



**PEMANFAATAN PUSAT LAYANAN KESEHATAN (PUSLAKES)
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

Asih Pratiwi [✉], Bambang Budi Raharjo

Administrasi Kebijakan dan Kesehatan, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat,
Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Semarang

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima Agustus 2017
Disetujui September 2017
Dipublikasikan Oktober 2017

Keywords:

Utilization, Puslakes, Unnes

Abstrak

Pusat Layanan Kesehatan (Puslakes) merupakan institusi pelaksana teknis layanan kesehatan primer terdepan dalam mendukung kinerja seluruh *civitas academica* Unnes, kunjungan mahasiswa ke Puslakes pada tahun 2014 sebanyak 2.062 kunjungan, tahun 2015 menjadi 1.529 kunjungan, dan tahun 2016 hanya 1.315 kunjungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puslakes Unnes. Penelitian ini merupakan penelitian observasional, menggunakan rancangan *Cross Sectional* dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dan sampel adalah seluruh mahasiswa aktif S1 Unnes. Jumlah sampel 380 responden, teknik pengambilan sampel adalah *Quota Sampling*. Pengambilan data dilakukan secara wawancara menggunakan kuesioner. Data dianalisis menggunakan uji regresi logistik berganda. Hasil uji statistik menunjukkan pengetahuan mahasiswa tentang Puslakes ($p=0,000$), sikap ($p=0,006$), kemudahan informasi ($p=0,000$), persepsi kebutuhan ($p=0,030$), dan kepercayaan terhadap penyakit ($p=0,007$) mempengaruhi pemanfaatan Puslakes. Variabel aksesibilitas diketahui tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan Puslakes ($p=0,621$), sedangkan persepsi jaminan kesehatan mahasiswa diketahui tidak bermakna secara signifikan ($p=0,215$) sehingga tidak masuk ke dalam model multivariat. Penelitian ini menyimpulkan kepercayaan terhadap penyakit menjadi faktor dominan yang mempengaruhi pemanfaatan Puslakes.

Abstract

Pusat Layanan Kesehatan (Puslakes) is health care services that support civitas academica of Unnes, student visits to Puslakes in 2014 are 2.062, in 2015 are 1.529, and in 2016 only 1.315 visits. The study aimed to determine factor affecting utilization of puslakes. This study using cross-sectional design. Population and sample is S1 students are active in Unnes. Number of samples 380 respondents, the sampling technique is quota sampling. Data was collected using questionnaire. Analyzed using binary logistic regression. The result showed students knowledge about Puslakes ($p=0,000$), attitude ($p=0,006$), ease of information ($p=0,000$), perception of need ($p=0,030$), belief in disease ($p=0,007$) are affected utilization of Puslakes. Variable of accessibility is known have no effect on utilization of Puslakes ($p=0,621$), while the student perception of health insurance is not significantly ($p=0,215$) so it does not enter into multivariate model. This study concludes that belief in disease becomes the dominant factor that affecting the utilization of Puslakes.

© 2017 Universitas Negeri Semarang

[✉] Alamat korespondensi:
Gedung F5 Lantai 2 FIK Unnes
Kampus Sekaran, Gunungpati, Semarang, 50229
E-mail: asihpratiwi08@gmail.com

PENDAHULUAN

Universitas Negeri Semarang merupakan salah satu Perguruan Tinggi Negeri di Jawa Tengah yang terdapat di wilayah Sekaran, Gunungpati, kota Semarang dengan jumlah mahasiswa aktif pada tahun 2017 sebanyak 35.701 orang yang terdiri dari 31.746 mahasiswa aktif S1 dan 3.955 mahasiswa aktif S2. Universitas Negeri Semarang dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan menyediakan Pusat Layanan Kesehatan (Puslakes) sebagai institusi pelaksana teknis layanan kesehatan primer terdepan dalam mendukung kinerja seluruh *civitas academica* Unnes. Beberapa upaya telah dilakukan oleh Puslakes Unnes dalam rangka pemberian pelayanan sekaligus sebagai rasa tanggung jawab yang diamanahkan oleh pihak perguruan tinggi. Puslakes melakukan kegiatan layanan kesehatan yang meliputi promotif (informasi, komunikasi dan edukasi mengenai kesehatan terutama penyakit-penyakit degeneratif), preventif (upaya pencegahan), dan kuratif (pemeriksaan dan pengobatan) bagi seluruh *civitas academica* Unnes dan masyarakat di sekitar Unnes yang membutuhkan layanan kesehatan. Jenis pelayanan pengobatan yang disediakan oleh puslakes yaitu pelayanan umum serta pelayanan gigi dan mulut. Puslakes juga telah terdaftar sebagai pemberi pelayanan kesehatan pasien BPJS baik dari masyarakat umum maupun mahasiswa (Puslakes, 2016).

Komitmen Puslakes dalam mengadakan pelayanan kesehatan yang lebih mudah, cepat, dan murah salah satunya melalui penyediaan subsidi sebesar 50% dari tarif umum bagi mahasiswa yang berobat ke Puslakes ternyata belum diimbangi oleh minat mahasiswa dalam pemanfaatan mahasiswa terhadap Puslakes. Berdasarkan data jumlah kunjungan mahasiswa ke Puslakes, menunjukkan terdapat kecenderungan penurunan jumlah kunjungan sebanyak 747 kunjungan atau sebesar 41,2% dari tahun 2014-2016. Jumlah kunjungan mahasiswa ke Puslakes pada tahun 2014 adalah sebanyak 2.062 mahasiswa, tahun 2015 mengalami penurunan kunjungan menjadi 1.529

mahasiswa, dan tahun 2016 mengalami penurunan lagi menjadi 1.315 mahasiswa (Puslakes, 2016).

Berdasarkan hasil survei awal terhadap 38 mahasiswa Unnes, hanya 10,5% mahasiswa yang menyatakan pernah memanfaatkan Puslakes sedangkan sisanya yaitu 89,5% menyatakan tidak pernah memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puslakes Unnes. Peneliti mendapatkan beberapa alasan rendahnya pemanfaatan Puslakes oleh mahasiswa dikarenakan 23,5% responden mengatakan tidak mengetahui adanya Puslakes; 41,2% responden tidak mengetahui tentang jadwal, besar biaya dan jenis pelayanan yang disediakan; 5,9% mengatakan lokasi Puslakes tidak strategis; 8,8% mengatakan lebih cocok dengan pelayanan kesehatan yang lainnya dan juga sebanyak 20,6% responden merasa keluhan kesehatan yang dialami masih tergolong ringan sehingga tidak perlu memanfaatkan pelayanan kesehatan, selain itu juga diperoleh data sebanyak 70,4% responden cenderung memilih untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan selain Puslakes dan hanya 3,7% responden yang memilih untuk memanfaatkan Puslakes.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Obiechina (2013), terhadap 504 mahasiswa mengenai faktor yang mempengaruhi mahasiswa dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di universitas Oklahoma Nigeria dipengaruhi oleh faktor biaya (72%), ketersediaan obat (54,8%), waktu tunggu pelayanan (67,2%), layanan rujukan yang tidak memadai (81,7%), dan faktor kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan kesehatan (60,6%). Penelitian lain yang dilakukan oleh Ogundele (2014), terhadap 200 mahasiswa di Universitas Ibadan, mengenai aksesibilitas dan pemanfaatan pelayanan kesehatan Universitas, diperoleh hasil bahwa faktor jenis kelamin dan persepsi mahasiswa mengenai pelayanan kesehatan dengan nilai p masing-masing sebesar 0,000 ($p < \alpha$) mempengaruhi mahasiswa dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Universitas Ibadan. Saeed (2013), yang juga mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di

Uganda, memperoleh hasil bahwa responden dengan tingkat pendidikan yang baik 44% lebih mungkin memanfaatkan pelayanan kesehatan, responden yang memiliki asuransi 64% lebih mungkin memanfaatkan pelayanan kesehatan, serta responden yang memiliki usaha sendiri dan bekerja di sektor informal masing-masing 66% dan 11,1% lebih mungkin untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Andersen dalam Muzaham (2014), mengembangkan suatu model tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan dimana pelayanan kesehatan tersebut dipengaruhi oleh faktor predisposisi (jenis kelamin, umur, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, ras, agama, dan kepercayaan kesehatan), karakteristik kemampuan (penghasilan, asuransi, kemampuan membeli jasa pelayanan kesehatan, pengetahuan tentang kebutuhan pelayanan kesehatan, adanya sarana pelayanan kesehatan serta aksesibilitasnya dan ketersediaan tenaga kesehatan), dan karakteristik kebutuhan (penilaian individu dan penilaian klinik terhadap suatu penyakit), setiap faktor tersebut kemungkinan berpengaruh sehingga dapat untuk memprediksi pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Nilai pemanfaatan Puslakes sangat ditentukan oleh peran serta seluruh komponen *civitas academica* sebagai pengguna pelayanan kesehatan maupun faktor dari Puslakes itu sendiri. Puslakes dirasa perlu melakukan upaya untuk meningkatkan nilai pemanfaatan oleh mahasiswa agar tujuan Puslakes dalam meningkatkan dan memelihara kesehatan seluruh komponen *civitas academica* Unnes mampu tercapai, mengingat mahasiswa merupakan kelompok dengan jumlah terbesar yang ada di Universitas Negeri Semarang. Berdasarkan data yang sudah dipaparkan dan fakta yang ada, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Mahasiswa Unnes dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Pusat Layanan Kesehatan (Puslakes) Universitas Negeri Semarang”, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan

evaluasi sehingga pemanfaatan Puslakes oleh mahasiswa mampu ditingkatkan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Negeri Semarang pada bulan Maret – April 2017. Penelitian ini merupakan jenis penelitian observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Variabel bebas pada penelitian ini adalah pengetahuan tentang Puslakes, sikap, kepercayaan terhadap penyakit, persepsi terhadap jaminan kesehatan mahasiswa, kemudahan informasi, aksesibilitas, dan persepsi kebutuhan. Variabel terikat pada penelitian ini adalah pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh mahasiswa di Pusat Layanan Kesehatan (Puslakes) Universitas Negeri Semarang.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa S1 aktif Universitas Negeri Semarang tahun 2017 yang berjumlah 31.746 orang. Berdasarkan perhitungan diperoleh besar sampel sebanyak 380 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara kuota (*Quota Sampling*), teknik *quota sampling* pada penelitian ini dilakukan dengan cara: (1) menetapkan berapa besar jumlah sampel yang diperlukan, dimana pada penelitian ini berdasarkan perhitungan dari populasi 31.746 mahasiswa diperoleh besar sampel 380 mahasiswa; (2) jumlah sampel tersebut digunakan sebagai dasar untuk mengambil unit sampel yang diperlukan. Peneliti menentukan peluang untuk masing-masing fakultas adalah sama yaitu $380/31.746$; (3) berdasarkan peluang tersebut peneliti menentukan jumlah sampel di masing-masing fakultas; (4) kemudian, peneliti mengambil sampel di setiap fakultas yang ada di Unnes berdasarkan kriteria inklusi sehingga terpenuhi kuotanya. Kriteria responden yang dijadikan sampel penelitian yaitu: (1) kriteria inklusi (merupakan mahasiswa aktif S1 Universitas Negeri Semarang, minimal semester 4, memahami bahasa Indonesia, dan bersedia di wawancarai); (2) kriteria eksklusi (tidak memahami bahasa Indonesia, dan menolak untuk berpartisipasi sebagai subjek penelitian).

Pendekatan konseptual yang digunakan untuk menganalisis pemanfaatan Puslakes Unnes pada penelitian menggunakan model perilaku kesehatan yang dikembangkan oleh Andersen dan kemudian dilakukan pemilahan variabel. Variabel yang digunakan menurut komponen model perilaku Anderson pada penelitian ini yaitu (1) komponen predisposisi (pengetahuan tentang Puslakes, sikap, dan kepercayaan terhadap penyakit); (2) komponen kemampuan (persepsi terhadap jaminan kesehatan mahasiswa, kemudahan informasi dan aksesibilitas); (3) komponen kebutuhan (persepsi kebutuhan).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara menggunakan instrumen. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuesioner. Kuesioner yang disediakan berisi tentang identitas responden (nama, alamat, jenis kelamin, semester, asal fakultas) pengetahuan tentang Puslakes, sikap, persepsi jaminan kesehatan mahasiswa, kemudahan informasi, aksesibilitas, persepsi kebutuhan dan kepercayaan terhadap penyakit. Kuesioner tersebut sebelum diujikan dilakukan uji coba terlebih dahulu untuk mencegah terjadinya kesalahan. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 20 responden, dari 39 butir pertanyaan yang diujikan terdapat 2 butir pertanyaan yang tidak valid, sehingga terdapat 37 butir pertanyaan yang digunakan sebagai instrumen penelitian.

Sumber data pada penelitian ini secara primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner dan secara sekunder yang berupa profil Puslakes Unnes, jumlah kunjungan dan data lain yang terkait dengan penelitian ini. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis dengan sistem komputerisasi program SPSS dan disajikan dalam bentuk tabel dan narasi. Tahap pengolahan data pada penelitian ini diantaranya pemeriksaan data (*editing*), pemberian kode (*coding*), membuat tabulasi dan entri data. Teknik analisis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh mahasiswa di Puslakes Unnes, data yang telah diolah kemudian dianalisis secara bertahap

yaitu: (1) Analisis univariat, untuk memperoleh gambaran distribusi frekuensi dari setiap variabel bebas yang diperkirakan sebagai faktor pengaruh variabel terikat, (2) Analisis bivariat untuk melihat hubungan dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan uji *chi-square*, dan (3) Analisis multivariat untuk menganalisis dan meramalkan pengaruh antara variabel-variabel bebas dengan variabel terikat secara bersamaan dan untuk mengetahui variabel dominan yang mempengaruhi pemanfaatan Puslakes Unnes dengan menggunakan uji regresi logistik berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data distribusi karakteristik responden yang disajikan pada tabel 1, diperoleh informasi bahwa sebagian besar responden adalah perempuan yaitu sebanyak 233 orang (61,3%). Responden yang berasal dari FIP sebanyak 60 orang (15,8%), FBS sebanyak 71 orang (18,7%), FIS sebanyak 36 orang (9,5%), FMIPA sebanyak 46 orang (12,1%), FT sebanyak 49 orang (12,9%), FIK sebanyak 47 orang (12,4%), FH sebanyak 20 orang (5,3%), dan FE sebanyak 51 orang (13,4%), dan mayoritas responden sedang menempuh semester VIII yaitu 144 orang (37,9%).

Berdasarkan hasil analisis univariat yang disajikan pada tabel 2, diperoleh informasi bahwa sebagian besar responden tidak pernah memanfaatkan Puslakes yaitu sebanyak 339 responden (89,2%) sedangkan yang memanfaatkan hanya 41 responden (10,8%); diketahui pula bahwa sebanyak 307 responden (80,8%) mempunyai pengetahuan kurang baik mengenai Puslakes sedangkan yang berpengetahuan baik hanya 73 responden (19,2%); hal ini terlihat berbeda pada variabel sikap responden terhadap Puslakes yang masuk kategori baik sebanyak 235 responden (61,8%) dan cukup baik sebanyak 145 responden (38,2%); persepsi jaminan kesehatan mahasiswa masuk kategori baik sebanyak 268 responden (70,5%) dan cukup baik sebanyak 112 responden (29,5%); sedangkan persepsi

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	147	38,7%
	Perempuan	233	61,3%
Fakultas	FIP	60	15,8%
	FBS	71	18,7%
	FIS	36	9,5%
	FMIPA	46	12,1%
	FT	49	12,9%
	FIK	47	12,4%
	FH	20	5,3%
	FE	51	13,4%
Semester	IV	81	21,3%
	VI	134	35,3%
	VIII	144	37,9%
	X	19	5,0%
	XII	2	0,5

Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Pengetahuan, Sikap, Persepsi Jaminan Kesehatan, Kemudahan Informasi, Aksesibilitas, Persepsi Kebutuhan, Kepercayaan Penyakit dan Pemanfaatan

Variabel	Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Pengetahuan tentang Puskakes	Baik	73	19,2%
	Kurang Baik	307	80,8%
Sikap	Baik	235	61,8%
	Cukup Baik	145	38,2%
Persepsi Jaminan Kesehatan	Baik	268	70,5%
	Cukup Baik	112	29,5%
Kemudahan Informasi	Cukup Mudah	156	41,1%
	Sulit	224	58,9%
Aksesibilitas	Mudah	74	19,5%
	Cukup Mudah	306	80,5%
Persepsi Kebutuhan	Butuh	203	53,4%
	Cukup Butuh	177	46,6%
Kepercayaan terhadap Penyakit	Tinggi	309	81,3%
	Sedang	71	18,7%
Pemanfaatan	Ya	41	10,8%
	Tidak	339	89,2%

mengenai kemudahan informasi masuk kategori sulit sebanyak 224 responden (58,9%) yang masuk kategori mudah sebanyak 156 responden (41,1%); persepsi aksesibilitas masuk kategori cukup mudah sebanyak 306 responden (80,5%) dan sisanya 74 responden bersepsi aksesibilitas mudah; persepsi kebutuhan masuk kategori butuh sebanyak 203 responden (53,4%) dan kategori cukup butuh sebanyak 177 responden (46,6%); dan kepercayaan terhadap penyakit masuk kategori tinggi sebanyak 309 responden

(81,3%) sisanya 71 responden (18,7%) masuk kategori sedang.

Hasil analisis bivariat dengan uji *chi-square* seperti pada tabel 3 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan tentang Puskakes ($p=0,000$), sikap ($p=0,003$), kemudahan informasi ($p=0,000$), aksesibilitas ($p=0,000$), persepsi kebutuhan ($p=0,029$) dan kepercayaan terhadap penyakit ($p=0,009$) berhubungan signifikan dengan pemanfaatan Puskakes Unnes ($p\text{-value}<0,05$), sedangkan persepsi jaminan

Tabel 3. Hasil *Crosstab* Determinan Pemanfaatan Puslakes Unnes

Variabel	Kategori	Pemanfaatan Puslakes				<i>p</i>
		Ya		Tidak		
		N	%	n	%	
Pengetahuan	Baik	30	7,9	43	19,2	0,000
	Kurang Baik	11	2,9	296	80,8	
Sikap	Baik	34	8,9	201	52,9	0,003
	Cukup Baik	7	1,8	138	36,3	
Jaminan Kesehatan	Baik	25	6,6	243	63,9	0,156
	Cukup Baik	16	4,2	96	25,3	
Kemudahan Informasi	Cukup Mudah	34	8,9	122	32,1	0,000
	Sulit	7	1,8	217	57,1	
Aksesibilitas	Mudah	22	5,8	52	13,7	0,000
	Cukup Mudah	19	5,0	287	75,5	
Persepsi Kebutuhan	Butuh	29	7,6	174	45,8	0,019
	Cukup Butuh	12	3,2	165	43,4	
Kepercayaan Penyakit	Tinggi	40	10,5	269	70,8	0,005
	Sedang	1	0,3	70	18,4	

Tabel 4. Hasil Pengujian Regresi *Binary Logistic*

Variabel	B	Wald	<i>p-value</i>	Exp. (B)	95% C.I	
					Lower	Upper
Pengetahuan tentang Puslakes	2,428	26,245	0,000	11,341	4,479	28,719
Sikap	1,509	7,491	0,006	4,523	1,535	13,327
Kemudahan Informasi	2,666	25,608	0,000	14,379	5,121	40,378
Persepsi Kebutuhan	1,133	4,706	0,030	3,104	1,116	8,638
Kepercayaan Penyakit	3,048	7,363	0,007	21,064	2,331	190,349

kesehatan mahasiswa ($p=0,156$) tidak berhubungan dengan pemanfaatan Puslakes ($p\text{-value}>0,05$). Keenam variabel yang memiliki hubungan secara bermakna dengan pemanfaatan Puslakes kemudian menjadi kandidat dalam uji multivariat, dimana hasilnya dapat dilihat pada tabel 4 hasil uji regresi logistik berganda menunjukkan bahwa terdapat lima variabel yang berpengaruh secara simultan terhadap pemanfaatan Puslakes, variabel tersebut diantaranya adalah variabel pengetahuan tentang Puslakes, sikap, kemudahan informasi, persepsi kebutuhan dan kepercayaan terhadap penyakit. Mahasiswa dengan pengetahuan yang baik, sikap baik, mudah memperoleh informasi terkait Puslakes, memiliki kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap penyakit memiliki probabilitas memanfaatkan

pelayanan di Puslakes Unnes sebesar 81,75%. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel kepercayaan terhadap penyakit diketahui sebagai variabel yang paling mempengaruhi pemanfaatan Puslakes, dimana mahasiswa dengan kepercayaan yang tinggi terhadap penyakit 21 kali lebih mungkin untuk memanfaatkan Puslakes Unnes.

Pengetahuan adalah hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indra yang dimilikinya (mata, hidung, telinga, dsb) (Notoatmodjo, 2014). Variabel pengetahuan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah segala sesuatu yang diketahui mahasiswa tentang Puslakes sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Universitas Negeri Semarang. Berdasarkan hasil penelitian setelah dilakukan pengkategorian variabel pengetahuan responden tentang fungsi,

jenis, jadwal dan fasilitas pelayanan kesehatan di Puskas, didapatkan hasil responden yang memiliki pengetahuan baik dan memanfaatkan Puskas sebanyak 30 responden (7,9%), sedangkan yang memiliki pengetahuan kurang baik dan memanfaatkan Puskas sebanyak 11 responden (2,9%).

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengetahuan yang kurang baik mengenai Puskas yaitu sebanyak 307 responden (80,8%) sedangkan yang memiliki pengetahuan yang baik tentang Puskas hanya 73 responden (19,2%). Kebanyakan responden tidak mengetahui tentang jenis pelayanan yang disediakan dan jadwal pelayanan di Puskas Unnes, hal ini terlihat dari banyaknya responden yang menjawab salah pada pertanyaan mengenai jenis pelayanan yang disediakan di Puskas Unnes yaitu sebanyak 266 responden (70%) dan menjawab salah pada pertanyaan mengenai jadwal pelayanan sebanyak 356 responden (93,7%). Selain itu, masih banyak responden yang tidak mengetahui tentang apa yang dimaksud dengan Puskas Unnes yaitu sebanyak 123 responden (32,4%).

Pengetahuan responden tentang pencarian pengobatan kemungkinan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, misalnya pengalaman, serta sarana informasi. Pengetahuan tidak hanya didapat secara formal melainkan juga melalui pengalaman, selain itu pengetahuan juga didapat melalui sarana informasi yang tersedia seperti internet, radio, *leaflet*, dan sebagainya. Penelitian di lapangan juga menghasilkan informasi bahwa mahasiswa banyak yang tidak mengetahui Puskas dikarenakan selama ini tidak pernah memperoleh informasi atau sosialisasi tentang keberadaan dan fungsi Puskas di Universitas Negeri Semarang. Hal ini, menunjukkan bahwa rendahnya pemanfaatan Puskas oleh mahasiswa dikarenakan rendahnya pengetahuan mahasiswa mengenai Puskas Unnes. Hasil analisis bivariat juga menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki hubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dengan *p-value* 0,000 ($p < 0,05$).

Pengetahuan merupakan domain yang sangat penting dalam pembentukan tindakan seseorang. Hasil analisis multivariat menunjukkan pengetahuan yang baik mempengaruhi mahasiswa dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskas Unnes ($p=0,000$; $\exp(B)=11,341$; $95\%CI=4,479-28,719$). Berdasarkan penelitian Marnah (2016), diperoleh hasil semakin tahu responden dengan pelayanan kesehatan, maka responden tersebut mampu menentukan respon/sikap terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mardiyah (2013), yang mendapatkan hasil bahwa pengetahuan memiliki hubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p=0,005$). Penelitian ini diperkuat oleh hasil penelitian Yaya (2017), yang menunjukkan bahwa responden dengan pengetahuan yang baik tentang pelayanan kesehatan 0,816 kali lebih mungkin untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan ($p=0,012$) dibandingkan dengan responden yang memiliki pengetahuan kurang baik.

Hasil tabulasi silang menunjukkan responden dengan sikap baik dan memanfaatkan Puskas sebanyak 34 responden (8,9%), kemudian yang memiliki sikap cukup baik dan memanfaatkan Puskas sebanyak 7 responden (1,8%). Hasil penelitian menunjukkan mayoritas mahasiswa memiliki sikap baik terhadap Puskas yaitu sebanyak 235 responden (61,8%). Hal ini didukung oleh pernyataan 336 responden (88,4%) yang menyatakan setuju jika keberadaan Puskas mempermudah mahasiswa mendapat pelayanan kesehatan, sebanyak 243 responden (63,9%) menyatakan setuju untuk berobat ke Puskas jika mengalami sakit, sikap yang sama juga ditunjukkan oleh 250 responden (65,8%) yang setuju untuk menyarankan temannya menggunakan Puskas.

Hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sikap dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p=0,006$). Sikap atau respon yang baik terhadap Puskas tentu akan mempengaruhi tindakan dalam pemanfaatan Puskas sebagai fasilitas

elayanan kesehatan yang ada di Universitas Negeri Semarang. Hasil analisis multivariat menunjukkan sikap yang baik mempengaruhi mahasiswa dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puslakes Unnes ($p=0,006$; $\exp(B)=4,523$; $95\%CI=1,535-13,327$). Terdapat hal yang menarik pada hasil penelitian dimana mayoritas mahasiswa memiliki sikap yang baik (61,8%) akan tetapi tingkat pengetahuan mahasiswa tentang Puslakes kurang baik (80,8%), hal ini bisa saja dikarenakan mahasiswa sebelumnya tidak mengetahui bahwa Unnes menyediakan layanan kesehatan, mereka baru mengetahui hal tersebut setelah menjawab pertanyaan variabel pengetahuan tentang Puslakes. Setelah mengetahui bahwa Unnes memiliki Puslakes mereka berpersepsi setuju untuk memanfaatkan maupun menyarankan temannya untuk berobat di Puslakes, sehingga mendorong mahasiswa untuk kemudian memiliki sikap baik dalam pemanfaatan Puslakes.

Kemudahan informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi seseorang dalam menentukan utilisasi pelayanan kesehatan. Kemudahan informasi memiliki peranan penting dalam mempengaruhi keputusan pasien terhadap utilisasi pelayanan kesehatan (*purchase decision*). Hal ini karena sebaik apapun kualitas suatu pelayanan kesehatan yang tersedia, jika konsumen belum pernah mendengarnya dan tidak yakin bahwa produk pelayanan kesehatan tersebut akan berguna bagi mereka, maka mereka tidak akan membelinya. Kemudahan memperoleh informasi dan isi informasi yang jelas akan mempengaruhi pengetahuan dan sikap dalam menentukan pemanfaatan fasilitas kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa responden yang menyatakan cukup mudah untuk memperoleh informasi mengenai Puslakes dan memanfaatkan Puslakes sebanyak 34 responden (8,9%) sedangkan responden yang berpendapat sulit untuk memperoleh informasi mengenai Puslakes dan memanfaatkan Puslakes sebanyak 7 responden (1,8%). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas responden masih merasa sulit untuk memperoleh informasi

tentang Puslakes, yaitu sebanyak 224 responden (58,9%) menyatakan sulit memperoleh informasi mengenai Puslakes.

Kurangnya informasi yang diterima oleh responden terkait Puslakes dikarenakan selama ini promosi maupun publikasi tentang Puslakes masih rendah. Upaya pemasaran dirasa perlu dilakukan guna menarik minat mahasiswa dalam memanfaatkan Puslakes sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang disediakan oleh Universitas Negeri Semarang. Konsep pemasaran pelayanan kesehatan adalah bagaimana pasien tahu tentang jenis pelayanan yang ada, bagaimana mereka termotivasi untuk menggunakan, lalu secara berkesinambungan dan menyebarkan informasi itu kepada rekan-rekannya. Upaya penyebarluasan informasi dapat dilakukan melalui media elektronik, media cetak serta aktivitas kehumasan seperti kerjasama dan *event*. Hal ini didukung oleh penelitian Tey (2013), yang menunjukkan bahwa paparan media berkorelasi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Asia selatan dan Afrika Sub-Sahara, responden dengan paparan media rendah jauh lebih sedikit untuk memanfaatkan fasilitas kesehatan, penelitian ini juga menyimpulkan bahwa penggunaan media massa lebih efektif untuk menyebarkan informasi mengenai manfaat dan pentingnya suatu pelayanan kesehatan. Penyebarluasan informasi juga dapat dilakukan dengan pemberian informasi yang jelas dari pemberi pelayanan kepada pasien sehingga mampu meningkatkan harapan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan (Sondari, 2017).

Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* menunjukkan variabel kemudahan informasi memiliki hubungan yang bermakna dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puslakes Unnes ($p=0,000$). Hasil analisis multivariat menunjukkan kemudahan informasi mempengaruhi mahasiswa dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puslakes Unnes ($p=0,000$; $\exp(B)=14,379$; $95\%CI=5,121-40,378$). Hasil ini didukung oleh penelitian Alfati (2010), terhadap responden di poli obsgyn RSUD Banjarnegara yang menyatakan

ada hubungan secara statistik antara informasi Keberadaan RSUD Banjarnegara dengan pemanfaatan poli obsgyn RSUD Banjarnegara.

Persepsi kebutuhan yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi perasaan subjektif terhadap penyakit (jumlah hari sakit, jumlah gejala-gejala penyakit yang dialami), serta tindakan dan kapan responden merasa perlu pergi ke pelayanan kesehatan. Hasil tabulasi silang menunjukkan terdapat 29 responden (7,6%) merasa butuh dan memanfaatkan Puslakes, sedangkan yang merasa cukup butuh dan memanfaatkan Puslakes sebanyak 12 responden (29,3%). Persepsi kebutuhan ini berkaitan erat dengan persepsi sehat sakit yang dirasakan oleh responden, dimana responden yang merasa dirinya sakit akan merasa butuh pergi ke pelayanan kesehatan. Saat ini yang berkembang di masyarakat adalah mereka merasa dirinya sakit ketika tubuh mereka tidak dapat lagi menjalankan aktivitas. Ketika masyarakat tidak dapat lagi menjalankan aktivitas, barulah mereka merasa butuh untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Penelitian ini memberikan data responden dengan persepsi cukup butuh dan memanfaatkan Puslakes sebanyak 13 responden (3,4%). Hal ini terjadi karena responden dipengaruhi oleh isyarat untuk bertindak. Isyarat untuk bertindak dapat menggerakkan orang untuk mengambil keputusan. Isyarat untuk bertindak ini dapat berasal dari informasi media massa, nasehat teman-teman sekitar, pengalaman pribadi atau keluarga untuk melakukan kunjungan ke Puslakes sebagai pemberi pelayanan kesehatan di Universitas Negeri Semarang.

Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* menunjukkan variabel persepsi kebutuhan memiliki hubungan yang bermakna dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puslakes Unnes ($p=0,029$). Berdasarkan hasil analisis multivariat menunjukkan persepsi kebutuhan mempengaruhi mahasiswa dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puslakes Unnes ($p=0,030$; $\exp(B)=3,104$; $95\%CI=1,116-8,638$). Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (2010), rendahnya utilisasi (pemanfaatan) fasilitas

kesehatan seperti Puskesmas, rumah sakit, balai pengobatan dan sebagainya seringkali kesalahan atau penyebabnya ditudingkan kepada faktor jarak antara fasilitas tersebut dengan masyarakat yang terlalu jauh (baik jarak secara fisik maupun secara sosial), tarif yang tinggi, pelayanan yang tidak memuaskan dan sebagainya. Kita sering melupakan faktor masyarakat itu sendiri, diantaranya persepsi atau konsep masyarakat tentang sakit. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Napirah (2016), yang menyatakan bahwa persepsi masyarakat tentang kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Tambarana ($p=0,000$). Penelitian lain yang dilakukan oleh Al-Husyeen (2010), mengenai faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan gigi diperoleh hasil bahwa siswa yang melakukan kunjungan mereka karena sangat sakit berpengaruh signifikan ($p=0,002$), penelitian ini juga membuktikan bahwa memenuhi kebutuhan pasien dan harapan akan perawatan gigi akan mempengaruhi perilaku pasien dalam hal kepatuhan yang lebih baik. Hasil ini diperkuat dengan teori yang dikemukakan oleh Andersen dalam Muzaham (2014), yang menyatakan bahwa faktor kebutuhan seseorang terhadap pelayanan kesehatan merupakan faktor yang paling penting dibandingkan faktor lainnya dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Kepercayaan adalah komponen kognitif dari faktor sosio psikologi, kepercayaan dibentuk oleh pengetahuan, kebutuhan dan kepentingan (Notoatmodjo, 2014). Kepercayaan terhadap penyakit meliputi kecemasan yang ada kaitannya dengan kesehatan, kepercayaan ini erat kaitannya dengan persepsi responden tentang kesehatan. Hasil tabulasi silang menunjukkan responden dengan kepercayaan yang tinggi terhadap penyakit dan memanfaatkan Puslakes sebanyak 40 responden (10,5%), sedangkan yang memiliki kepercayaan sedang terhadap penyakit dan memanfaatkan Puslakes hanya 1 responden (0,3%). Kepercayaan yang dirasakan oleh responden berupa tingkat keparahan penyakit, kecemasan bila sakit yang dialami mengganggu aktifitas kesehariannya dan mengganggu hubungannya

dengan orang lain. Responden dengan kepercayaan tinggi terhadap penyakit dapat merasakan risiko pribadi atau kerentanan yang merupakan salah satu persepsi yang lebih kuat dalam mendorong kebutuhan untuk mengadopsi perilaku sehat. Semakin besar risiko yang dirasakan, semakin besar kemungkinan terlibat dalam perilaku untuk mengurangi risiko. Upaya dalam mengurangi risiko tersebut salah satunya adalah memanfaatkan Puslakes sebagai salah satu pemberi pelayanan kesehatan di Universitas Negeri Semarang.

Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* menunjukkan variabel kepercayaan terhadap penyakit memiliki hubungan yang bermakna dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puslakes Unnes ($p=0,009$). Berdasarkan hasil analisis multivariat menunjukkan kepercayaan terhadap penyakit mempengaruhi mahasiswa dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puslakes Unnes ($p=0,007$; $\exp(B)=21,064$; $95\%CI=2,331-190,349$). Interpretasi dari uji regresi logistik tersebut adalah responden dengan kepercayaan yang tinggi terhadap penyakit 21 kali lebih mungkin untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puslakes Unnes daripada responden dengan kepercayaan yang rendah terhadap penyakit. Variabel kepercayaan penyakit merupakan variabel yang memberi pengaruh paling dominan pada penelitian ini. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Ndikom (2012), yang melakukan studi kualitatif tentang kesadaran dan persepsi penggunaan layanan skrining kanker serviks di kalangan wanita di Ibadan, diperoleh hasil bahwa kepercayaan untuk beresiko terkena kanker serviks akan mendorong mereka untuk melakukan skrining, mereka juga percaya bahwa itu penting seperti untuk penyakit lain akan membantu dalam deteksi dini dan pengobatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memanfaatkan Puslakes Unnes dan memiliki persepsi baik mengenai jaminan kesehatan mahasiswa sebanyak 25 responden (6,6%) dan yang tidak memanfaatkan sebanyak 243 responden (63,9%), sedangkan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan dan

bersepsi cukup baik mengenai jaminan kesehatan mahasiswa sebanyak 16 responden (39,0%) dan yang tidak memanfaatkan sebanyak 96 responden (25,3%). Ketersediaan asuransi atau jaminan kesehatan bagi mahasiswa unnes akan memberikan keringanan bagi mahasiswa dalam membayar biaya pelayanan di Puslakes karena terdapat subsidi 50% dari tarif umum. Tarif pelayanan merupakan unsur yang terlihat jelas dan dapat menjadi indikator bagi pasien untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil analisis bivariat menunjukkan persepsi jaminan kesehatan mahasiswa tidak bermakna signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puslakes Unnes ($p=0,215$). Meskipun sebanyak 268 responden (70,5%) memiliki persepsi yang baik tentang persepsi jaminan kesehatan mahasiswa, akan tetapi tidak diimbangi dengan minat mahasiswa untuk memanfaatkan Puslakes Unnes. Hal ini disebabkan karena ternyata banyak yang tidak mengetahui ketersediaan subsidi bagi mahasiswa yang berobat ke Puslakes Unnes yaitu sebanyak 330 responden (86,8%), alasan ini menyebabkan responden lebih memilih berkunjung ke pelayanan kesehatan lain yang dirasa biaya kesehatannya lebih terjangkau. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Golzari (2013), yang menunjukkan bahwa alasan umum mengapa remaja California tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan karena tidak memiliki asuransi.

Hasil penelitian memperlihatkan responden dengan aksesibilitas cukup mudah dan memanfaatkan Puslakes sebanyak 19 responden (46,3%) dan yang tidak memanfaatkan sebanyak 287 responden (84,7%), sedangkan yang menyatakan aksesibilitas mudah dan memanfaatkan sebanyak 22 responden (53,7%) dan yang tidak memanfaatkan sebanyak 52 responden (15,3%). Hasil uji statistik menggunakan *chi-square* menunjukkan variabel aksesibilitas memiliki hubungan yang bermakna dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puslakes Unnes ($p=0,000$), akan tetapi berdasarkan analisis multivariat disimpulkan tidak ada pengaruh

antara aksesibilitas dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskelkes Unnes ($p=0,621$; $\exp(B)=3,197$; $95\%CI=1,134-9,016$). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Paramita (2013), yang menyatakan bahwa aksesibilitas mempengaruhi pemanfaatan Polindes ($p=0,000$), semakin dekat jarak tempuh dan semakin singkat waktu tempuh ke Polindes, semakin besar kemungkinan memanfaatkan Polindes. Perbedaan hasil penelitian ini bisa terjadi karena meskipun banyak yang berpendapat jika aksesibilitas ke Puskelkes cukup mudah, letak Puskelkes juga strategis dan terjangkau, akan tetapi sebanyak 307 responden (80,8%) menyatakan jika Puskelkes bukanlah pelayanan kesehatan yang paling dekat dengan tempat tinggal/kos responden sehingga mereka lebih memilih memanfaatkan pelayanan kesehatan yang lebih dekat dengan tempat tinggalnya.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh pengetahuan, sikap, kemudahan informasi, persepsi kebutuhan dan pengaruh kepercayaan penyakit terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskelkes Unnes. Faktor kepercayaan terhadap penyakit diketahui sebagai faktor dominan yang mempengaruhi pemanfaatan Puskelkes, sedangkan faktor yang tidak mempengaruhi pemanfaatan di Puskelkes Unnes adalah faktor persepsi jaminan kesehatan dan aksesibilitas.

Saran bagi peneliti lain yang tertarik dengan penelitian sejenis, khususnya pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskelkes, disarankan untuk melakukan penelitian dengan variabel lain yang belum ada dalam penelitian ini seperti dukungan keluarga/teman, kepemilikan asuransi, kepesertaan BPJS dan lain sebagainya dengan metode yang berbeda untuk menggali lebih dalam sehingga dapat diketahui faktor-faktor lain yang juga

mempengaruhi perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiati, Y., Marwati, T., Solikhah. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Poli Obsgyn di RSUD Banjarnegara. *KESMAS*, 4(3): 144-239
- Al-Husyeen, Al J. A. 2010. Factor Affecting Utilization of Dental Health Services and Satisfaction among Adolescent Females in Riyadh City. *The Saudi Dental Journal*, 10(22): 19-25
- Golzari, M., Kuo, A. 2013. Healthcare Utilization and Barriers for Youth Post-Detention. *International Journal Adolescents Medic Health*, 25(1): 65-67
- Mardiyah, U.L., Hermawati, Y.T., Witcahyo, E. 2013. Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Antenatal oleh Ibu Hamil di Wilayah Kerja Puskesmas Tempurejo Kabupaten Jember Tahun 2013. *E-Jurnal Pustaka Kesehatan*, 2(1): 14-25
- Marnah, H., Ilmi, B. 2016. Analisis Perilaku Masyarakat dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Peserta Program Keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Paminggir. *Jurnal Berkala Kesehatan*, 1(2): 130-138
- Muzaham, F. 2014. *Memperkenalkan Sosiologi Kesehatan*. Jakarta: Universitas Indonesia Press
- Napirah, Muh. R., Rahman, Abd., Agustina, T. 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): 29-39
- Ndikom, C. M., Ofi, B. A. 2012. Awareness, Perception and Factor Affecting Utilization of Cervical Cancer Screening Services Among Women in Ibadan, Nigerian a Qualitative Study. *Reproductive Health Journal*, 9(1): 11-16
- Notoatmodjo, S. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Notoatmodjo, S. 2014. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Obiechina, E. 2013. Factors Affecting Utilization of University Health Services in a Tertiary Institution in South-West Nigeria. *Nigerian Journal of Clinical Practice*, 16(2): 23-34
- Ogunde, T.A., Ishaq, A. A., Emeka C.E. 2014.

- Health Care Services (Jaja) Among Undergraduate Students of University of Ibadan Oyo State. *American Journal of Psychology and Behavioral Sciences*, 1(4): 35-41
- Paramita, A., Pranata, S. 2013. Analisis Faktor Pemanfaatan Polindes Menurut Konsep Model Perilaku Kesehatan "Anderson" (Analisis Lanjut Data RISKESDAS 2007). *Buletin Penelitian Kesehatan*, 41(3): 179-194
- Puslakes. 2016. *Profil Pusat Layanan Kesehatan Universitas Negeri Semarang*. Semarang: Puslakes
- Saeed, B., Abdul, A. R., Xicang, Z. 2013. Assessing the Influential Factors on the Use of Healthcare: Evidence from Ghana. *International Journal of Business and Social Science*, 4(1): 37-47
- Sondari, A., Raharjo, B. B. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *HIGEIA*, 1(1): 15-21
- Tey, Nai-Peng., Siow-Ii, L. 2013. Correlates of and Barriers to the Utilization of Health Services for Delivery in south Asia and Sub-Saharan Africa. *The Scientific World Journal*, 1(03): 11-15
- Yaya, S., Ghose, B., Michael, E.I. 2017. Factors Associated with the utilization of institutional delivery services in Bangladesh. *PLoS One Journal Phone*, 12(2): 73-82