



Pengaruh Permintaan terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas

Yana Hamidah^{1✉}

¹Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima 15 Januari 2020

Disetujui 1 Desember 2020

Dipublikasikan 30 Desember 2020

Keywords:

Demand, Outpatient, Ungaran

DOI:

<https://doi.org/10.15294/higeia.v4iSpecial%204/41251>

Abstrak

Jumlah kunjungan rawat jalan di Puskesmas Ungaran mengalami penurunan selama 3 tahun berturut-turut, tahun 2016 berjumlah 27.993 pengunjung (77,1%), tahun 2017 menjadi 26.227 pengunjung (69,6%) dan tahun 2018 menjadi 24.983 pengunjung (69,1%). Sedangkan cakupan kunjungan rawat jalan di Pelayanan Kesehatan di Kabupaten Semarang mengalami kenaikan dari tahun 2017 sebesar 61,9% menjadi 72,07% di tahun 2018. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran. Jenis penelitian ini adalah observasional analitik dengan rancangan *cross sectional*. Sampel yang ditetapkan sebesar 95 responden dengan teknik *proportional stratified random sampling*. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji *rank spearman*. Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli-Agustus 2020. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi permintaan masyarakat adalah pendidikan (Sig.p=0,024), jenis kelamin (Sig.p=0,017), pendapatan (Sig.p=0,023), jarak (Sig.p=0,000), kelengkapan sarana (Sig.p=0,032), dan kepuasan (Sig.p=0,036). Simpulan dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara pendidikan, jenis kelamin, pendapatan, jarak, kelengkapan sarana dan kepuasan dengan permintaan pelayanan rawat jalan Puskesmas.

Abstract

The number of outpatient visits at Ungaran Puskesmas has decreased for 3 consecutive years, in 2016 amounted to 27,993 visitors (77.1%), in 2017 to 26,227 visitors (69.6%) and in 2018 to 24,983 visitors (69.1%). Meanwhile, the coverage of outpatient visits to health services in Semarang Regency has increased from 2017 by 61.9% to 72.07% in 2018. The purpose of this study was to determine the factors that influence public demand for outpatient health services at Ungaran Puskesmas. This research type is analytic observational with cross sectional design. The sample set was 95 respondents with a proportional stratified random sampling technique. The research instrument used a questionnaire. Data were analyzed using the rank spearman test. The study was carried out in July-August 2020. The results showed that the factors affecting community demand were education (Sig.p=0.024), gender (Sig.p=0.017), income (Sig.p=0.023), distance (Sig.p=0.000), completeness of facilities (Sig.p=0.032), and satisfaction (Sig.p=0.036). The conclusion in this study is that there is an influence between education, gender, income, distance, completeness of facilities and satisfaction with the demand for outpatient services at the Puskesmas.

© 2020 Universitas Negeri Semarang

✉ Alamat korespondensi:

Gedung F5 Lantai 2 FIK Unnes

Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229

E-mail: yana.hamidah178@gmail.com

p ISSN 1475-362846

e ISSN 1475-222656

PENDAHULUAN

Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan hal yang penting dalam masyarakat yang bertujuan untuk membantu dalam menentukan derajat kesehatan masyarakat. Dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan juga dipengaruhi oleh kebutuhan (*Demand*) masyarakat tersebut (Amalia, 2018). Menurut Keputusan Menteri Kesehatan per Desember Tahun 2018 jumlah Puskesmas yang ada di Indonesia berjumlah 9.993 puskesmas, meliputi 3.623 Puskesmas rawat inap dan 6.370 Puskesmas non rawat inap. Sedangkan jumlah Puskesmas yang ada di Jawa Tengah berjumlah 881 Puskesmas meliputi 361 Puskesmas rawat inap dan 520 Puskesmas non rawat inap. Sedangkan jumlah Puskesmas pada Kabupaten Semarang berjumlah 26 Puskesmas meliputi 12 Puskesmas rawat inap dan 14 Puskesmas non rawat inap (Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2019).

Menurut Profil Kesehatan Kabupaten Semarang Tahun 2018, Cakupan kunjungan rawat jalan di Sarana Pelayanan Kesehatan Dasar (Puskesmas) dan Pelayanan Kesehatan Rujukan (Rumah Sakit) di Kabupaten Semarang mengalami kenaikan dari tahun 2017 sebesar 61,9% menjadi 72,07% di tahun 2018. Pada tahun 2018 total kunjungan pasien rawat jalan di saryankes mencapai 736.828 kunjungan (Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang, 2018). Namun sayangnya Puskesmas Ungaran mengalami penurunan kunjungan rawat jalan selama 3 tahun berturut-turut.

Pada tahun 2016 jumlah pengunjung rawat jalan berjumlah 27.993 pengunjung dengan persentase kunjungan rawat jalan 77,1% (Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang, 2016), pada tahun 2017 turun menjadi 26.227 pengunjung dengan persentase kunjungan rawat jalan 69,6% (Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang, 2017) dan pada tahun 2018 menurun lagi menjadi 24.983 dengan persentase kunjungan rawat jalan 69,1% (Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang, 2018). Dengan wilayah kerja puskesmas ungaran mencakup 1 Desa dan 4 Kelurahan dan jumlah Penduduk 36.149 jiwa

penduduk (Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang, 2018).

Sedangkan jumlah kunjungan pelayanan kesehatan rawat jalan pada 3 puskesmas lain di Ungaran tidak mengalami penurunan dengan rincian antara lain Puskesmas Lerep pada tahun 2016 kunjungan rawat jalan berjumlah 2.040 pengunjung dengan persentase 4,9%, tahun 2017 berjumlah 2.052 pengunjung dengan persentase 5,7% dan tahun 2018 berjumlah 2.036 pengunjung dengan persentase 4,8%. Sedangkan pada Puskesmas Leyangan jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2016 berjumlah 6.487 pengunjung dengan persentase 17,5%, tahun 2017 berjumlah 9.836 pengunjung dengan persentase 29,8%, dan pada tahun 2018 berjumlah 7.942 pengunjung dengan persentase 20,9%.

Sedangkan pada Puskesmas Kalongan jumlah kunjungan rawat jalan pada tahun 2016 berjumlah 6.690 pengunjung dengan persentase 19,2%, tahun 2017 berjumlah 5.074 pengunjung dengan persentase 20,36% dan pada tahun 2018 berjumlah 5.551 pengunjung dengan persentase 15,3%.

Penyebab menurunnya jumlah kunjungan rawat jalan di Puskesmas Ungaran belum diketahui karena belum adanya survey kepuasan pengunjung pada tahun 2016-2018. Survey pengunjung Puskesmas Ungaran baru dilaksanakan pada bulan Mei 2019 sampai bulan Januari 2020 pada semua poli pelayanan kesehatan dan belum diolah hasil dari survey kepuasan pengunjung tersebut. Namun faktor kepuasan tersebut belum memenuhi alasan mengapa terjadinya penurunan pada kunjungan rawat jalan di Puskesmas Ungaran.

Oleh sebab itu perlu diketahui kebutuhan dan keinginan masyarakat untuk meminta pelayanan kesehatan di Puskesmas Ungaran ini. Kebutuhan dan keinginan masyarakat berperan penting karena hal tersebut dapat membantu puskesmas tersebut dalam penyusunan strategi pemasaran. Dengan demikian, melalui analisis permintaan masyarakat dapat memberikan gambaran peluang pasar bagi puskesmas untuk menentukan strategi pemasaran dan pengembangan pelayanan puskesmas yang

sesuai dengan permintaan konsumen (Damayanti, 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Damayanti (2017), faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora meliputi umur, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan, kepemilikan asuransi, jarak tempat tinggal, jenis penyakit, kepercayaan kesehatan, biaya pelayanan, dan kualitas pelayanan. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh Arsyad (2015), faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap Jasa Pelayanan Kesehatan khusus BPJS rumah Sakit umum di Kabupaten Takalar meliputi pendapatan, biaya kunjungan, jarak, harga obat, pendidikan dan jenis Penyakit.

Pokok bahasan dalam ilmu ekonomi akan selalu mengarah pada *demand*, *supply* dan distribusi komoditi, dimana komoditinya adalah pelayanan kesehatan bukan kesehatan itu sendiri. Dari sudut pandang *demand*, masyarakat ingin memperbaiki status kesehatannya, sehingga mereka membutuhkan pelayanan kesehatan sebagai salah satu cara untuk mencapai status kesehatan yang lebih tinggi. Sedangkan dari sudut pandang *supply* atau produksi utama dari pelayanan kesehatan adalah kesehatan dan sekaligus menghasilkan output lainnya. Kesehatan sendiri tidak dapat diperjualbelikan, dalam pengertian bahwa kesehatan itu tidak dapat secara langsung dibeli atau dijual di pasar, kesehatan merupakan salah satu ciri komoditi (Sarwono, 2011).

Beberapa hal yang membedakan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yaitu (1) Lokasi dan waktu penelitian, dimana pada penelitian ini lokasi berada di wilayah kerja Puskesmas Ungaran Kabupaten Semarang, dan (2) Adanya variabel kepuasan dan kelengkapan sarana Puskesmas yang belum diteliti pada penelitian sebelumnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran.

METODE

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode analitik observasional dengan rancangan *cross sectional*. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pendapatan, jarak, kelengkapan sarana, kepuasan, usia, tingkat pendidikan, jenis kelamin dan jenis penyakit. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada puskesmas ungaran. Penelitian dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Ungaran pada bulan Juli-Agustus 2020.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Ungaran. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 36.149 orang. Berdasarkan hasil perhitungan besar sampel, didapatkan hasil 95 orang. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *proportional stratified random sampling*. Sampel dibagi menjadi 5 strata. Jumlah strata diambil dari jumlah desa/kelurahan di wilayah kerja Puskesmas Ungaran.

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu : (1) data primer, yang diperoleh dari responden secara langsung dengan menggunakan kuesioner. (2) data sekunder, yang didapatkan dari Dinas Kesehatan Kabupaten Semarang dan Puskesmas Ungaran. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara menggunakan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan kepada responden. Sebelum kuesioner digunakan untuk penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas kepada 30 responden.

Data yang telah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS. Teknik pengolahan data dilakukan dengan cara *editing*, *coding*, *entry*, dan analisis data. Kemudian dianalisis dengan menggunakan 2 teknik analisis, yaitu: (1) analisis univariat untuk mendeskripsikan karakteristik tiap variabel, dan (2) analisis bivariat untuk mengetahui hubungan antar variabel. Uji statistik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji *Rank Spearman*

dengan perangkat SPSS versi 16.0.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Ungaran Kabupaten Semarang, yang terdiri dari 4 Kelurahan dan 1 Desa yaitu Kelurahan Ungaran, Kelurahan Genuk, Kelurahan Candirejo, Kelurahan Langensari, dan Desa Gogik dengan luas wilayah $\pm 8,52$ Ha.

Dari total 95 responden, karakteristik responden berdasarkan usia paling banyak pada usia lansia (>45 tahun) yaitu sebanyak 65 responden (68,2%), sedangkan paling sedikit pada usia remaja (10-18 tahun) yaitu sebanyak 9 responden (9,47%). Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yaitu sebanyak 35 responden (36,84%) berjenis kelamin laki-laki, dan sebanyak 60 responden (63,16%) berjenis kelamin perempuan. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan paling banyak pada tingkat pendidikan Sekolah Dasar (SD) yaitu sebanyak 35 responden (36,8%), sedangkan paling sedikit pada tingkat pendidikan Sarjana yaitu sebanyak 9 responden (9,5%). Karakteristik responden berdasarkan pendapatan paling banyak pada tingkat pendapatan rendah yaitu sebanyak 43 responden (45,3%) sedangkan paling sedikit pada tingkat pendapatan sedang yaitu sebanyak 25 responden (26,3). Karakteristik responden berdasarkan Jarak yaitu sebanyak 54 responden (56,84%) memiliki jarak tempuh dekat, dan sebanyak 41 responden (43,16%) memiliki jarak tempuh jauh. Karakteristik responden berdasarkan permintaan yaitu sebanyak 54 responden (56,84%) melakukan permintaan dan sejumlah 41 responden (43,16%) tidak melakukan permintaan.

Berdasarkan hasil uji univariat, diperoleh informasi bahwa responden yang melakukan permintaan sebanyak 54 responden (56,84%) dan responden yang tidak melakukan permintaan sebanyak 41 responden (43,16%). Tabel 1. Menunjukkan bahwa sebanyak 9 responden berusia remaja (9,47%), 21 responden berusia dewasa (22,11%) dan 65 responden

berusia lansia (68,42%). Responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 35 responden (36,84%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 60 responden (63,16%). Responden dengan tingkat pendidikan tidak bersekolah sebanyak 11 responden (11,6%), responden dengan pendidikan sekolah dasar (SD) sebanyak 35 responden (36,8%), responden dengan tingkat pendidikan sekolah menengah pertama (SMP) sebanyak 26 responden (27,4%), responden dengan tingkat pendidikan sekolah menengah atas (SMA) sebanyak 14 responden (14,7%), dan responden dengan tingkat pendidikan sarjana sebanyak 9 responden (9,5%). Responden dengan tingkat pendapatan tinggi sebanyak 27 responden (28,4%), responden dengan tingkat pendapatan sedang sebanyak 25 responden (26,3%) dan responden dengan tingkat pendapatan rendah sebanyak 43 responden (45,3%). Responden dengan jarak tempuh jauh sebanyak 41 responden (43,16%), dan responden dengan jarak tempuh dekat sebanyak 54 responden (56,84%). Responden yang menyatakan kelengkapan sarana Puskesmas dengan kategori sangat lengkap sebanyak 14 responden (14,7%), responden yang menyatakan kelengkapan sarana Puskesmas dengan kategori cukup lengkap sebanyak 63 responden (66,3%) dan responden yang menyatakan kelengkapan sarana Puskesmas dengan kategori tidak lengkap sebanyak 18 responden (19%). Responden yang menyatakan kepuasan pelayanan Puskesmas dengan kategori sangat puas sebanyak 7 responden (7,4%), responden yang menyatakan kepuasan pelayanan Puskesmas dengan kategori cukup puas sebanyak 76 responden (80%) dan responden yang menyatakan kepuasan pelayanan Puskesmas dengan kategori tidak puas sebanyak 12 responden (12,6%). Responden dengan jenis penyakit kronis sebanyak 41 responden (43,16%) dan responden dengan jenis penyakit akut sebanyak 54 responden (56,86%).

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa faktor usia tidak mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat

Tabel 1. Hasil Uji Univariat

Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Usia	Remaja (10-18 tahun)	9	9,47
	Dewasa (19-44 tahun)	21	22,11
	Lanjut Usia (45 tahun keatas)	65	68,42
Jenis Kelamin	Laki-laki	35	36,84
	Perempuan	60	63,16
Pendidikan	Tidak Sekolah	11	11,6
	Sekolah Dasar (SD)	35	36,8
	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	26	27,4
	Sekolah Menengah Atas (SMA)	14	14,7
	Sarjana	9	9,5
Pendapatan	Tinggi	27	28,4
	Sedang	25	26,3
	Rendah	43	45,3
Jarak	Jauh	41	43,16
	Dekat	54	56,84
Kelengkapan	Sangat Lengkap	14	14,7
	Cukup Lengkap	63	66,3
	Tidak Lengkap	18	19
Kepuasan	Sangat Puas	7	7,4
	Cukup Puas	76	80
	Tidak Puas	12	12,6
Jenis Penyakit	Kronis	41	43,16
	Akut	54	56,84
Permintaan	Melakukan Permintaan	54	56,84
	Tidak Melakukan Permintaan	41	43,16

Jalan di puskesmas Ungaran. Hal ini dibuktikan dengan uji *Rank Spearman* yang menghasilkan nilai signifikansi (*2-tailed*) lebih dari 0,05 (0,149 > 0,05).

Hasil dalam penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Triwanto, Supriyadi, & Sasmiyanto (2016) bahwa, terdapat pengaruh antara need jasa pelayanan kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember. Serta penelitian yang dilakukan oleh Parung (2014) bahwa, variabel umur berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Kabupaten Toraja Utara, jika diasumsikan variabel lain tetap maka kenaikan 1% umur akan meningkatkan 0,047% frekuensi kunjungan yang telah dilakukan selama tiga bulan terakhir.

Hal ini disebabkan mayoritas masyarakat lebih banyak menggunakan pelayanan kesehatan kuratif disebabkan semakin tua seseorang maka akan lebih meningkat demannya terhadap pelayanan kesehatan kuratif.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa faktor jenis kelamin mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran. Hal ini dibuktikan dengan Uji *Rank Spearman* yang menghasilkan nilai signifikansi (*2-tailed*) kurang dari 0,05 (0,024 < 0,05) dengan kekuatan hubungan lemah dan arah hubungan positif yang ditunjukkan oleh nilai *Correlation Coefficient* 0,232 yang berarti jenis kelamin berbanding lurus dengan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bambang Irawan dan Asmaripa Ainy pada tahun 2018, bahwa Jenis kelamin mempengaruhi orang untuk berobat ke puskesmas Payakabung dengan hasil (*p-value* = 0,016). Menurut mereka Jenis kelamin dapat mempengaruhi dalam pengambilan keputusan untuk melakukan pencarian pengobatan. Hal ini dikarenakan perempuan membutuhkan pelayanan kesehatan khusus seperti pelayanan kesehatan kehamilan dan

Tabel 2. Distribusi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan (Demand) Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Pada Puskesmas Ungaran Kabupaten Semarang

<i>Correlations</i>		<i>Demand</i>	<i>Keterangan</i>
Pendapatan	<i>Correlation Coefficient</i>	.233*	Lemah positif
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.023	ada pengaruh
	<i>N</i>	95	
Jarak	<i>Correlation Coefficient</i>	-.498**	Sedang negatif
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	Ada pengaruh
	<i>N</i>	95	
Kelengkapan Sarana	<i>Correlation Coefficient</i>	.220*	Lemah positif
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.032	Ada pengaruh
	<i>N</i>	95	
Kepuasan	<i>Correlation Coefficient</i>	.215*	Lemah positif
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.036	Ada pengaruh
	<i>N</i>	95	
Usia	<i>Correlation Coefficient</i>	.149	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.149	Tidak ada pengaruh
	<i>N</i>	95	
Tingkat Pendidikan	<i>Correlation Coefficient</i>	-.245*	Lemah negative
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.017	Ada pengaruh
	<i>N</i>	95	
Jenis Kelamin	<i>Correlation Coefficient</i>	.232*	Lemah positif
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.024	Ada pengaruh
	<i>N</i>	95	
Jenis Penyakit	<i>Correlation Coefficient</i>	.030	
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.770	Tidak ada pengaruh
	<i>N</i>	95	

penyakit-penyakit spesifik yang mengharuskan perempuan memanfaatkan pelayanan kesehatan (Irawan, 2018).

Penelitian lain oleh Hastuti (2017) menyebutkan bahwa penggunaan pelayanan kesehatan oleh wanita ternyata lebih tinggi dari pada laki-laki karena wanita mempunyai insidensi terhadap penyakit yang lebih besar dan angka kerja wanita lebih kecil dari laki-laki sehingga kesediaan meluangkan waktu untuk pelayanan kesehatan juga lebih besar.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa faktor tingkat pendidikan mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran. Hal ini dibuktikan dengan Uji *Rank Spearman* yang menghasilkan nilai signifikansi (*2-tailed*) kurang dari 0,05 ($0,017 < 0,05$) dengan kekuatan hubungan lemah dan arah hubungan negatif atau berlawanan arah yang ditunjukkan oleh nilai *Correlation Coefficient* -0,245 yang berarti tingkat pendidikan berbanding terbalik dengan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada

Puskesmas Ungaran atau semakin rendah tingkat pendidikan responden, semakin banyak permintaan yang dilakukan pada Puskesmas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2010), bahwa tinggi atau rendahnya tingkat pendidikan berpengaruh signifikan dan positif terhadap frekuensi kunjungan dalam menggunakan layanan kesehatan, sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan, sehingga hipotesis penelitian dapat diterima.

Penelitian lain oleh Arsyad (2015) menyebutkan bahwa tingkat pendidikan seseorang dapat memberikan pengaruh terhadap kemampuan berpikir, daya tangkap dan pengetahuan yang dimiliki seseorang. Tingkat pendidikan dan pengetahuan mempengaruhi nilai pentingnya kesehatan masyarakat yang berpendidikan lebih tinggi menganggap penting nilai kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikannya, masyarakat lebih menganggap penting faktor kesehatan. Namun berbeda dengan hasil penelitian oleh Fatimah (2019), bahwa tidak ada hubungan antara tingkat

pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan di Puskesmas Kagok ($p=1,000$).

Pendidikan adalah sebuah proses untuk mengubah sikap dan tata laku seseorang atau kelompok orang dalam usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, Hasil analisis dengan menggunakan *Chi Square* diperoleh nilai $p = 0,000$. Nilai probabilitas (p) $< 0,05$ maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Ini menunjukkan ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan JKN di Puskesmas Tamalanrea Jaya Kota Makassar. Hal ini sejalan dengan teori Anderson. Sebagai salah satu faktor predisposisi Anderson dalam Kurniawan (2018) tingkat pendidikan individu akan berpengaruh terhadap tindakan individu dalam pemanfaatan layanan kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin besar kemungkinan seseorang melakukan permintaan.

Menurut Putra (2010) Tingkat pendidikan seseorang dapat memberikan pengaruh terhadap kemampuan berpikir, daya tangkap dan pengetahuan yang dimiliki seseorang. Tingkat pendidikan dan pengetahuan mempengaruhi nilai pentingnya kesehatan. Masyarakat yang berpendidikan lebih tinggi menganggap penting nilai kesehatan. Semakin tinggi tingkat pendidikannya, masyarakat lebih menganggap penting faktor kesehatan.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa faktor Pendapatan mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran. Hal ini dibuktikan dengan Uji *Rank Spearman* yang menghasilkan nilai signifikansi (*2-tailed*) kurang dari 0,05 ($0,023 < 0,05$) dengan kekuatan hubungan lemah dan arah hubungan positif yang ditunjukkan oleh nilai *Correlation Coefficient* 0,233 yang berarti Besarnya Pendapatan berbanding lurus dengan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andhika Widyatama Putra pada tahun 2010, bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara

pendapatan keluarga dan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang jika diasumsikan dengan fungsi log maka kenaikan 1% pendapatan keluarga akan meningkatkan 0.15 % frekuensi kunjungan yang telah dilakukan selama satu tahun terakhir. Hal ini sejalan dengan teori Andersen et al (1975) dalam Putra (2010) yang menyebutkan bahwa semakin meningkatnya pendapatan keluarga akan meningkatkan permintaan dalam penggunaan layanan kesehatan, sehingga dalam hal ini hipotesis penelitian dapat diterima. Begitu pula dengan pendapat Triwanto (2016) yang menyebutkan bahwa tingginya pendapatan keluarga akan meningkatkan pengeluaran dan *demand* terhadap jasa pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendapatan seseorang akan semakin meningkatkan kebutuhan akan kesehatan.

Menurut Napirah (2016) Pendapatan keluarga adalah jumlah nominal uang yang diterima responden dan keluarga dalam satu bulan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Ada hubungan (asosiasi) antara tingginya pendapatan dengan besarnya permintaan akan pemeliharaan kesehatan, terutama dalam hal pelayanan kesehatan modern. Meskipun pemerintah telah menyediakan subsidi untuk pengobatan secara gratis dalam bentuk program jaminan kesehatan nasional, tetapi masyarakat juga masih memerlukan biaya seperti kebutuhan akan biaya transportasi ke sarana pelayanan kesehatan, ataupun biaya kebutuhan lain saat menjalani perawatan di Puskesmas.

Penelitian lain oleh Mariyono (2014) menyebutkan bahwa Tingkat kekayaan secara statistik tidak berpengaruh nyata terhadap permintaan pelayanan kesehatan. Ini terjadi karena variasi kekayaan petani di desa sangat kecil. Namun ada kecenderungan bahwa keluarga yang lebih kaya lebih banyak melakukan akses terhadap pelayanan kesehatan. Keadaan ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan bukanlah barang inferior karena meningkatnya tingkat kekayaan suatu rumah tangga tidak menyebabkan permintaan pelayanan kesehatan turun.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa faktor jarak mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran. Hal ini dibuktikan dengan Uji *Rank Spearman* yang menghasilkan nilai signifikansi (*2-tailed*) kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dengan kekuatan hubungan sedang dan arah hubungan negatif atau berlawanan arah yang ditunjukkan oleh nilai *Correlation Coefficient* -0,498 yang berarti besarnya Jarak berbanding terbalik dengan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran atau semakin dekat jarak responden ke Puskesmas, semakin banyak permintaan yang dilakukan pada Puskesmas.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustina (2019), bahwa terdapat hubungan antara kepuasan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Dengan perhitungan *Contingency Coefficient* (*CC*) menghasilkan $CC=0,258$ maka dapat diketahui adanya kekuatan korelasi yang lemah antara kepuasan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Putra (2010) menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jarak dan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang jika diasumsikan dengan fungsi log maka kenaikan 1% jarak tempat tinggal seseorang terhadap lokasi layanan kesehatan akan menurunkan 0.11 % frekuensi kunjungan yang telah dilakukan selama satu tahun terakhir. Faktor kedekatan tempat pelayanan kesehatan dengan rumah tempat tinggal menjadi faktor urutan pertama terhadap permintaan konsumen dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan (Arsyad, 2015).

Triwanto (2016) menyimpulkan bahwa jarak sangat berperan dengan kebutuhan jasa pelayanan kesehatan karena semakin jauh jarak yang ditempuh maka semakin sedikit kebutuhan akan jasa pelayanan kesehatan.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa faktor kelengkapan sarana mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas

Ungaran. Hal ini dibuktikan dengan Uji *Rank Spearman* yang menghasilkan nilai signifikansi (*2-tailed*) kurang dari 0,05 ($0,032 < 0,05$) dengan kekuatan hubungan lemah dan arah hubungan positif yang ditunjukkan oleh nilai *Correlation Coefficient* 0,220 yang berarti kelengkapan sarana Puskesmas berbanding lurus dengan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran.

Menurut Mosadeghrad (2014), Faktor kelengkapan sarana dan fasilitas merupakan salah satu kualitas Pelayanan Kesehatan. Kualitas adalah alat pembeda strategis untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap kualitas Puskesmas. Jika Puskesmas tidak lengkap maka konsumen tidak merasa puas dan berpengaruh pada permintaan pelayanan kesehatan di puskesmas.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa faktor kepuasan mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran. Hal ini dibuktikan dengan Uji *Rank Spearman* yang menghasilkan nilai signifikansi (*2-tailed*) kurang dari 0,05 ($0,036 < 0,05$) dengan kekuatan hubungan lemah dan arah hubungan positif yang ditunjukkan oleh nilai *Correlation Coefficient* 0,215 yang berarti kepuasan masyarakat berbanding lurus dengan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran.

Hal ini sejalan dengan teori Mosadeghrad (2014), Kepuasan konsumen berpengaruh terhadap kualitas Puskesmas. Kualitas pelayanan kesehatan dikaitkan dengan kepuasan pasien (1), loyalitas (2) dan organisasi kesehatan "produktivitas dan profitabilitas (3). Akibatnya, organisasi kesehatan di seluruh dunia menganggapnya sebagai pembeda strategis untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, sangat penting untuk menentukan ukuran dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan sehingga masyarakat dapat melakukan permintaan di Puskesmas.

Kepuasan pasien mencerminkan persepsi dan kebutuhan pasien terhadap pemanfaatan

pelayanan kesehatan. Menilai kepuasan pasien adalah penting karena sering membantu, dalam ketiadaan indikator kualitas pelayanan kesehatan, untuk menentukan kualitas pelayanan kesehatan dan ketanggapan pelayanan (Adhikary et al., 2018). Responden yang memiliki permintaan rendah terhadap pelayanan rawat jalan RSUD dr. R. Soetijono Blora menilai pelayanan poliklinik rumah sakit kurang baik karena sikap tenaga medis dan non medis yang belum ramah kepada pasien (28%), kondisi poliklinik dan lingkungan sekitarnya yang kurang bersih, rapi, aman dan nyaman (37%) serta pemberian pelayanan yang masih lama khususnya di bagian administrasi dan pelayanan obat di apotik (32%). Persepsi pasien terhadap fasilitas kesehatan akan mempengaruhi perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan jasa yang diterima oleh pasien dinilai berdasarkan *expected service* dan *perceived service*. Bila jasa yang diterima yaitu dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu pula sebaliknya.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa faktor jenis penyakit tidak mempengaruhi perminataan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan di Puskesmas Ungaran. Hal ini dibuktikan dengan uji *Rank Spearman* yang menghasilkan nilai signifikansi (*2-tailed*) lebih dari 0,05 ($0,770 > 0,05$).

Hasil dalam penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Meitrika Damayanti, Sutopo Patria Jati, Septop Pawelas Arso pada tahun 2017, bahwa Faktor jenis penyakit berhubungan yang bermakna dengan permintaan pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan *pvalue* sebesar 0,036. Menurut Damayanti et al (2017), Pasien dengan jenis penyakit kronis memiliki permintaan yang tinggi terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dikarenakan mereka memiliki kewajiban untuk rutin berobat jalan ke rumah sakit sesuai dengan anjuran dokter yang merawatnya, sehingga minimal satu bulan sekali pasien harus berkunjung ke poliklinik hanya sekedar untuk

menebus obat atau memeriksakan kesehatannya.

Menurut Arsyad (2015), usia dan penyakit cenderung meningkatkan pelayanan kesehatan. Gejala ini wajar karena semakin tua seseorang, kondisi kesehatannya semakin menurun sehingga cenderung lebih banyak melakukan akses terhadap pelayanan kesehatan. Demikian juga semakin banyak jenis penyakit/gangguan kesehatan yang diderita oleh masyarakat, akan meningkat pula akses pelayanan kesehatan.

Permintaan pelayanan kesehatan timbul melalui proses perubahan persoalan kesehatan menjadi persoalan kesehatan yang dirasakan, dilanjutkan dengan merasa dibutuhkannya pelayanan kesehatan dan akhirnya dinyatakan dengan permintaan aktual. Dalam upayanya mengubah kebutuhan pelayanan yang dirasakan menjadi suatu bentuk permintaan yang efektif, konsumen harus memiliki kesediaan (*willingness*) dan kemampuan (*ability*) untuk membeli atau membayar sejumlah jenis pelayanan kesehatan yang diperlukan (Putra, 2010).

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diperoleh kesimpulan yaitu: faktor yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran adalah faktor pendidikan (*Sig.(2-tailed)*= 0,024), jenis kelamin (*Sig.(2-tailed)*= 0,017), pendapatan (*Sig.(2-tailed)*= 0,023), jarak (*Sig.(2-tailed)*= 0,000), kelengkapan sarana (*Sig.(2-tailed)*= 0,032), dan kepuasan (*Sig.(2-tailed)*= 0,036) karena nilai signifikansi *2.tailed* < 0,05. Sedangkan variabel yang tidak mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas Ungaran adalah variabel usia (*Sig.(2-tailed)*= 0.149) dan variabel jenis penyakit (*Sig.(2-tailed)*= 0.770) karena nilai signifikansi *2.tailed* > 0,05.

Kelemahan penelitian ini adalah kerangka teori yang digunakan mengacu pada teori Anderson (1984) dan Grossman (1972) sehingga dapat dikatakan terdapat faktor-faktor

lain yang dikemukakan oleh para ahli lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Saran untuk peneliti selanjutnya yaitu melakukan penelitian menggunakan variabel yang berbeda untuk mengetahui lebih jauh faktor yang berpengaruh terhadap pelayanan kesehatan rawat jalan pada Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikary, G., Shawon, S. R., Ali, W., Ahmed, S., Shackelford, K. A., Woldeab, A., ... Uddin, J. (2018). Factors influencing patients' satisfaction at different levels of health facilities in Bangladesh : Results from patient exit interviews. *PloS One*, (May 16), 1–13.
- Agustina, S. (2019). Persepsi Sakit, Pengetahuan dan Kepuasan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 2(3), 274–285.
- Amalia, N. P. I. (2018). *Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tlogosari Wetan Kota Semarang*. Universitas Negeri Semarang, Semarang.
- Arsyad, A. F. (2015). *Analisis permintaan jasa pelayanan kesehatan khusus bpjs rumah sakit umum (Haji Padjonga Daeng Ngalle) di Kabupaten Takalar*. Universitas Hasanudin. Retrieved from
- Damayanti, M., Jati, S. P., & Arso, S. P. (2017). Analisis Permintaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soetijono Blora. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 5(2356–3346), 85–94.
- Dinas Kesehatan Kabupaten semarang. (2016). Profil Kesehatan Kabupaten Semarang 2016.
- Dinas Kesehatan Kabupaten semarang. (2017). Profil Kesehatan Kabupaten Semarang.
- Dinas Kesehatan Kabupaten semarang. (2018). Profil Kesehatan Kabupaten Semarang 2018.
- Fatimah, S., & Indrawati, F. (2019). Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 1(3), 84–94. Retrieved from
- Hastuti, W. (2017). Analisis Need & Demand Kesehatan Gigi dan Mulut Warga Perumahan. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*, VIII(April), 53–58. Retrieved from
- Irawan, B., & Ainy, A. (2018). Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Payakabung Oleh Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya*, 9(November), 189–197.
- Kurniawan, D. (2018). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Masyarakat Dalam Pemanfaatan Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Tamalanrea Jaya Kota Makassar. *Kesehatan Masyarakat*, 83.
- Mariyono, J., Kuntariningsih, A., & Suswati, E. (2014). Ketimpangan gender dalam akses pelayanan kesehatan rumah tangga petani pedesaan: kasus dua desa di kabupaten Tegal, Jawa Tengah. *Neliti*, 1–14.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/142/2019 (2019).
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors Influencing Healthcare Service Quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89.
- Napirah, M. R., Rahman, A., & Tony, A. (2016). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*, 4(1), 29.
- Parung, J. M. A. (2014). *Analisis Permintaan Jasa Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Toraja Utara*. Universitas Hasanuddin Makassar.
- Putra, A. W. (2010). *Analisis Permintaan Penggunaan Layanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah Di Kabupaten Semarang*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Universitas Diponegoro.
- Sarwono, Y. E., & Drs. Bagio Mudakir, M. (2011). Analisis Permintaan Masyarakat Akan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) di Kota Semarang, 1–28.
- Triwanto, A., Supriyadi, & Sasmiyanto. (2016). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Need and Demand Jasa Pelayanan Kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember. *Repositori*, 26.