



FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN KEMBALI OLEH PASIEN THT DI POLI THT RSUD H. BACHTIAR DJAFAR

Anita Yasmin¹, Wilda Yunita², Pratiwi Syah Putri³
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Flora, Medan, Indonesia^{1,2,3}

E-mail: anitayasmintnjg02@gmail.com

ABSTRAK

Banyak keluhan yang didengar sehari-hari terkait gangguan kesehatan THT, seperti rasa sakit pada telinga, gangguan pendengaran, demam, keluarnya cairan dari telinga, gejala pilek, sumbatan hidung, migrain, kesulitan menelan, dan lainlain. Kurangnya pemahaman tentang potensi risiko dan dampak dari gangguan THT sering kali mengurangi motivasi untuk mencari pelayanan kesehatan secara rutin. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan kembali oleh pasien THT. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasi dengan desain cross sectional. Penelitian dilakukan di Poli THT RSUD H. Bachtiar Djafar. Populasi penelitian sebanyak 32 orang dan keseluruhan dijadikan sampel. Analisis data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan menggunakan uji Chi-Square pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$). Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan kembali oleh pasien THT di Poli THT RSUD H. Bachtiar Djafar pengetahuan (p-value = 0,043), fasilitas (p-value = 0,029), dan kualitas pelayanan (p-value = 0,000). Disarankan kepada tenaga kesehatan di Poli THT RSUD H. Bachtiar Djafar agar memberikan pengetahuan tentang THT terhadap pasien, menyediakan fasilitas terbaik bagi pasien, dan mengedepankan kualitas dari pelayanan Poli THT agar pasien memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan dari Poli THT.

Kata Kunci : THT, Pengetahuan, Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Kembali

PENDAHULUAN

Menurut data badan kesehatan dunia World Health Organization (WHO) pada tahun (2017) memperkirakan bahwa sebanyak 360 juta orang menderita gangguan pendengaran (terdiri dari 328 juta orang dewasa dan 32 juta anak-anak). Berdasarkan data WHO pada tahun (2018) tentang kebiasaan mendengarkan musik pada orang berusia 12 – 35 tahun, diketahui hampir 50% orang yang diteliti

mendengarkan musik dengan volume melebihi ambang batas normal. Sebanyak 40% orang pun terpapar suara dengan volume berpotensi merusak telinga terutama di tempat hiburan yang mengganggu kesehatan. Menurut Kemenkes RI, (Kemenkes RI, 2018) dari hasil Riset Kesehatan Dasar di Indonesia, kunjungan pasien kasus THT tertinggi di Indonesia, yaitu rata-rata sekitar 80.000 kunjungan per tahunnya dan terus bertambah.



Manusia seringkali telah mengetahui tubuhnya mengalami gangguan kesehatan, tetapi tidak tahu persis penyakit apa yang sedang menyerangnya serta bagaimana cara mengobatinya. Gangguan kesehatan yang sering dianggap sepele dan paling tidak disadari oleh masyarakat luas adalah gangguan kesehatan THT (Telinga, Hidung, dan Tenggorokan). Banyak keluhan yang didengar sehari-hari terkait gangguan kesehatan THT, seperti rasa sakit pada telinga, gangguan pendengaran, demam, keluarnya cairan dari telinga, gejala pilek, sumbatan hidung, migrain, kesulitan menelan, dan lain-lain (Busroni, 2022). 2 Telinga, Hidung, dan Tenggorokan mempunyai fungsi amat penting bagi tubuh kita, antara lain mencium aroma, mendengar, bernapas, berbicara, serta menelan makan dan minuman. Maka, jika terjadi gangguan kepada tiga bagian tersebut disarankan untuk segera memeriksakannya kepada dokter spesialis THT. Pada umumnya, untuk menegakkan diagnosis, dokter spesialis THT perlu melakukan pemeriksaan fisik pada telinga, hidung, dan tenggorokan sebagai sumber gangguan kesehatan. Gejala penyakit THT bergantung dari lokasi dan penyebab sakitnya dengan jenis penyakit yang bermacam-macam pula (Lahdji dkk., 2017). Gangguan kesehatan yang berkaitan dengan telinga, hidung, dan tenggorok terhubung dalam satu sistem yang mengakibatkan jika gangguan pada satu organ maka akan berpengaruh pada organ lain. Gangguan kesehatan pada organ-organ tersebut menyebabkan fungsi yang harus dijalankan jadi tidak optimal sehingga memengaruhi kualitas hidup penderita atau bahkan ancaman kematian.

Maka disarankan untuk segera mendatangi dokter spesialis THT dan pelayanan kesehatan THT terdekat dan gunakan pelayanan kesehatan semaksimal mungkin (Busroni, 2022). Mayoritas

masyarakat luas yang mengalami gangguan THT cenderung tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan secara maksimal karena beberapa alasan. Pertama, ada faktor kesadaran yang rendah terhadap pentingnya perawatan pencegahan dalam kasus THT. Banyak pasien mungkin menganggap gejala yang mereka alami sebagai hal yang sepele dan tidak menganggapnya cukup serius untuk mengunjungi profesional medis.

Kurangnya pemahaman tentang potensi risiko dan 3 dampak dari gangguan THT sering kali mengurangi motivasi untuk mencari pelayanan kesehatan secara rutin (Andriana & Antari, 2022). Kedua, aspek psikologis juga memainkan peran dalam kurangnya pemanfaatan pelayanan kesehatan THT. Faktor-faktor seperti ketakutan, kecemasan, atau kurangnya pengetahuan tentang prosedur medis tertentu dapat menghambat kemauan seseorang untuk mencari bantuan medis (Lahdji dkk., 2017). Selain itu, keengganan untuk mencari bantuan medis juga bisa disebabkan oleh ketidakpercayaan terhadap layanan kesehatan, mungkin akibat pengalaman sebelumnya yang tidak memuaskan atau kurangnya kepercayaan terhadap sistem perawatan kesehatan yang ada. Semua faktor ini bisa menjadi hambatan yang signifikan bagi pasien THT untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan secara maksimal (Andriana & Antari, 2022). Terdapat penelitian-penelitian yang membahas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh pasien THT berikut ini adalah beberapa penelitian tersebut. Penelitian milik Ekawati (2022) di Rumah Sakit Umum Daerah H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar memperoleh hasil uji statistik bahwa fasilitas rumah sakit berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p = 0,000$). Penelitian lain dari Alamsyah (2017) di Rumah Sakit



Universitas Hasanuddin memperoleh hasil bahwa ada hubungan antara variabel fasilitas rumah sakit ($p = 0,004$) dan pelayanan perawat atau bidan ($p = 0,011$) dengan keputusan pemanfaatan layanan. Sedangkan penelitian Yuniati (2022) yang dilakukan di Puskesmas Sambirejo Langkat mendapatkan kesimpulan bahwa faktor pengetahuan ($p = 0,026$) berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat. Penelitian ini dilakukan di Poli THT Rumah Sakit Umum Daerah H. Bachtiar Djafar merupakan salah satu rumah sakit di Kota Medan. Berdasarkan data yang diperoleh dari Poli THT Rumah Sakit Umum Daerah H. Bachtiar Djafar bahwa jumlah pasien THT selama 3 bulan terakhir mengalami peningkatan.

Data jumlah pasien THT pada bulan Agustus 2023 sebanyak 15 orang, bulan September 2023 sebanyak 18 orang, dan bulan Oktober 2023 sebanyak 16 orang. Jika dirataratakan jumlah pasien THT yang berkunjung ke Poli THT Rumah Sakit Umum Daerah H. Bachtiar Djafar adalah sebanyak 16 orang. Survei pendahuluan yang peneliti lakukan dengan mewawancarai 10 orang pasien THT yang berkunjung ke Poli THT Rumah Sakit Umum Daerah H. Bachtiar Djafar dan hasil wawancara menunjukkan bahwa 2 orang mengatakan bahwa mereka tidak tahu tengah menderita penyakit yang berhubungan dengan THT yang harus segera ditangani di fasilitas kesehatan THT. Sebanyak 3 orang mengatakan bahwa mereka merasa fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu dan toilet dalam kondisi kurang baik yang membuat mereka enggan untuk datang kembali. Sedangkan 5 orang mengatakan bahwa perawat dan pelayanan yang diberikan tidak maksimal, dibuktikan dengan tidak memberikan penjelasan secara lengkap mengenai masalah THT mereka juga perawat terkesan acuh dan sedikit kasar.

Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas pasien THT yang berkunjung merasa tidak perlu lagi kembali datang ke fasilitas kesehatan dan tidak perlu memanfaatkan pelayanan kesehatan karena pengalaman buruk yang diterima. Dari data dan informasi yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk melakukan studi dengan judul : “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi 5 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Kembali oleh Pasien THT di Poli THT Rumah Sakit Umum Daerah H. Bachtiar Djafar”.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian Jenis penelitian ini bersifat deskriptif korelasi dengan desain cross sectional. Menurut Sahir (2022) penelitian deskriptif korelasi adalah sebuah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara dua variabel atau lebih dalam populasi atau sampel tertentu. Selanjutnya Nursalam (Nursalam, 2020) menyatakan bahwa desain Cross Sectional adalah suatu penelitian untuk mempelajari korelasi antar variabel dengan cara pendekatan atau pengumpulan data sekaligus pada satu saat tertentu saja.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi

Adalah keseluruhan elemen/subyek penelitian (Hasmi, 2012). adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas I berjumlah 34 orang.

Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti secara langsung (Notoatmodjo, 2018). Sampel dalam penelitian ini adalah keseluruhan populasi yaitu sebanyak 32 orang.



Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan di Poli THT Rumah Sakit Umum Daerah H. Bachtiar Djafar yang beralamat Jalan Kolonel Yos Sudarso KM. 19, Kelurahan Pekan Labuhan, Kecamatan Medan Labuhan, Kota Medan.

Waktu.

Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Oktober 2023 sampai dengan bulan Februari 2024. Pengambilan data bulan Desember 2023-Februari 2024.

HASIL PENELITIAN

a. Jenis Kelamin

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin di poli THT RSUD H. Bachtiar Djafar

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persen (%)
Laki-Laki	13	40,6%
Perempuan	19	59,4%
Total	32	100%

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berdasarkan jenis kelamin yaitu sebagian kecil responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 13 orang (59,4%) dan sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 orang (40,6%).

b. Umur

Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Umur di poli THT RSUD H. Bachtiar djafar

Umur	Frekuensi	Persen (%)
< 20 tahun	4	12,5%
21-40 tahun	13	40,6%
41-60 tahun	12	37,5%
>60 tahun	3	9,4%

Total 32 100%

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berdasarkan umur yaitu sebagian kecil responden siswa yang berumur <20 tahun sebanyak 4 orang (12,5%) dan sebagian besar responden yang berumur 21-40 tahun sebanyak 13 orang (40,6%).

c. Pengetahuan

Distribusi frekuensi responden berdasarkan pengetahuan di poli THT RSUD H. bachtiar djafar

Pengetahuan	Frekuensi	Persen (%)
Baik	12	37,5%
Kurang	20	62,5%
Total	32	100%

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berdasarkan pengetahuan sebelum diberikan pendidikan kesehatan dalam kategori Baik sebanyak 12 orang (37,5%) dan sebagian kecil responden dalam kategori cukup sebanyak 20 orang (62,5%).

PEMBAHASAN

a. Hubungan Pengetahuan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Kembali Oleh Pasien THT

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan kembali oleh pasien THT di Poli THT Rumah Sakit Umum Daerah H. Bachtiar Djafar, $p = 0,043 < 0,05$. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuniati (2022) di Puskesmas Sambirejo Langkat mendapatkan kesimpulan bahwa faktor pengetahuan ($p = 0,026$) berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.



Penelitian lain dari Prayogi (2019) yang dilakukan di Puskesmas Turi Sleman menemukan hasil bahwa terdapat hubungan tingkat pengetahuan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan keeratan lemah, hasil tabulasi silang $p\text{-value} = 0,000$. Sedangkan penelitian Singal (2018) yang dilakukan di Desa Kima Bajo Kecamatan Wori memperoleh hasil bahwa ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan puskesmas dengan hasil analisis Fisher Exact Test diperoleh nilai $p = 0,046$. Pengetahuan didefinisikan sebagai kumpulan informasi, fakta, dan pemahaman yang dimiliki oleh seseorang atau suatu kelompok tentang suatu subjek atau bidang tertentu. Ini mencakup pengetahuan teoritis yang diperoleh melalui pembelajaran formal maupun pengalaman praktis sehari-hari.

Pengetahuan tidak hanya terbatas pada kuantitas informasi yang dimiliki, tetapi juga melibatkan kemampuan untuk memahami, menerapkan, dan mengaitkan konsep-konsep tersebut untuk memecahkan masalah atau membuat keputusan yang lebih baik (Ahmadi, 2019). Aspek kurangnya pengetahuan berperan dalam menurunnya pemanfaatan pelayanan kesehatan (Andriana & Antari, 2022).

Faktor-faktor seperti kurangnya pengetahuan tentang prosedur medis tertentu, ketakutan, kecemasan dapat menghambat kemauan seseorang untuk mencari bantuan medis (Lahdji dkk., 2017). Menurut peneliti, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pasien Poli THT RSUD H. Bachtiar Djafar berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan kembali. Hal ini dikarenakan sebagian pasien kurang memahami informasi tentang kondisi kesehatan THT mungkin kesulitan untuk mengenali gejala, memahami urgensi pengobatan, atau bahkan menyadari pentingnya pencegahan. Ketidakpahaman

terhadap prosedur atau tindakan yang mungkin diperlukan dalam perawatan THT dapat membuat pasien ragu atau enggan untuk mencari bantuan kesehatan lebih lanjut. Seluruh kendala tersebut, membuat pasien enggan untuk mendatangi kembali pelayanan kesehatan THT karena pengetahuan yang minim tentang penyakit THT dan apa yang harus dilakukan jika terjadi masalah pada Telinga, Hidung, dan Tenggorokan (THT).

b. Hubungan Fasilitas dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Kembali Oleh Pasien THT

Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara fasilitas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan kembali oleh pasien THT di Poli THT Rumah Sakit Umum Daerah H. Bachtiar Djafar, $p = 0,029 < 0,05$. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ekawati (2022) di Rumah Sakit Umum Daerah H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar memperoleh hasil uji statistik bahwa fasilitas rumah sakit berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p = 0,000$). Penelitian lain dari Alamsyah (2017) di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin memperoleh hasil bahwa ada hubungan antara variabel fasilitas rumah sakit ($p = 0,004$) dan pelayanan perawat atau bidan ($p = 0,011$) dengan keputusan pemanfaatan layanan. Penelitian Wulandari & Ahmad (2016) di UPTD Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan memperoleh hasil yaitu sarana berhubungan signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p = 0,025$). Fasilitas kesehatan yang dekat, baik secara geografis maupun finansial, cenderung mendorong individu untuk mencari perawatan kesehatan THT ketika dibutuhkan. Fasilitas kesehatan yang



dilengkapi dengan peralatan dan tenaga medis yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan (Andriana & Antari, 2022). Hal lain yang menjadi kunci untuk pemanfaatan pelayanan kesehatan THT secara maksimal adalah kenyamanan fasilitas kesehatan, kebersihan, ketersediaan layanan pendukung seperti parkir yang memadai, area tunggu yang nyaman, dan aspek-aspek lainnya juga dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk mencari perawatan kesehatan THT (Lahdji dkk., 2017). Menurut peneliti, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas di Poli THT RSUD H. Bachtiar Djafar berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan kembali. Fasilitas yang kurang lengkap dapat membuat pasien merasa kurang nyaman dan dapat memberi persepsi negatif terhadap lingkungan Poli THT, 39 antrian yang panjang dan fasilitas yang kotor juga membuat pasien enggan kembali ke Poli THT. Kurangnya informasi yang jelas mengenai prosedur, waktu tunggu, atau ketersediaan dokter THT mungkin membuat pasien merasa kurang terlayani atau kurang mendapat prioritas. Kesulitan dalam mencari janji temu atau jadwal yang tidak fleksibel juga dapat menjadi kendala bagi pasien untuk kembali memanfaatkan pelayanan THT. Meningkatkan aksesibilitas informasi, meningkatkan fasilitas, dan memberikan pengalaman pasien yang lebih positif dapat menjadi solusi untuk memotivasi pasien untuk kembali menggunakan pelayanan kesehatan THT secara berkala.

c. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Kembali Oleh Pasien THT

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan kembali

oleh pasien THT di Poli THT Rumah Sakit Umum Daerah H. Bachtiar Djafar , $p = 0,000 < 0,05$. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi & Yuniar (2022) di Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya Konawe Selatan yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang pelayanan rawat jalan dengan nilai $p = 0,000$. Penelitian Ningsih (2021) di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar memperoleh hasil bahwa mutu pelayanan berhubungan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan dengan nilai $p = 0,000$. Penelitian lain dari Alim (2023) di Klinik Engsar Polewali Mandar menunjukkan hasil penelitian bahwa ada pengaruh kualitas pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan klinik kesehatan ($p\text{-value} = 0,000$). 40 Kualitas pelayanan berdampak besar terhadap tingkat kepercayaan dan kepuasan pada pasien. Ketika pasien merasa diperlakukan dengan baik, mendapat informasi yang jelas, dan merasa perawatan mereka diutamakan, mereka cenderung lebih sering menggunakan layanan kesehatan (Margareth, 2019). Aspek kualitas pelayanan mencakup efisiensi dalam diagnosis dan pengobatan kondisi THT, komunikasi yang efektif antara pasien dan tenaga medis, ketersediaan fasilitas dan teknologi medis yang mutakhir, serta kenyamanan dan kebutuhan pasien THT. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat pasien merasa dihargai dan dilayani dengan baik yang secara langsung memengaruhi kecenderungan pasien untuk memanfaatkan layanan kesehatan THT secara teratur (Sulistiyowati, 2018). Menurut peneliti, hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan Poli THT RSUD H. Bachtiar Djafar berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan kembali oleh pasien THT. Pasien yang merasa tidak puas dengan aspek-aspek seperti kecepatan



pelayanan, komunikasi yang kurang efektif dengan tenaga medis, atau kurangnya perhatian terhadap kebutuhan individu dapat menjadi kurang termotivasi untuk mencari pengobatan lebih lanjut di fasilitas yang sama. Kesadaran akan pentingnya aspek kualitas pelayanan, termasuk pemahaman dan empati dari petugas medis, serta prosedur yang efektif, dapat mendorong pasien untuk aktif mencari perawatan yang lebih baik di tempat lain atau bahkan menghindari memanfaatkan kembali pelayanan di Poli THT Rumah Sakit Umum Daerah H. Bachtiar Djafar. Kualitas pelayanan THT yang kurang memadai dapat memberikan dampak negatif terhadap persepsi pasien di Poli THT Rumah Sakit Umum Daerah H. Bachtiar Djafar, mempengaruhi keinginan mereka untuk kembali menggunakan 41 layanan tersebut. Pelayanan yang kurang baik mungkin melibatkan aspek-aspek seperti kurangnya komunikasi efektif, keterlambatan dalam pelayanan, kurangnya kejelasan dalam penjelasan diagnosa atau prosedur, atau ketidakramahan staf. Persepsi negatif yang timbul dari pengalaman ini dapat menciptakan rasa ketidakpuasan dan kepercayaan yang berkurang terhadap penyedia layanan THT tersebut. Pasien yang merasa tidak puas atau tidak dihargai dalam pengalaman pelayanan mereka cenderung mencari alternatif layanan kesehatan atau bahkan menghindari penggunaan layanan tersebut di masa yang akan datang.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengetahuan berhubungan signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan kembali oleh pasien THT di Poli THT RSUD H. Bachtiar Djafar, p-value =

0,043 < 0,05.

2. Fasilitas berhubungan signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan kembali oleh pasien THT di Poli THT RSUD H. Bachtiar Djafar, p-value = 0,029 < 0,05.

3. Kualitas pelayanan berhubungan signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan kembali oleh pasien THT di Poli THT RSUD H. Bachtiar Djafar, pvalue = 0,000 < 0,05.

SARAN

Saran-saran disampaikan kepada beberapa pihak sebagai berikut :

1. Bagi Pendidikan Keperawatan

Disarankan kepada Prodi Ilmu Keperawatan STIKes Flora supaya membekali mahasiswa agar dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan kembali khususnya pemanfaatan pelayanan kesehatan Poli THT.

2. Bagi Pelayanan Keperawatan

Disarankan kepada tenaga kesehatan yang bertugas di Poli THT RSUD H. Bachtiar Djafar agar memberikan edukasi atau pendidikan kesehatan tentang THT untuk meningkatkan pengetahuan pasien, menyediakan fasilitas terbaik bagi pasien, dan mengedepankan kualitas dari pelayanan Poli THT agar pasien memanfaatkan kembali pelayanan kesehatan dari Poli THT.

3. Bagi Penelitian Keperawatan

Disarankan pada peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai faktor-faktor lain yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan menggunakan variabel penelitian yang berbeda sehingga dapat melengkapi hasil penelitian yang telah ada



Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai data dasar dan pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel-variabel lain seperti mengukur perilaku, tindakan pengaruh teman sebaya dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

Book

- Ahmadi, A. (2019). Psikologi Belajar (Cetakan 3). Jakarta: Rineka Cipta.
- Alamsyah. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pasien Dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Universitas Hasanuddin. Departemen Manajemen Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Makassar.
- Alim, Muh. C., Indar, I., & Harniati, H. (2023). Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Klinik Engsar Polewali Mandar. *Jurnal Ners*, 7(2), 829–836.
- Andriana, & Antari, A. D. (2022). Pendengaran, Penciuman dan Tenggorok (Cetakan 5). Semarang: Universitas Islam Sultan Agung Press.
- Azwar, A. (2019). Program Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan (Cetakan 3). Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Azwar, A. (2020). Menuju Pelayanan Kesehatan yang Lebih Bermutu (Cetakan 2). Jakarta: Yayasan Penerbitan Ikatan Dokter Indonesia.
- Busroni. (2022). Menjaga Kesehatan Telinga, Hidung, dan Tenggorok (Cetakan II). Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ekawati, S., Darmawansyah, D., & Marzuki, D. S. (2022). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Takalar. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(2), 115–124. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i2.21128>
- KBBI. (2020). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi.
- Kemendes RI. (2018). Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas) Tahun 2018. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Lahdji, A., Novitasari, A., Tajally, A., & Ratnaningrum, K. (2017). Buku Ajar Sistem Telinga, Hidung dan Tenggorokan. (A. Lahdji, Ed.), *Jurnal Penjaminan Mutu* (Cetakan I, Vol. 3). Semarang: Unimus Press. <https://doi.org/10.25078/jpm.v3i1.94>
- Margareth. (2019). Kualitas Pelayanan. Mandar Maju. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Mubarok, & Cahayatin. (2016). Promosi Kesehatan Sebuah Pengantar Proses Belajar Mengajar Dalam Pendidikan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Muninjaya, G. A. A. (2019). Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan (Cetakan 4). Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Ningsih, N. A., Hasmah, & Bhebhe, A. V. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ)*, 5(2).
- Notoatmodjo, S. (2020). Metodologi Penelitian Kesehatan (Cetakan 2). Jakarta: Rineka Cipta.



- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Nurhayati, S., Tonggiroh, M., & Aini, N. (2022). Sistem Pakar Diagnosa Penyakit Telinga Hidung Tenggorokan Menggunakan Dempster Shafer. *Jurnal Sains Komputer dan Teknologi Informasi*, 4(2), 43–48.
<https://doi.org/10.33084/jsakti.v4i2.3528>
- Nursalam. (2020). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis* (Cetakan 4). Jakarta: Salemba Medika.
- Polit, D. F., & Beck, C. T. (2017). *Resource Manual for Nursing Research. Generating and Assessing Evidence for Nursing Practice* (11th Editi). USA: Lippincott.
- Pratiwi, R. N., Yuniar, N., & Jafriati. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Pelayanan Rawat Jalan Puskesmas Tumbu-Tumbu Jaya Konawe Selatan, 14(3).
<https://doi.org/10.36089/job.v14i3.821>
- Prayogi, H. (2019). Hubungan Tingkat Pengetahuan Terhadap Sikap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Oleh Masyarakat di Puskesmas Turi Sleman. *Jurnal Keperawatan*.
- Primadewi, N., & Pratiwi, D. (2019). *Buku Manual Keterampilan Klinik Topik Pemeriksaan Dasar Telinga Hidung Tenggorok* (Cetakan I). Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. (T. Koryati, Ed.) (Cetakan I). Yogyakarta: KBM Indonesia.
- Singal, H. I. V., Kandou, G. D., & Rumayar, A. A. (2018). Hubungan Antara Pengetahuan, Sikap dan Pendapatan dengan Pemanfaatan Puskesmas Oleh Masyarakat Desa Kima Bajo Kecamatan Wori. *Jurnal KESMAS*, 7(5).
- Sulistiyowati, W. (2018). *Kualitas Layanan : Teori dan Aplikasinya* (Cetakan I). Sidoarjo: UMSIDA Press. 46
- Tim Prima Pena. (2020). *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Cetakan 2). Jakarta: Gita Media Press.
- Wahyuningrum. (2018). *Manajemen Fasilitas* (Cetakan 2). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- WHO. (2017). *National Guidelines for Management of Ear Nose and Throat (ENT), Eye and oral health*. Geneva: World Health Organization (WHO).
- WHO. (2018). *WHO Promotes Access to Ear and Hearing Care in Communities*. Geneva: World Health Organization (WHO).
- Wulandari, C., Ahmad, L. O. A. I., & Saptaputra, S. K. (2016). Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di UPTD Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan Tahun 2016.
- Yuniati, & Nasution, R. S. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat di Puskesmas Sambirejo Langkat 2021. *J. Healthc. Technol. Med.*, 8(1), 449–457
- Journals**
- Aeni, Dkk (2015). Pengaruh pendidikan kesehatan dengan metode pemutaran video tentang PHBS cuci tangan terhadap pengetahuan dan



- sikap.<http://journal.stikeskendal.ac.id/index.php/Keperawatan/article/view/18>.
- Afik Ahsanti, Suryati (2019). Pengaruh Pendidikan Kesehatan Menggunakan Audiovisual Terhadap Pengetahuan Cuci Tangan Pakai Sabun (Ctps) Pada Anak Jurnal Medika Respati Vol. 14 No 3 Juli 2019
- Nasyrah Wati, (2016). Pengaruh Intervensi Penayangan Video Terhadap Pengetahuan, Sikap Dan Tindakan Tentang Cuci Tangan Pakai Sabun Pada Siswa Sdn 10 Kabawo Tahun 2016. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol. 2/No.5/ Januari 2017; Issn
- Yusnita, Dkk (2016). Pengaruh pendidikan kesehatan menggunakan media poster, video dan leaflet terhadap pengetahuan media dalam mencuci tangan menggunakan sabun. <https://e-journal.stikesmuh-pringsewu.ac.id/index.php/JIK/article/download/27/26> Diunduh Oktober 2019.