FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT BEROBAT MASYARAKT GAMPING KE PUSKESMAS

Agus Warseno[1]

[1]STIKES Jenderal A. Yani Yogyakarta

ABSTRACT

Background: Community Health Center Gamping II is a community-based health care unit where showed an increased number of visitors everyday. On the other hand, the increasing private health care facilities around the Gamping community environment may affect the public interest to utilize medical services at the health center .

Objective: Knowing the factors that affect the interests of the Gamping's people treated at the health center Gamping II .

Method: This study is a cross-sectional survey . This study is non-experimental research (observation without intervention) with survey located in the region of Gamping. Subjects were people who in the last 6 months sick and need treatment . Determination sample with sistematic random sampling , 74 samples obtained from the 299 number. Retrieval of data using questionnaires. the data analysis was done by quantitative descriptive and statistical regression test .

Results: This study found that community service is desired to have a clean environment , provide friendly service, strategic location and easy to reach, complete drug inventory, easy to consult with a doctor. Subjective norm is mainly influenced by parents , family members / relatives, friends and doctors / health workers. Quantitative data analysis with multiple regression statistical test showed no effect of the weak against the interests of the actual behavior of treatment ($p = 0.044$ and $r = 0.221$), there was no effect of attitudes toward interest treatment ($p = 0.325$ and $r = - 0.094$) , there was no influence of subjective norm to intention treatment ($p = 0.081$ and $r = 0.217$) , there was no effect together than actual behavior, attitudes, subjective norms to intention treatment ($p = 0.072$).

Conclusion: Based on this research can be concluded that the actual behavioral factors have a weak influence on the treatment interest, attitude does not affect the interest of treatment and subjective norm is not having an effect on the interest .

***Keywords*:** actual behavior, attitudes, subjective norms, interest in treatment, Community health center

PENDAHULUAN

Menurut Departemen Kesehatan RI[(1)], pembangunan kesehatan indonesia telah diarahkan guna tercapainya kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap penduduk agar dapat mewujudkan derajat kesehatan yang optimal.

Tuntutan terhadap mutu pelayanan menjadi sangat mendesak dan menjadi *major needs* bagi populasi. Oleh karena itu dunia pelayanan kesehatan dihadapkan pada masalah bagaimana meningkatkan mutu pelayanan kesehatan agar dapat diterima secara luas oleh masyarakat *(consumer)* tanpa mengabaikan kaidah-kai-dah terapi yang *medically appropriate*, *evidenve-based*, dan *scientifically acceptable.* [(2)]

Walaupun banyak faktor penentu tingkat kesehatan masyarakat, tampaknya akses terhadap fasilitas pelayanan kesehatan memegang peranan penting. Banyak masyarakat yang sebenarnya harus dirawat di rumah sakit cukup dirawat sendiri atau mencari pengobatan alternatif lain baik ke dukun, "orang tua", dan lain-lain, yang menurut pandangannya lebih murah dan memberkan harapan serta secara kultural-spiritual diterima masyarakat. [(3-4)]

Upaya untuk menjamin kesehatan masyarakat telah dilaksanakan oleh pemerintah dengan menyediaan fasilitas kesehatan berupa Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas). Secara umum, Puskesmas memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan.

Puskesmas Gamping II memiliki tiga

kamar periksa, ruang tunggu yang nyaman dengan pesawat televisi. Puskesmas Gamping II memiliki beberapa program, meliputi: (1) pelayanan primer (pelayanan tingkat pertama) mencakup semua penyakit, termasuk konsultasi, baik medis maupun psikologi; (2) Pelayanan kesehatan gigi; (3) Kesehatan Ibu dan Anak; (4) promosi kesehatan (membuat leaflet tentang kesehatan); dan (5) rawat jalan tingkat lanjutan dengan pemberian rujukan ke rumah sakit.

Berdasarkan studi pendahuluan, jumlah kunjungan periode Januari hingga Desember 2008 mengalami peningkatan. Dengan jumlah pengunjung lama sebanyak 44.449 orang dan jumlah pengunjung baru berjumlah 8.388. Peneliti melakukan wawancara pada beberapa warga tentang pandangan mereka terhadap Puskesmas Gamping II, sebagian besar menyatakan memilih berobat di Puskesmas Gamping II ketika sakit. Ada beberapa yang menyatakan tidak minat dengan alasan obat yang diberikan kurang manjur dan kebanyakan penyakit selalu diberi anti biotik padahal menurut mereka obat tersebut tidak sesuai dengan penyakit yang sedang mereka alami. Oleh karena itu penelitian tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat berobat masyarakat di Puskesmas Gamping II sangat penting.

BAHAN DAN CARA PENELITIAN

Rancangan penelitian ini adalah suatu *survey* yang bersifat *cross sectional* atau disebut juga potong lintang dimana hanya akan menunjukkan apa yang ada pada waktu penelitian. Sehingga penelitian ini termasuk jenis penelitian yang bersifat *non experimental.* Penelitian ini berlangsung dari bulan April-Mei 2009. Tempat penelitian di Puskesmas Gamping II. Populasi penelitian adalah Masyarakat yang berada di wilayah kerja Puskesmas, pernah sakit, pernah memeriksakan kesehatan minimal enam bulan terakhir dengan jumlah total populasi sebanyak 299 orang. Sampel yang di ambil sebanyak 79 orang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner terhadap pasien yang datang berobat di Puskesmas Gamping II. Kuesioner terdiri dari Kuesioner data pribadi untuk mengetahui karakteristik responden dan Kuesioner data pelayanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Semua responden dapat diobservasi dengan baik, tidak ada responden yang tidak menyelesaikan penelitian. Hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan kuesioner menunjukkan jumlah responden wanita sebanyak 79,7% dan laki-laki sebanyak 20,3%. Data-data responden berdasar jenis kelamin tercantum pada tabel 4.

Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gamping II dapat di lihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Gambaran Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Gamping II

Pemanfaatan Pelayanan	n	%
Ya	67	90,5
Tidak	7	9,46
Total	74	100

Responden yang selama enam bulan terakhir pernah sakit dan memerlukan pengobatan adalah 90,5%, sedangkan yang tidak sakit dan berobat sebanyak 9,46%. Hal ini menggambarkan angka kunjungan masyarakat karena alasan sakit sakita lebih dominan di banding untuk cek kesehatan sebagai upaya pencegahan terhadap sakit.

Analisis Perilaku aktual dari masing-masing item memperlihatkan skor rata-rata > 0,5 dan skor perilaku aktual: 6,739 > skor skala nol yaitu 0,5 X 7 = 3,5 berarti pernyataan responden positif terhadap pelayanan pengobatan di Puskesmas Gamping II, dengan demikian perilaku aktual dari subyek penelitian mempunyai pengaruh yang positif untuk menggunakan layanan kesehatan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Lane & Lindaquist[5], serta Jensen[6] yang menyebutan bahwa faktor pengalaman dirawat sebelumnya merupakan salah satu faktor

untuk seseorang memilih kembali atau merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu sangat tidak diharapkan pasien yang datang berobat mendapat pelayanan yang tidak memuaskan, karena hal ini akan menghalangi minat untuk kembali mengakses pelayanan kesehatan. Hasil ini juga sesuai dengan penelitian Kamalia[7], dimana berdasarkan perhitungan diperoleh hubungan perilaku lampau pasien terhadap minat berobat ke RSUD Kabupaten Buton signifykan, dengan t statistik lebih kecil dari t tabel, yaitu 0,000 lebih kecil dari 4,441.

Menurut Engel dkk [8] bahwa ada 5 faktor internal yang mempengaruhi perilaku seseorang, diantaranya pengetahuan. Pengalaman aktual dapat merupakan pengetahuan dari hasil belajar yang bersifat primer/ langsung dialami bagi seseorang, sehingga secara sederhana dapat sebagai informasi yang disimpan di dalam ingatan yang sewaktu-waktu dapat muncul kembali dan berfungsi sebagai dasar dari seseorang untuk mengambil keputusan.

Sikap responden untuk memanfa-atkan pelayanan pengobatan dibentuk dari keyakinan dan evaluasi akan timbulnya konsekuensi tertentu. Skor rata-rata sikap: 13,50 > dari skor skala nol yaitu (0,5 X 7) (0,5X7) =12,25, sehingga dapat disimpul-kan bahwa responden mempunyai sikap positif terhadap pelayanan pengobatan di Puskesmas Gamping II. Namun, Hasil penelitian ini secara statistik menunjukkan tidak adanya pengaruh secara signifikan variabel sikap terhadap minat berobat masyarakat ke Puskesmas Gamping II.

Penelitian ini sejalan dengan apa yang telah dikemukakan oleh Fishbein dan Ajzen [9] yang menyatakan minat seseorang untuk membeli atau memakai jasa dipengaruhi oleh sikap dan norma subyektif, tetapi minatnya untuk membeli ulang jasa yang sama akan sangat dipengaruhi oleh pengalamannya yang lampau waktu membeli atau memakai jasa yang sama. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Saharudin[10] menunjukkan bahwa sikap tidak mempengaruhi perilaku seseorang untuk memanfaatkan pelayanan Puskesmas Masat dengan hasil perhitungan p=0,56 (>0,05).

Pada penelitian Nurhayati (11) disebutkan baik keyakinan sikap maupun evaluasi sikap masing-masing mempunyai skor >0,5 (positif) sehingga berpengaruh positif.

Norma subyektif merupakan gabungan dari keyakinan dan motivasi normatif dari pandangan/pendapat referens atau orang lain yang dianggap penting untuk melakukan atau tidak melakukan pendapat tersebut. Skor rata-rata norma subyektif adalah 8,04 < dari skor skala nol: (0,5 X 7) (0,5 X 7) = 12,25, berarti mempunyai skor negatif. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa referens tidak memiliki pengaruh terhadap pengambilan keputusan perilaku subyek penelitian. Pernyataan responden berdasarkan keyakinan normatif ternyata mempunyai skor > 0,5 (positif) yaitu orang tua, dokter/petugas kesehatan, anggota keluarga/saudara, dan teman. Sedangkan tetangga, dosen, dan staf karyawan mempunyai skor < 0,5 (negatif).

Norma subyektif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat pencarian pengobatan di Puskesmas Gamping II. Hal ini berarti perubahan yang terjadi pada keyakinan normatif dan motivasi normatif tidak menyebabkan terjadinya perubahan pada minat berobat.

Berbeda dengan pendapat Fishbein dan Ajzen[9] yang mengatakan bahwa perilaku dipengaruhi tidak hanya sikap tetapi juga oleh norma-norma subyektif yaitu keyakinan kita mengenai apa yang orang lain inginkan agar kita perbuat. Pada penelitian Nurhayati[11] yang berhubungan secara signifykan adalah orang tua, dokter/petugas dan anggota keluarga lain.

Sebagaimana disebutkan Kotler[12], salah satu sifat dari jasa adalah tingkat variabilitasnya yang tinggi, dalam arti banyak variasi bentuk kualitas dan jenis. Dengan demikian para konsumen sangat peduli dengan variabilitas yang tinggi tersebut dan seringkali meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih.

Berkaitan dengan keputusan bahwa

seseorang sakit dan membutuhkan perawatan professional Kamalia[7], mengatakan masyarakat yang lebih luas menetapkan kriteria yang sah tentang sakit bagi warganya, sedangkan tempat terapi dan organisasi dimana orang yang sakit mendapat perawatan dan perhatian, telah menentukan kriteria bagi peranannya sebagai pasien dalam sistem sosialnya

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan Pelayanan pengobatan yang dikehendaki dan mempengaruhi minat masyarakat berobat kembali adalah lokasi strategis, biaya relatif murah/terjangkau, dan pelayanan cepat, sedangkan lingkungan bersih dan mudah berkonsultasi dengan dokter juga menjadi pilihan berikutnya.

Hendaknya pelayanan yang diberikan dapat memberikan kesan yang baik dan memuaskan bagi konsumen karena pengalaman masa lalu (perilaku aktual) akan menentukan keputusan konsumen untuk memilih tempat pengobatan yang sama atau tidak.

KEPUSTAKAAN

1. Depkes RI. 2009. *Sistem Kesehatan Nasional: Bentuk dan Cara Penyelenggaraan Kesehatan*. Jakarta: Depkes
2. Dwiprahasto, Iwan. 2001. Clinical Governance: Konsep Modern Pelayanan Kesehatan yang Bermutu. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan,* Vol. 04 (04) : 197-203
3. Mukti, A. G. 2000. *Berbagai Model Alternatif Sistem Penyelenggaraan Asuransi Kesehatan di Indonesia*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, Vol 03 (02) : 55-60
4. Muninjaya, G. 2004. *Manajemen Kesehatan.* Jakarta: EGC
5. Lane, P. M., and Linquist, J. D. 1988. *Hospital choice: Summary of the key Emperical and Hypothermy funding of the 1980's.* Journal of health care marketing. (December), Vol 8 (4)
6. Jensen, J. 1987. *Choosing a Hospital.* American Demographic Journal.
7. Kamalia, L. O. 1998. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat untuk Berobat ke RSUD Kabupaten Buton dalam Upaya Pengembangan Strategi Pemasaran.* Tesis master. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
8. Engel, F. J., Blackwell, D. R., and Miniard, W. P. 1992. *Consumer Behavior.* Chicago: The Dryten Press
9. Fishbein, M., and Ajzen. 1975. *Belief, Attitude, Intention and Behavior an Introduction to Theory and Research.* Philippines: Addison Wesley Publishing
10. Saharudin. 2005. *Minat Pemanfaatan Pelayanan Pengobatan di Puskesmas Masat Kecamatan Pino Kabupaten Bengkulu Selatan,* Tesis master. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
11. *Nurhayati. 1999. Analisis Kepuasan Masyarakat untuk Memanfaatkan Pelayanan Rawat* Inap *Puskesmas Gubug I, Tesis master. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.*
12. Kotler, Philip. 2001. *Principles of Marketing.* New Jersey. *Prentice* Hall