



## **Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Masyarakat Untuk Memanfaatkan PUSKESMAS Kuta Alam Kota Banda Aceh Tahun 2022**

**Wegina Salsa Qasthari<sup>1</sup>, Anwar Arbi<sup>2</sup>, Syarifuddin Anwar<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Universitas Muhammadiyah Aceh

**Corresponding Author:**  [weginasalsaqasthari@gmail.com](mailto:weginasalsaqasthari@gmail.com)

### **ABSTRACT**

Jumlah Puskesmas di Provinsi Aceh yakni sebanyak 359 puskesmas yang terdiri dari 158 unit Puskesmas rawat inap , Puskesmas non rawat inap terdiri dari 201 unit. Jumlah puskesmas tahun 2019 ini meningkat dibanding dengan tahun sebelumnya yakni terdiri dari 348 unit , dengan jumlah puskesmas rawat inap sebanyak 156 unit dan puskesmas non rawat inap sebanyak 192 unit (Dinkes Aceh,2019). Tujuan penelitian : untuk mengetahui Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Masyarakat Untuk Memanfaatkan Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh Tahun. Penelitian ini bersifat deskriptif analitik dengan pendekatan cross-sectional, populasi pada penelitian ini adalah 30.506 masyarakat yang berada di wilayah kerja puskesmas Kuta Alam Banda Aceh. Sampel pada penelitian ini berjumlah 100 masyarakat. Dengan metode pengambilan sampel menggunakan teknik accidental sampling. Yang dilaksanakan pada 01-02 Maret 2022 dengan 4 orang enumerator. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, selanjutnya dilakukan uji statistik dengan uji chi-square, data dianalisis dengan menggunakan SPSS versi 24.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang dapat dikatakan minat ialah responden yang berkunjung lebih dari satu kali, maka 75% masyarakat memiliki minat memanfaatkan puskesmas, 72% keluarga yang mendukung, 59% masyarakat pengetahuan baik, 60% persepsi masyarakat yang mengatakan baik pada pelayanan petugas kesehatan, 60% masyarakat bersikap negatif dan 70% fasilitas pelayanan Kesehatan baik. Dari hasil uji statistik bivariat ada hubungan antara minat masyarakat memanfaatkan puskesmas dengan dukungan keluarga (P-value=0,000), pengetahuan (P-value=0,000), pelayanan petugas kesehatan (P-value=0,005), sikap (P-value=0,018), sedangkan variabel fasilitas pelayanan kesehatan tidak terdapat hubungan (P-value=0,000). Kesimpulan dari penelitian ini, adanya hubungan antara dukungan keluarga, pengetahuan, pelayanan petugas kesehatan, sikap, fasilitas pelayanan kesehatan di puskesmas kuta alam kota banda Aceh tahun 2022.

### **Kata Kunci**

*Minat Memanfaatkan Puskesmas, Dukungan Keluarga, Pengetahuan*

## **PENDAHULUAN**

Puskesmas merupakan lembaga yang berfungsi memberikan pelayanan kesehatan sehingga terwujudnya perubahan status kesehatan masyarakat menuju peningkatan derajat kesehatan yang optimal. Untuk mewujudkan derajat kesehatan yang optimal tentu diperlukan pembangunan sistem pelayanan kesehatan dasar yang mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan

masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan kesehatan dasar tersebut. Agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, puskesmas harus meningkatkan kualitas kinerjanya ( Sucipto dan Hermawan, 2017). Puskesmas Kuta Alam merupakan salah satu pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang terdapat di Kota Banda Aceh kecamatan Banda Raya. Puskesmas tersebut juga menyediakan beberapa fasilitas seperti, poli umum, poli lansia, serta poli anak.

Pelayanan kesehatan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata, yang terjadi akibat interaksi antara konsumen dengan karyawan. Setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan lalu mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan masyarakat (Orpa dkk, 2017). Adapun menurut (Notoatmodjo,2010) "Pelayanan Kesehatan adalah tempat atau sarana yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya kesehatan".

Memanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas memiliki beberapa karakteristik yang mempengaruhinya, diantaranya yaitu karakteristik predisposisi (jenis kelamin, umur, Pendidikan, pengetahuan), karakteristik pendukung (penghasilan, jaminan kesehatan, adanya fasilitas dan tenaga kesehatan, waktu tunggu pelayanan, serta aksesibilitas), karakteristik kebutuhan (penilaian individu, dan penilaian puskesmas terhadap suatu penyakit). Karakteristik tersebut kemungkinan akan berhubungan sehingga dapat digunakan menjadi penilaian untuk memprediksi pemanfaatan pelayanan kesehatan (Anderson, 1974).

Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan menurut Donabedian dalam Dever (1984), memanfaatan pelayanan kesehatan ialah interaksi antar konsumen dengan provider (penyedia pelayanan). Memanfaatan pelayanan kesehatan juga erat kaitannya dengan kapan seseorang memerlukan pelayanan kesehatan dan jauh efektifitas pelayanan tersebut.

Terkait dengan tentang memanfaatkan pelayanan kesehatan, penelitian dari Tina (2018) menyatakan memanfaatkan pelayanan kesehatan secara umum bisa dikaitkan baik tetapi masih ada beberapa daerah yang mengalami kendala dalam memanfaatkan puskesmas. Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 mengemukakan Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

Memanfaatkan pelayanan kesehatan yakni semakin tinggi tingkat pengetahuan akan kesehatan serta dukungan orang terdekat maka makin tinggi juga pemanfaatan pelayanan kesehatan di puskesmas. Semakin baik pengalaman sebelumnya , sikap petugas serta persepsi sakit maka semakin

tinggi pemanfaatan pelayanan kesehatan yang di dapat puskesmas. Semakin lengkap fasilitas kesehatan yang di sediakan maka semakin tinggi pula pemanfaatan pelayanan puskesmas (Lende dkk, 2021).

(Permenkes RI, 2014), mengatakan masih banyak sekali faktor yang menyebabkan derajat kesehatan masyarakat di Indonesia masih rendah. Diantaranya yakni masyarakat itu sendiri yang masih belum memanfaatkan sarana pelayanan kesehatan yang sudah di sediakan secara optimal, termasuk puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu jenis fasilitas kesehatan yang diprioritaskan untuk mendukung pembangunan kesehatan masyarakat.

Jumlah Puskesmas di Indonesia secara nasional tahun 2019 sebanyak 10.062 unit. Dari jumlah tersebut Puskesmas rawat inap sebanyak 3.915 unit, sedangkan jumlah Puskesmas non rawat inap sebanyak 6.147 unit (Kemenkes, 2019).

Dari data Riskesdas Tahun 2018, masyarakat yang melakukan akses menggunakan fasilitas pelayanan Rumah Sakit berjumlah 51,99 %, sedangkan P uskesmas/Pustu/Pusling/Bidan Desa berjumlah 39,29% dan klinik/Praktek Dokter 39,94% (Riskesdas, 2018).

Kurangnya Pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas berbagai masalah yaitu kurangnya dukungan keluarga, Adapun jam operasional di Puskesmas terlalu singkat, sehingga masyarakat yang bekerja lebih memilih alternatif lain seperti Rumah Sakit atau Praktek dokter yang jam kerja nya lebih panjang dibandingkan dengan pelayanan kesehatan Puskesmas.

Faktor lain yang dapat menyebabkan rendahnya memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas ialah perilaku atau tindakan petugas kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan di Puskesmas, kurangnya inisiatif petugas kesehatan ketika masyarakat datang untuk berobat. Hal ini berhubungan dengan Penelitian yang dilakukan oleh Rumengen, dalam penelitiannya bahwa terdapat hubungan yang bermakna antara pelayanan petugas kesehatan dengan memanfaatkan pelayanan rawat jalan di Puskesmas dengan probalitasnya sebesar 0,000 ( $p<0,005$ ) dengan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 0,05 (Rumengen dkk,2015).

Salah satu faktor yang sangat penting dalam minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas ialah fasilitas yang memadai. Dalam pembangunan kesehatan Nasional, fasilitas kesehatan diantaranya yaitu puskesmas. Tujuannya untuk meningkatkan kesadaran dan kemauan serta berupaya hidup sehat di wilayah kerja Puskesmas (Lupiyoadi,2013).

Jumlah Puskesmas di Provinsi Aceh yakni sebanyak 359 puskesmas yang terdiri dari 158 unit Puskesmas rawat inap , Puskesmas non rawat inap terdiri dari 201 unit. Jumlah puskesmas tahun 2019 ini meningkat dibanding dengan tahun sebelumnya yakni terdiri dari 348 unit , dengan jumlah puskesmas rawat

inap sebanyak 156 unit dan puskesmas non rawat inap sebanyak 192 unit (Dinkes Aceh,2019).

Pada tahun 2019 , puskesmas di kota Banda Aceh terdapat 11 Puskesmas yang sudah terakreditasi. Dapat dijadikan total puskesmas di Kota Banda Aceh yang sudah terakreditasi sampai dengan tahun 2019 berjumlah 335 puskesmas atau 93% dari 359 puskesmas (Dinkes Aceh, 2019).

Jumlah kunjungan Puskesmas Meuraxa 68.733 orang, Puskesmas Jaya Baru 57.819 orang, Puskesmas Banda Raya 47.117 orang, Puskesmas Baiturrahman 104.402 orang, Puskesmas Lueng Bata 26.861 orang, Puskesmas kec Kuta Alam (Lampulo) 18.466 orang, puskesmas kec Kuta Alam 14.041 orang, Puskesmas Kuta Raja 58.219 orang, Puskesmas kec Syiah kuala (Kopelma Darussalam) 18.126 orang, Puskesmas kec Syiah Kuala (Jeulingke) 29.647 orang, Puskesmas Ulee Kareng 48.119 orang (Dinkes Kota Banda Aceh,2020)

Puskesmas Kuta Alam merupakan salah satu puskesmas pemerintah di Kota Banda Aceh untuk menyelenggarakan upaya kesehatan yang optimal dan memuaskan bagi pasien. Dalam 2 tahun terakhir diperoleh data jumlah kunjungan pasien rawat jalan yaitu tahun 2019 terdapat 23.088 kunjungan pasien, tahun 2020 terdapat 14.041 kunjungan pasien (Profil Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh,2020).

Lokasi puskesmas Kuta Alam ini berada di tengah-tengah kota sehingga masyarakatnya cenderung memilih untuk berobat ke pelayanan kesehatan lain seperti dokter praktek dan klinik. Masyarakat yang memiliki pengetahuan tinggi cenderung menganggap kesehatan sebagai suatu hal yang penting, sehingga cenderung untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang lebih besar dibandingkan dengan masyarakat yang memiliki pengetahuan rendah. Hal itu sering terjadi karena masyarakat yang memiliki pengetahuan tinggi lebih mudah mendapatkan informasi dan menyerap informasi, dibandingkan dengan masyarakat yang memiliki pengetahuan rendah perilakunya masih dipengaruhi oleh keadaan sekitar ( Siti Fatimah dan Fitri Indrawati, 2019).

Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pasien, dapat dilihat dari outcome produk yang dirasakan dalam hubungannya dengan harapan seseorang. Pelayanan harus dilihat dari dua sisi yaitu dari sisi petugas dan dari sisi pasien. Dari sisi pasien, kepuasan pelayanan dilihat dari terpenuhinya harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemberi pelayanan penyedia jasa (pelayanan kesehatan) harus memperhatikan standar mutu pelayanan yang lebih baik dengan memperhatikan kriteria mutu yang ditetapkan oleh konsumen, jika fokusnya pada pengembangan pelayanan yang ditujukan untuk menjamin kepuasan konsumen sebagai pelanggan (Solikhah, 2008)

Dari hasil data Dinas Kesehatan pada tahun 2020, dari banyak nya Puskesmas yang berada di Kota Banda Aceh. Puskesmas Kuta Alam termasuk puskesmas yang memiliki jumlah kunjungan mengalami penurunan dengan populasi berjumlah 30.506 orang. Salah satu alasan terbesarnya juga dikarenakan Puskesmas Kuta Alam termasuk salah satu Puskesmas yang berada di pusat kota, banyaknya pilihan alternatif pelayanan kesehatan lainnya dibandingkan Puskesmas.

Permasalahan di atas dapat mempengaruhi minat masyarakat untuk memilih pelayanan kesehatan lain dibandingkan Puskesmas. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Masyarakat Untuk Memanfaatkan Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh Tahun 2022".

## **METODE PENELITIAN**

Jenis Penelitian ini bersifat deskriptif *analitik* dengan desain *cross sectional* yakni suatu penelitian yang dilakukan dalam waktu bersamaan antara variabel dependent dan independent dengan bertujuan untuk mengetahui Faktor yang berhubungan dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh Tahun 2022. Populasi adalah keseluruhan objek penelitian atau objek yang diteliti (Notoadmojo, 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh pada tahun 2020 yang berjumlah 30.506 orang.

Sampel adalah sebahagian dari populasi yang diteliti dan dianggap mewakili

seluruh populasi (Notoadmojo, 2012). Cara pengambilan sampel,dengan menggunakan Teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan suatu pertimbangan tertentu seperti sifat-sifat populasi dan ciri-ciri yang sudah diketahui sebelumnya.

### **Pengumpulan Data**

#### **Data Primer**

Data Primer, merupakan data yang langsung diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang berisi pertanyaan yang disediakan dan selanjutnya diisi oleh responden.

#### **Data Sekunder**

Data Sekunder, merupakan data penunjang yang di dapat dari Dinas Kesehatan Provinsi Aceh, Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota, Puskesmas serta referensi yang tersedia.

### Analisa Data

Analisa Univariat dilakukan terhadap tiap variabel dari hasil penelitian, dalam analisa ini hanya menghasilkan distribusi dan presentase tiap variabel (Notoatmodjo, 2010). Penentuan presentase (P) terhadap tiap variabel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f_i}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Jumlah jawaban yang benar

N = Jumlah skor maksimal

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hubungan Dukungan Keluarga dengan Minat Masyarakat Memanfaatkan Puskesmas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara dukungan keluarga dengan minat masyarakat memanfaatkan puskesmas dengan *p value* 0,000. Menurut peneliti adanya hubungan antara dukungan keluarga dengan minat masyarakat memanfaatkan puskesmas disebabkan oleh semakin mendukungan keluarga responden akan semakin besar masyarakat yang memanfaatkan puskesmas, begitupun sebaliknya semakin tidak mendukung keluarga semakin kecil kemungkinan responden tersebut untuk memanfaatkan puskesmas.

Dukungan keluarga merupakan bentuk perilaku melayani yang dilakukan keluarga, baik dalam dukungan emosional (perhatian, kasih sayang, empati), penghargaan (menghargai, umpan balik), instrumental (bantuan tenaga, dana, waktu), dan informasi (saran, nasehat, informasi) (Friedman, 2010).

### Hubungan Pengetahuan dengan Minat Masyarakat Memanfaatkan Puskesmas

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pengetahuan dengan minat masyarakat memanfaatkan puskesmas dengan *p value* 0,000. Menurut peneliti adanya hubungan antara pengetahuan dengan minat masyarakat memanfaatkan puskesmas disebabkan oleh semakin baik pengetahuan responden akan semakin besar yang memanfaatkan puskesmas, begitupun sebaliknya semakin tidak baik pengetahuan responden semakin kecil kemungkinan responden tersebut untuk memanfaatkan puskesmas.

Trimuthy (2008) menyebutkan salah satu faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan ialah pengetahuan.

Pelayanan itu sendiri juga tergantung pada pengetahuan apa yang ditawarkan dalam pelayanan, bagaimana, kapan, oleh siapa dan dengan biaya berapa pelayanan kesehatan dapat diperoleh. Jadi memanfaatkan pelayanan kesehatan itu dipengaruhi oleh permintaan, sikap dan pengalaman seseorang.

### **Hubungan Pelayanan Petugas Kesehatan dengan Minat Masyarakat Untuk Memanfaatkan Puskesmas**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara pelayanan petugas kesehatan dengan minat masyarakat memanfaatkan puskesmas dengan  $p$  value 0,005. Menurut peneliti adanya hubungan antara pelayanan petugas kesehatan dengan minat masyarakat memanfaatkan puskesmas disebabkan oleh semakin baik pelayanan petugas kesehatan responden akan semakin banyak yang memanfaatkan puskesmas, begitupun sebaliknya semakin kurang baik pelayanan petugas Kesehatan semakin kecil kemungkinan responden tersebut untuk memanfaatkan puskesmas.

Pelayanan Kesehatan mempunyai salah satu prinsip yakni menyelamatkan pasien dengan prosedur dan tindakan yang aman dan tidak membahayakan pasien maupun betugas pemberi pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan pada masa kini juga sudah merupakan industri jasa kesehatan utama yang dimana setiap instansi kesehatan bertanggung jawab atas penerima jasa pelayanan (Ulumiyah, 2018)

### **Hubungan Sikap dengan Minat Masyarakat Untuk Memanfaatkan Puskesmas**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara sikap dengan minat masyarakat memanfaatkan puskesmas dengan  $p$  value 0,018. Menurut peneliti adanya hubungan antara sikap dengan minat masyarakat memanfaatkan puskesmas disebabkan oleh semakin positif sikap responden akan semakin banyak yang memanfaatkan puskesmas, begitupun sebaliknya semakin negatif sikap responden semakin kecil kemungkinan responden tersebut untuk memanfaatkan puskesmas.

Sikap dalam pelayanan tenaga kesehatan diartikan sebagai reaksi atau respon tenaga kesehatan/ perawat dalam melakukan pelayanan kesehatan yang disertai dengan kecenderungan untuk melakukan tindakan terhadap objek (pasien) sesuai dengan kebutuhan pasien. Sikap merupakan keadaan mental dan saraf dari kesiapan yang diatur melalui pengalaman yang memberikan hubungan dinamik atau terarah terhadap respon individu pada semua objek dan situasi yang berkaitan dengannya (Wulandari et.al, 2016).

### **Hubungan Fasilitas Pelayanan Kesehatan dengan Minat Masyarakat Untuk Memanfaatkan Puskesmas**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang bermakna antara fasilitas pelayanan kesehatan dengan minat masyarakat memanfaatkan

puskesmas dengan  $p$  value 0,000. Menurut peneliti adanya hubungan antara fasilitas pelayanan kesehatan dengan minat masyarakat memanfaatkan puskesmas disebabkan oleh semakin baik fasilitas pelayanan kesehatan di puskesmas kuta alam maka akan semakin banyak yang memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas, begitupun sebaliknya fasilitas pelayanan kesehatan di puskesmas yang kurang baik akan mempengaruhi masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Fasilitas kesehatan Puskesmas merupakan yang sangat penting dan terjangkau bagi seluruh kalangan masyarakat, khususnya bagi masyarakat menengah ke bawah. Faktor biaya dan obat yang jauh lebih murah serta lokasi yang mudah di jangkau (berada di tiap kelurahan maupun kecamatan) menjadi alasan masyarakat untuk memilih puskesmas sebagai tempat berobat. Akan tetapi Puskesmas yang berada di tengah-tengah kota lebih banyak alternatif untuk berobat, seperti RSU (Rumah sakit umum), praktik dokter atau sekedar membeli obat di apotik maupun depot (Radito, 2014).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Minat Masyarakat Untuk Memanfaatkan Puskesmas Kuta Alam Kota Banda Aceh Tahun 2022. Berdasarkan dukungan keluarga, pengetahuan, pelayanan petugas kesehatan, sikap, fasilitas pelayanan kesehatan. Maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada hubungan yang bermakna antara dukungan keluarga dengan minat masyarakat dalam memanfaatkan puskesmas Kuta Alam Tahun 2022 dengan nilai  $p$  value = 0,000
  2. Ada hubungan yang bermakna antara pengetahuan dengan minat masyarakat memanfaatkan puskesmas Kuta Alam Tahun 2022 dengan nilai  $p$  value 0,000
  3. Ada hubungan yang bermakna antara pelayanan petugas kesehatan dengan minat masyarakat memanfaatkan puskesmas Kuta Alam Tahun 2022 dengan nilai  $p$  value 0,005
  4. Ada hubungan yang bermakna antara sikap dengan minat masyarakat memanfaatkan puskesmas Kuta Alam Tahun 2022 dengan nilai  $p$  value 0,018
- Ada hubungan yang bermakna antara fasilitas pelayanan kesehatan dengan minat masyarakat memanfaatkan puskesmas Kuta Alam Tahun 2022 dengan nilai  $p$  value 0,000

## DAFTAR PUSTAKA

- Abas, R et al., *Analisis Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Kelurahan Rum di Wilayah Kerja Puskesmas Rum Balibunga Kota Tidore Kepulauan*, 2020, Vol. 2(1):23-32.
- Adi Sucipto, Imam. D. H., *Sistem Layanan Kesehatan Puskesmas Menggunakan Framework YII*, 2017, Vol. 11(2):61-65.
- Andari et al., *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bangli*, Universitas Gajah Mada, 2016.
- Andriadi dkk., *Pentingnya Pengenalan Vaksin di Masa Pandemi Covid-19 Desa Ibul Kecamatan Simpang Teritip*, 2021, Vol. 2(1):100-104.
- Andriana masita dkk., *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Masyarakat Desa Tanailandu di Wilayah Kerja Puskesmas Kanapa-napa Kecamatan Mawasangka Kabupaten Buton Tengah Tahun 2015*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Unsyiah, 2016.
- Andrianto P, Nursikuwagus A., *Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Webs*
- Anjaryani W.D., *Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang*, Universitas Diponegoro Semarang, 2009.
- Aris Munandar., *Tinjauan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Waktu Tunggu Pelayanan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan di Badan Layanan Umum Daerah RSUD Kabupaten Nagan Raya*, Universitas Teuku Umar Meulaboh, 2014.
- Aryo Ginanjar., *Peran Kepala Puskesmas dalam Pengembangan UKBM di Kabupaten Purbalingga*, 2016, Vol. 19(1):21-31.
- Aulia Ridha dkk., *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Layanan Primer Banjarmasin*, 2017, Vol. 11(1):95-100.
- Azwar, S., *Sikap Manusia Teori dan Pengukuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2017.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, K.P. dan K.R.I., *Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Jaringan*, 2016. <https://kbki.kemdikbud.go.id/>
- Berry Fether dan Diana Barsasella., *Analisis Sistem Pendaftaran Pasien Rawat Jalan di puskesmas Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur 2014, 2015*, Vol. 3(1):2337-585.
- Budi Wurtiningsih., *Dukungan Keluarga Pada Pasien Stroke di Ruang Saraf RSUP Dr. Kariadi Semarang*, 2012, Vol. 1(1):57-59.
- Budiarto, E., *Biostatistika Untuk Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Buku Kedokteran, 2002.
- Charisma Nur Mauluda Hidayati dan Dwi Cahyo Kartiko., *Minat Siswa MTsN P aron Ngawi Pada Kegiatan Ekstrakurikuler Bola Basket*, 2017, Vol. 05(02):292-296.
- Citra wulandari dkk., *Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Kona*

- we Kepulauan Tahun 2016, <https://media.neliti.com/media/publications/183311-ID-faktor-yang-berhubungan-dengan-pemanfaat.pdf>, 2016.
- Dahlan, S., *Statistik Untuk Kedokteran dan Kesehatan*. Jakarta: Selemba Medika, 2012.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. 1991. Pedoman Kerja Puskesmas. Jakarta : Departemen Kesehatan.
- Depkes RI., *Lima Moment saat Praktek Membersihkan Tangan*. Jakarta, Tahun 2013.
- Depkes RI., *Pedoman Teknis Penemuan dan Tata Laksana Penyakit*. Jakarta: Direktorat P2PL, 2006.
- Dewi B.R dkk., *Perancangan Sistem Informasi Puskesmas Berbasis Web*, 2020, Vol. 4(1).
- Dinkes Aceh., *Profil Kesehatan Aceh*, 2019. <https://dinkes.acehprov.go.id/jelajah/read/2020/05/15/107/profil-kesehatan-aceh-tahun-2019.html> [15 Mei 2020].
- Dinkes Aceh., *Profil Kesehatan Aceh*, 2020. <https://dinkes.acehprov.go.id/jelajah/read/2021/04/28/136/profil-kesehatan-aceh-tahun-2020.html> [28 April 2021].
- Fadli Ari., *Mengenal Covid-19 dan Cegah Penyebarannya dengan "Peduli Lindungi" Aplikasi Berbasis Android*, 2020.
- Fani Kumalasari, Ahyani. L . N., *Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Penyesuaian Diri Remaja di Panti Asuhan*, 2012, Vol. 1(1).
- Friedman. M., *Buku ajar keperawatan keluarga, riset teori dan praktek*. Edisi 5 . Jakarta: EGC 2010.
- Hussein, D.R dan Musiana., *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Puskesmas oleh Pasien Hipertensi*, <https://ejurnal.poltekkes-tjk.ac.id/index.php/JK/article/view/62/55>, 2014.
- IASC, Catatan Tentang Aspek Kesehatan Jiwa Dan Psikososial Wabah Covid-19, *Agency Standing Committee*, 2020: 1-20.
- Igha trimurthy., *Analisis Hubungan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan dengan Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Pandanaran Kota Semarang*, Universitas Diponegoro Semarang, 2008.
- Indah Maya Safitri., *Hubungan Status Sosio ekonomi dan Dukungan Keluarga dengan Kualitas Hidup ODHA*, 2020, Vol. 8(1):21-35.
- Indonesia. R (2009)., *Undang-Undang No. 36 Tahun 2009. Tentang Kesehatan*
- Karman et al., *Faktor - Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Pesisir Di Desa Bungin Permai Kecamatan Tinanggea kabupaten Konawe Selatan Tahun 2016*, <https://media.neliti.com/media/publications/185274-ID-faktor-faktor-yang-berhubungan-dengan-pe.pdf>, 2017.

- Kemenkes., *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2014*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI,2014.
- Khairul Mahadi dan Lia Nurhasanah., *Kebijakan Tata Ruang dan Kinerja Pelayanan Kesehatan di Kota Serang*, 2011, Vol. 2(2):100-104.
- Laksono, A, D., *Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan di Indonesia*, [https://www.researchgate.net/publication/326439465\\_Aksesibilitas\\_Pelayanan\\_Kesehatan](https://www.researchgate.net/publication/326439465_Aksesibilitas_Pelayanan_Kesehatan), 2016.
- Lende, N,D, dkk., *Pemanfaatan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional di Wilayah Kerja Puskesmas Tarus*, 2021, Vol. 3(1):19-28.
- Lupiyoadi, Rambat., *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Luxiana, K. M. (2020). *Penyebutan Social Distancing Diganti Phycial Distancing, Ini Alasannya*. Jakarta: detiknews
- Marlita. L dkk., *Hubungan Dukungan Keluarga Terhadap Kekambuhan Pasien Skizofrenia dirumah Sakit Jiwa Tampan Pekan Baru Tahun 2020*, 2020, Vol. 4(1):77-83
- Mubarak I., *Promosi Kesehatan Untuk Kebidanan*, Jakarta: Salemba Medika; 2012.
- Mujiarto dkk., *Startergi Pelayanan Kesehatan untuk Kepuasan Pasien di UPT Puskesmas Pandean Kecamatan Dongko Kabupaten Trenggalek*, 2019, Vol. 3(1):34-49.
- Notoatmodjo, S. (2011). *Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo. S., *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta; 2012.
- Noviana., *Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja*, 2013, Vol. 2(3):22-28.
- Nur widayati, Dewi Erti I., *Gambaran Faktor-Faktor yang Mendorong Keputusan Keluarga dalam Memanfaatkan Pelayanan Rawat Inap di Puskesmas Ngemplak ISleman*, 2007, Vol. 3(1):65-77
- Nurchayati. S., *Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Kualitas Hidup Pasien Penyakit Ginjal Kronik yang Menjalani Hemodialysis di Rumah Sakit IslamFati mah Cilacap dan RSUD Banyumas*, <http://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20282431>, 2011.
- Orpa, O, A, dkk., *Sistem Pelayanan Kesehatan Puskesmas Akelamo di Kecamatan Sahu Timur Kabupaten Halmahera Barat*, Manado: Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi; 2017.
- Permenkes RI., *Tentang Pelayanan kesehatan pada Jaminan kesehatan Nasional*. Jakarta: Depkes RI.