Oleh karena itu, rumah sakit swasta dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, aman, dan berpusat pada pasien agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan.Kondisi ini menjadi fenomena yang penting untuk dikaji sebagai bahan evaluasi mutu pelayanan rumah sakit, khususnya dalam memahami karakteristik pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh pasien non-BPJS. Berikut adalah data kunjungan pasien pada tahun 2024:

Tabel 1. 1 Data Kunjungan Pasien 2024 RSU Anna Medika Madura

Bulan	**Umum**	**BPJS**	**JUMLAH**
Januari	199	3797	3996
Februari	207	3372	3579
Maret	179	3238	3417
April	233	3778	3011
Mei	299	3460	3759
Juni	178	3095	3273
July	216	3554	3770
Agustus	228	3317	3545
September	299	3295	3594
Oktober	215	3581	3796
November	161	3387	3548
Desember	254	3248	3502
	2668	41122	42790

Sumber : Data primer, 2024

Berdasarkan hasil studi pendahuluan di atas dapat kita lihat bahwa jumlah kunjungan pasien non BPJS atau pemanfaatan pelyanan rawat jalan di Rumah Sakit Anna Medika Madura masih sangat kecil yaitu 2.668 (6,24%) jika di bandingkan dengan pasien BPJS yaitu 41.122 (93,76%). Hal ini di sebabkan karena waktu tunggu yang cukup lama dan proses administrasi yang masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, pelayanan dokter yang baik dapat memengaruhi penilaian responden dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Responden cenderung lebih sering menggunakan pelayanan kesehatan ketika kondisi tubuhnya sedang mengalami gangguan. Selain itu, kepuasan responden dapat muncul ketika kebutuhan pelayanan yang

mereka perlukan dapat terpenuhi dengan baik oleh Puskesmas.(Salam, Ainun Rezki, Multazam., 2022),

Dampak Akses terhadap pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh jarak antara tempat tinggal keluarga dengan fasilitas pelayanan kesehatan. Keluarga yang tinggal lebih dekat dengan fasilitas kesehatan umumnya lebih mudah menentukan pelayanan yang akan digunakan, termasuk dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan tradisional, dibandingkan dengan keluarga yang memiliki jarak tempat tinggal lebih jauh.(Kusumaningrum & Lengga, 2023), dampak pendidikan Berdasarkan penelitian terdahulu, responden dengan tingkat pendidikan rendah tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh rasa nyaman yang diperoleh selama menerima pelayanan, terutama karena sikap petugas kesehatan dinilai positif dan ramah dalam memberikan pelayanan. Selain itu, fasilitas kesehatan yang lengkap serta nyaman digunakan juga menjadi salah satu alasan yang membuat responden terdorong untuk terus memanfaatkan pelayanan kesehatan (Lapodi, Abd Rijal, Herlien Sinay., 2024)

Diperlukan Peningkatan pemanfaatan pelayanan rawat jalan pada pasien umum perlu didukung dengan evaluasi terhadap berbagai aspek yang berkaitan dengan keputusan pasien dalam menggunakan pelayanan kesehatan. Aspek tersebut meliputi kualitas pelayanan dokter, waktu tunggu, proses administrasi, kemudahan akses pelayanan, ketersediaan fasilitas kesehatan, serta dukungan keluarga. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Rumah Sakit Anna Medika Madura dalam meningkatkan mutu pelayanan, sehingga dapat menarik lebih banyak pasien umum untuk menggunakan pelayanan kesehatan di rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif yang dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura. Variabel yang diteliti terdiri dari akses pelayanan kesehatan, sikap tenaga kesehatan, dan pengetahuan pasien dalam pemanfaatan pelayanan rawat jalan non-BPJS.

Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan non-BPJS di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura, dengan jumlah 1.162 pasien berdasarkan data kunjungan pada bulan April sampai Juni 2026. Sampel penelitian terdiri dari 298 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi pasien yang dalam keadaan sadar, mampu berkomunikasi, serta dapat membaca dan menulis. Sedangkan kriteria eksklusi mencakup pasien yang tidak bersedia menjadi responden, mengalami nyeri berat, atau berada dalam kondisi tidak stabil saat pengumpulan data.

Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan langsung kepada pasien di poli rawat jalan. Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur akses pelayanan kesehatan, sikap tenaga kesehatan, dan tingkat pengetahuan responden dengan menggunakan skala Likert. Masing-masing variabel dikategorikan menjadi baik, cukup, dan kurang berdasarkan persentase skor.

Pengolahan data dilakukan melalui tahap editing, scoring, coding, dan tabulating. Selanjutnya, data dianalisis secara deskriptif atau univariat dan

disajikan dalam tabel distribusi frekuensi untuk melihat gambaran dari setiap variabel penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2026 di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura. Selama penelitian berlangsung, peneliti menerapkan prinsip etika dengan memberikan informed consent kepada responden, menjaga kerahasiaan identitas, serta meminimalkan risiko dan ketidaknyamanan yang mungkin timbul selama pengumpulan data.

HASIL PENELITIAN

DATA UMUM

Tabel 4. 1 Distribusi frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
Laki- laki	151	50,7
Perempuan	147	49,3
Total	298	100

Sumber:Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 4.1, sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 151 responden (50,7%).

Tabel 4. 2 Distribusi frekuensi responden berdasarkan pekerjaan

No.	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Swasta	72	24,2
2.	Wiraswasta	90	30,2
3.	Pegawai	69	23,2
4.	Pensiun	6	2,0
5.	Tidak Bekerja	61	20,5
	Jumlah	298	100

Sumber:Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 4.2, dari seluruh responden yang diteliti, sebagian besar bekerja sebagai wiraswasta, yaitu sebanyak 90 responden (30,2%).

Tabel 4. 3 Distribusi frekuensi responden berdasarkan Alamat

No.	Alamat	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Socah	85	28,52
2.	Bangkalan	64	21,48
3.	Arosbaya	20	6,71
4.	Burneh	17	2,0
5.	Kwanyar	12	5,70
6.	geger	9	3,02
7.	Klampis	9	3,02
8.	Labang	6	2,01
9.	Kokop	6	2,01
10.	Sepulu	6	2,01
11.	Tanjung Bumi	6	2,01
12.	Tanah Merah	6	2,01
13.	Kamal	5	1,68
14.	Modung	4	1,34
15.	Galis	1	0,34
	Jumlah	298	100

Sumber:Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 4.3, sebagian besar responden dalam penelitian ini bekerja sebagai wiraswasta, yaitu sebanyak 85 responden (28,52%)

Data Khusus

Tabel 4. 4 Distribusi frekuensi responden berdasarkan akses pelayanan

No.	Akses Pelayanan Kesehatan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	100	33,6
2.	Cukup	99	33,2
3.	Kurang	99	33,2
	Jumlah	298	100

Sumber:Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 4.4, terdapat 100 responden (33,6%) yang memiliki akses pelayanan kesehatan dalam kategori baik.

Tabel 4. 5 Distribusi frekuensi responden berdasarkan sikap tenaga kesehatan

No.	Sikap Tenaga Kesehatan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	223	74,8
2.	Cukup	40	13,4
3.	Kurang	35	11,7
	Jumlah	298	100

Sumber:Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 4.5, sikap tenaga kesehatan dinilai baik oleh sebagian besar responden, yaitu sebanyak 223 responden (74,8%).

Tabel 4. 6 Distribusi frekuensi responden berdasarkan pengetahuan

No.	Pengetahuan	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Baik	78	26,2
2.	Cukup	77	25,8
3.	Kurang	143	48,0
	Jumlah	298	100

Sumber:Data Primer, 2026

Berdasarkan Tabel 4.6, sebanyak 143 responden (48,0%) memiliki tingkat pengetahuan yang termasuk dalam kategori kurang.

PEMBAHASAN

1. Akses Pelayanan Kesehatan Pasien Non-BPJS Rawat Jalan

Pada pasien rawat jalan non-BPJS di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura, akses pelayanan kesehatan berada dalam kategori baik dengan persentase sebesar 33,6%. Indikator askes pelayanan kesehatan meliputi kemudahan transportasi, jarak rumah dan waktu tempuh. Peneliti mengidentifikasi bahwa aspek akses pelayanan kesehatan yang tertingi adalah kemudahan memperoleh transportasi menuju Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura sebanyak 832 jawaban dengan rata-rata jawaban mudah. Hal ini dapat dilihat dari karakteristik alamat pasien, yang sebagian kecil berasal dari Kecamatan Socah sebanyak 28,52%.

Temuan dalam penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Salam, Ainun Rezki, dan Multazam (2022), yang menyatakan bahwa akses pelayanan kesehatan berkaitan dengan kemudahan seseorang dalam mencapai fasilitas pelayanan kesehatan. Dalam penelitian tersebut, lokasi fasilitas kesehatan yang mudah dijangkau serta tersedianya kendaraan umum menjadi salah satu aspek yang mendukung penilaian akses pelayanan kesehatan dalam kategori baik. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan Maria Teresia E. Pora Abo et al. (2025), yang menunjukkan bahwa meskipun tidak tersedia angkutan umum, responden yang tinggal jauh dari Puskesmas tetap memanfaatkan pelayanan kesehatan karena memiliki kendaraan pribadi atau menggunakan jasa ojek untuk mencapai fasilitas kesehatan. Selain itu, kondisi jalan menuju Puskesmas yang tergolong baik turut mendukung waktu perjalanan sehingga waktu tempuh menjadi relatif lebih singkat.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh penelitian Salsabila dan Setianingsih (2024), yang menyatakan bahwa jarak tempuh dapat berkaitan dengan keputusan seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Individu yang perlu menempuh jarak cukup jauh untuk menuju Puskesmas cenderung memilih alternatif lain, seperti membeli obat di warung. Sebaliknya, jarak yang lebih dekat dengan fasilitas pelayanan kesehatan dapat memudahkan seseorang untuk memanfaatkan pelayanan tersebut.

Dalam hal ini, akses pelayanan kesehatan yang meliputi kemudahan

memperoleh transportasi, jarak tempuh, dan waktu perjalanan menjadi aspek yang berkaitan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Ketersediaan dan kemudahan transportasi dapat membantu pasien mencapai rumah sakit dengan lebih mudah sehingga mereka dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan.

2. Sikap Tenaga Kesehatan Pada Pasien Non-BPJS Rawat Jalan

Pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura, sebagian besar menilai sikap tenaga kesehatan termasuk dalam kategori baik, yaitu sebesar 74,8%. Penilaian tersebut mencakup keramahan petugas kepada pasien, pemberian penjelasan mengenai penyakit dan pengobatan, serta sikap petugas dalam menghargai pasien. Peneliti mengidentifikasi bahwa aspek sikap tenaga kesehatan yang paling menonjol adalah dihargai oleh tenaga kesehatan sebanyak 858 jawaban dengan rata-rata jawaban dihargai oleh petugas. Pasien yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 30,2% memiliki aktivitas dan kesibukan yang beragam, sehingga sikap tenaga kesehatan yang menghargai pasien dapat memberikan rasa nyaman dan membuat pasien merasa diperlakukan dengan baik selama memperoleh pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Desiderius H. J. Goo et al. (2022), yang menemukan bahwa interaksi yang baik antara petugas kesehatan dengan pasien dapat memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas. Temuan tersebut juga didukung oleh penelitian Abas dan Kurniawan (2023) yang menjelaskan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan, baik tenaga kesehatan medis maupun petugas kesehatan alternatif, menjadi salah satu aspek yang digunakan responden dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan. Penilaian tersebut berkaitan dengan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan pasien serta menjalin komunikasi yang efektif selama memberikan pelayanan, kepedulian, keramahan dalam memberikan pelayanan, sikap rendah hati, serta kesungguhan petugas dalam melayani pasien.

Pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura, sebagian besar menilai sikap tenaga kesehatan termasuk dalam kategori baik, yaitu sebesar 74,8%. Penilaian tersebut mencakup keramahan petugas kepada pasien, pemberian penjelasan mengenai penyakit dan pengobatan, serta sikap petugas dalam menghargai pasien.

3. Tingkat Pengetahuan Pada Pasien Non-BPJS Rawat Jalan

pasien non-BPJS yang menjalani rawat jalan di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura, tingkat pengetahuan pasien berada dalam kategori kurang dengan persentase sebesar 48,0%. Indikator tingkat pengetahuan petugas meliputi mengetahui jenis layanan yang tersedia dirumah sakit, mengetahui jam pelayanan, prosedur, biaya, hak dan kewajiban pasien. Peneliti mengidentifikasi bahwa aspek pengetahuan yang paling menonjol adalah kurangnya pengetahuan manfaat jam pelayanan di Rumah Sakit Anna Medika Madura sebanyak 704 jawaban dengan rata-rata jawaban kurang mengetahui manfaat jam pelayanan. Pasien yang bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 30,2% memiliki aktivitas dan waktu kerja yang beragam, sehingga pengetahuan mengenai jam pelayanan penting untuk membantu pasien

menyesuaikan waktu kunjungan dengan kesibukannya. Kurangnya pengetahuan mengenai manfaat jam pelayanan dapat membuat pasien kurang optimal dalam menentukan waktu untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Penelitian Mutia Ichwan et al. (2023) menunjukkan bahwa pengetahuan pasien dalam pelayanan fisioterapi di rumah sakit mencakup pengetahuan mengenai jam pelayanan dan jadwal kunjungan. Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai jam pelayanan merupakan bagian yang perlu diketahui pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat pasien yang belum memahami secara jelas jam pelayanan di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura. Hal ini sejalan dengan penelitian Mutia Ichwan et al. (2021), yang menjelaskan bahwa pengetahuan mengenai jam pelayanan dan jadwal kunjungan merupakan salah satu bagian penting bagi pasien dalam memperoleh pelayanan di rumah sakit. Pemahaman mengenai jadwal pelayanan dapat membantu pasien menentukan waktu kedatangan dengan tepat, sehingga proses untuk mendapatkan pelayanan rawat jalan menjadi lebih mudah.

Kesimpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan pada pasien rawat jalan non-BPJS di Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura, dapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Akses pelayanan kesehatan

Akses pelayanan kesehatan pada pasien sebagian besar berada dalam kategori baik, yaitu sebanyak 100 responden (33,6%). Aspek yang paling menonjol adalah kemudahan memperoleh transportasi menuju rumah sakit. Berdasarkan alamat responden, sebagian besar berasal dari wilayah Socah dan Bangkalan

2. Sikap tenaga kesehatan

Sebagian besar pasien menilai sikap tenaga kesehatan baik, yaitu 223 responden (74,8%). Aspek yang paling menonjol adalah pasien merasa dihargai oleh petugas, dengan jumlah sebanyak 858 jawaban. Sikap tenaga kesehatan yang menghargai pasien dapat memberikan rasa nyaman dan membuat pasien merasa diperlakukan dengan baik selama memperoleh pelayanan kesehatan.

3. Tingkat pengetahuan

Tingkat pengetahuan hampir setengah berada pada kategori kurang sebanyak 143 responden (48,0%), dengan aspek yang paling menonjol yaitu kurangnya pengetahuan mengenai manfaat jam pelayanan, sebanyak 704 jawaban dengan rata-rata jawaban kurang mengetahui manfaat jam pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pemahaman pasien mengenai jam pelayanan masih kurang dalam mendukung pemanfaatan pelayanan kesehatan.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai bahan masukan bagi pihak terkait:

1. Saran Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan mengembangkan variabel, memperluas jumlah responden, dan menggunakan metode yang berbeda untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam.

2. Saran Praktis

a. Bagi Rumah Sakit Umum Anna Medika Madura
   Diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan kemudahan akses pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas mengenai rute dan pilihan transportasi menuju rumah sakit. Rumah sakit juga perlu mempertahankan sikap petugas yang menghargai pasien serta meningkatkan penyampaian informasi mengenai jam pelayanan kepada pasien, misalnya melalui pengumuman saat pasien menunggu antrean dan media informasi di area rumah sakit.
b. Bagi Pasien
   Diharapkan pasien dapat lebih aktif mencari dan memperhatikan informasi mengenai jam pelayanan serta prosedur pelayanan sebelum datang ke rumah sakit, sehingga dapat menyesuaikan waktu kunjungan dan memperoleh pelayanan dengan lebih efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Abas, R., & Kurniawan, D. (2019). *Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kelurahan Rum di Wilayah Kerja Puskesmas Rum Balibunga Kota Tidore Kepulauan*.

Arbayah, S. (2022). *Survei Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Wirang*. *5*(May 2021), 194–203.

Desiderius H. J. Goo, el all. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas : Studi Deskriptif pada Masyarakat di Puskesmas Moanemani Kabupaten Dogiyai. *Jurnal Kesehatan*, *7*(3), 119–127. https://doi.org/10.25047/j-kes.v7i3.119

Maria Teresia E. Pora Abo, Rina Waty Sirait., et, A. (2025). *Faktor yang Memengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Lengkosambi Tahun 2024*. *4*(2), 430–442. https://doi.org/10.55123/sehatmas.v4i2.4870

Salam, Ainun Rezki, Multazam., et. al. (2022). *Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Pasien Rawat Jalan di Masa Pandemi Covid-19 di Puskesmas Taneta*. *3*(5), 971–979.

Salsabila, A. Z., & Setianingsih, L. E. (2024). *Pemanfaatan pelayanan kesehatan peserta jaminan kesehatan nasional di puskesmas cikarang 1,2*. *01*(01), 9–17.