

FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS TAMBARANA KECAMATAN POSO PESISIR UTARA KABUPATEN POSO

Jurnal Pengembangan Kota (2016)

Volume 4 No. 1 (29–39)

Tersedia online di:

<http://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jpk>

DOI: 10.14710/jpk.4.1.29-39

Muh. Ryman Napirah, Abd. Rahman, Agustina Tony

*Peminatan Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas
Kedokteran dan Ilmu Kesehatan, Universitas Tadulako*

Abstrak. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Pemanfaatan pelayanan Puskesmas dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain persepsi masyarakat tentang kesehatan, persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan, pendapatan keluarga dan tingkat pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan persepsi masyarakat tentang kesehatan, persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan, pendapatan keluarga, dan tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survey analitik dengan pendekatan cross sectional. Jumlah sampel sebanyak 69 responden yang diambil menggunakan rumus Standley Lameshow yang populasinya diketahui. Data dianalisis secara deskriptif yaitu analisis univariat dan bivariat, pada taraf kepercayaan 95% ($p < 0,05$). Hasil uji Chi Square menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang kesehatan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p=0,000$), persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p=0,213$), pendapatan keluarga berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p=0,004$), dan terdapat hubungan tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan ($p=0,000$). Tidak adanya hubungan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dipengaruhi oleh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Factors that Corresponded with Health Service Utilization in The Working Area of Community Health Center Tambarana North Coastal of Poso Sub-District, Poso District. Community Health Center is a health service facility that organizes public health efforts and the efforts of individual health at the first level, with more prioritizes promotive and preventive efforts, to achieve the highest public health status in its working area. Utilization of Community Health Center service is influenced by several factors like the public perception of health, public perception of the quality of service, family income and level of education. This study aimed to determine the relationship of the public perception of health, public perception of the quality of service, family income and education level with Health Service Utilization in the working area of Community Health Center Tambarana North Coastal of Poso sub-district, Poso district. This type of research was analytical survey research with cross sectional approach. The total of the sample were 69 respondents which was drawn by using Standley Lameshow formula which the population was known. Data was analyzed descriptively which was known as univariate and bivariate analysis, on the credibility degree of 95% ($p < 0.05$). Chi Square test results showed that the public perception of health related to health service utilization ($p = 0.000$), public perception of the quality of service was not related to health service utilization ($p = 0.213$), family income related to health service utilization ($p = 0.004$), and there was a relationship between the education level with health service utilization ($p = 0.000$). The relation absence of public perception of service quality with health service utilization may be affected by physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

Keywords : Persepsi Masyarakat tentang Kesehatan, Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan, Pendapatan Keluarga, Tingkat Pendidikan, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.

Cara mengutip: Napirah, Muh. Ryman; Rahman, Abd.; Tony, Agustina (2016). Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. *Jurnal Pengembangan Kota*. Vol 4 (1): 29-39. DOI: 10.14710/jpk.4.1.29-39

1. PENDAHULUAN

Dalam suatu negara, sebuah daerah merupakan suatu unit terorganisir dari pemerintah setempat, dan suatu subsistem kesehatan daerah kurang lebih merupakan segmen mandiri dari sistem kesehatan nasional. Subsistem ini terdiri dari populasi yang terdefiniskan dengan baik yang tinggal dalam batas administratif dan geografis yang jelas, baik di kota maupun desa. Subsistem ini mencakup di dalamnya semua orang, lembaga, dan sektor yang kegiatannya bertujuan untuk

meningkatkan derajat kesehatan. Untuk mewujudkan kota sehat diperlukan pelayanan kesehatan yang prima. Sifat organisasi pelayanan kesehatan mencakup aksesibilitas yang lengkap dan menyeluruh, penitikberatan pada penyuluhan

ISSN: 2337-7062 (Print), 2503-0361 (Online) © 2016

This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>). – lihat halaman depan © 2016

*Email: ryman_smart@yahoo.com

Diterima 10 Maret 2016, disetujui 16 Juni 2016

kesehatan dan pencegahan penyakit dan kecacatan, kerja sama lintas sektoral, keikutsertaan masyarakat, serta desentralisasi dan koordinasi dari seluruh pelayanan atau sistem kesehatan (Kumala, 1995).

Pelayanan prima perlu diwujudkan dalam pelayanan kesehatan. Jika ditinjau dari sistem pelayanan kesehatan di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Hal ini disebabkan karena peranan dan kedudukan Puskesmas di Indonesia amat unik, sebagai sarana pelayanan kesehatan primer yang bertanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan masyarakat sebagai upaya preventif. Tujuan utama Puskesmas adalah untuk meningkatkan kesehatan dan mencegah penyakit dengan sasaran utamanya adalah masyarakat (Azwar, 2010).

Menurut Permenkes Nomor 75 Tahun 2014, Pusat Kesehatan Masyarakat yang selanjutnya disebut Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Puskesmas Tambarana merupakan salah satu Puskesmas yang terletak di Kecamatan Poso Pesisir Utara. Puskesmas Tambarana memiliki tenaga kerja berjumlah 50 orang dengan rincian berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 36 orang dan Pegawai Tidak Tetap (PTT) sebanyak 14 orang. Jumlah penduduk di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara adalah sebanyak 16.967 orang yang tersebar di sembilan desa. Untuk jumlah kunjungan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana pada tahun 2011 jumlah kunjungan sebesar 7551 orang, tahun 2012 mengalami penurunan jumlah kunjungan menjadi 6371 orang, dan tahun 2013 mengalami peningkatan jumlah kunjungan sebesar 7890 orang. Adapun data angka kesakitan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana diambil data 10 besar kejadian penyakit terbanyak. Angka kesakitan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana pada tahun 2011 sebesar 4.470 orang, tahun 2012 sebanyak

4.548 orang dan tahun 2013 sebanyak 3.832 orang. Jumlah kunjungan Puskesmas Tambarana mengalami fluktuasi pada tahun 2012 menurun. Penurunan jumlah kunjungan ini mengakibatkan peningkatan angka kesakitan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana.

Hasil wawancara awal dengan 3 orang masyarakat yang tinggal di wilayah kerja Puskesmas Tambarana, 1 dari 3 orang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Tambarana belum maksimal dalam memberikan pelayanan kesehatan dari segi biaya pengobatan yang tidak mampu dibayarkan oleh masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan studi pendahuluan, Kepala Puskesmas Tambarana mengatakan bahwa jumlah kunjungan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara memang masih kurang. Hal ini dikarenakan persepsi masyarakat tentang kesehatan masih belum sesuai dengan konsep yang sebenarnya. Persepsi sehat diperlihatkan oleh individu yang merasa dirinya sehat meskipun secara medis belum tentu mereka betul-betul sehat. Sedangkan, masyarakat menganggap dirinya sakit pada saat mereka sudah tidak mampu lagi untuk melakukan aktivitas dan terbaring lemah. Pada saat masyarakat tidak dapat lagi melakukan aktivitas yang mengganggu dirinya sakit disaat itulah masyarakat baru memanfaatkan Puskesmas Tambarana. Selain itu, saya melakukan wawancara kepada 3 orang masyarakat yang tinggal di wilayah kerja Puskesmas Tambarana yang belum memanfaatkan Puskesmas Tambarana. Masyarakat mengatakan bahwa mereka tidak memanfaatkan Puskesmas Tambarana ketika mereka sakit karena mereka tidak memiliki cukup biaya untuk berobat dan bukan karena fasilitas atau bahkan pemberi pelayanan di Puskesmas Tambarana yang kurang baik.

Berdasarkan data dari Profil Puskesmas Tambarana tahun 2013, jenis pekerjaan dari penduduk di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara, yaitu petani sebanyak 46,7%, buruh sebanyak 10,56%, nelayan sebanyak 3,63%, pegawai negeri sipil sebanyak 2,94%, pedagang sebanyak 2,64%, peternak sebanyak 0,7% dan TNI/POLRI sebanyak 0,39%. Selain itu, pendapatan

keluarga di wilayah kerja Puskesmas Tambarana di atas UMK sebanyak 78,4% dan yang berada di bawah UMK sebanyak 22,6%. Dari data diatas menunjukkan banyak masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Tambarana yang memiliki pendapatan di atas UMK, tetapi masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Tambarana yang memiliki pendapatan di bawah upah minimum regional juga cukup banyak.

Selain itu, pendidikan masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara yaitu tidak bersekolah sebanyak 17,6%, menamatkan pendidikan sekolah dasar sebanyak 32,9%, menamatkan pendidikan sekolah menengah pertama sebanyak 26,8%, menamatkan pendidikan sekolah menengah atas sebanyak 12,3% dan perguruan tinggi sebanyak 10,4%. Data ini menunjukkan bahwa masyarakat di wilayah kerja Puskesmas Tambarana masih banyak yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah karena sebagian besar hanya menamatkan pendidikan sekolah dasar.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso".

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah survey analitik dengan pendekatan cross sectional, yaitu untuk mengetahui hubungan persepsi masyarakat tentang kesehatan, persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan, pendapatan keluarga, dan tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana. Penelitian cross sectional merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh variabel independen terhadap dependen (Martono, 2010). Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso pada mulai dari tanggal 10 sampai 28 April 2015. Populasi pada penelitian ini yaitu jumlah penduduk sebanyak 16967 orang yang berada di wilayah kerja Puskesmas Tambarana

Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso. Sampel diambil dengan menggunakan rumus Standley Lameshow yang populasinya diketahui, sehingga jumlah sampel sebesar 69 orang.

3. HASIL PENELITIAN

Puskesmas Perawatan Tambarana terletak di Desa Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara, dimana sebagian besar wilayah kerja terletak di pesisir pantai dan jalur Jalan Trans Sulawesi. Batas wilayah kerja Puskesmas Tambarana, yaitu sebelah Utara berbatasan dengan Desa Maleali Kecamatan Sausu Kabupaten Parimo, sebelah Timur berbatasan dengan Teluk Tomini, sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Tiwaa, dan sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Lore Utara. Puskesmas Tambarana mempunyai luas wilayah 621,47 km².

1. Analisis Univariat

a. *Jenis Kelamin*. Distribusi responden menurut jenis kelamin pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1.

Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	18	26,1
Perempuan	51	73,9
Total	69	100

Tabel 1. menunjukkan bahwa jenis kelamin responden tertinggi adalah perempuan sebanyak 51 orang (73,9%), sedangkan laki-laki sebanyak 18 orang (26,1%).

b. *Kelompok Umur*. Distribusi responden menurut kelompok umur dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 berikut.

Tabel 2.

Distribusi Responden Menurut Kelompok Umur

Kelompok Umur (Tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
16-20	2	2,9
21-25	9	13,0
26-30	19	27,5
31-35	10	14,5
36-40	3	4,3
41-45	3	4,3

46-50	1	1,4
51-55	2	2,9
56-60	10	14,5
>60	10	14,5
Jumlah	69	100

Tabel 2. menunjukkan bahwa distribusi responden menurut kelompok umur terbanyak adalah kelompok umur 26-30 tahun sebanyak 19 orang (27,5%), sedangkan yang terendah adalah kelompok umur 46-50 tahun sebanyak 1 orang (1,6%).

c. *Kriteria Sampel.* Distribusi responden menurut kriteria sampel dalam penelitian ini bervariasi, seperti yang dilihat pada tabel 3 berikut.

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Kriteria Sampel

Kriteria Sampel	Frekuensi	Persentase (%)
Ibu Balita	21	30,4
Ibu Hamil	24	34,8
Lansia	24	34,8
Total	69	100

Tabel 3. menunjukkan bahwa kriteria sampel responden tertinggi adalah ibu hamil dan lansia sebanyak 24 orang (34,8%), sedangkan terendah adalah ibu balita sebanyak 21 orang (30,4%).

2. Analisis Bivariat

a. *Hubungan Persepsi Masyarakat tentang Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.* Untuk mengetahui hubungan persepsi masyarakat tentang kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hubungan Persepsi Masyarakat tentang Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Persepsi Masyarakat tentang Kesehatan	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total	p
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan			
	n	%	n	%		
Kurang Baik	31	93,9	2	80,5	33	100
Baik	7	19,5	29	6,1	36	100
Total	38	55,1	31	44,9	69	100

Tabel 4. menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kesehatan yang kurang baik lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 93,3% dibandingkan dengan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 6,1%, sedangkan persepsi responden tentang kesehatan yang baik lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 80,5% dibandingkan dengan yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 19,5%.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji Chi Square yang dilakukan terhadap persepsi masyarakat tentang kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil nilai $p = 0,000$ sehingga $p \leq 0,05$ maka H_0 pada penelitian ini ditolak, artinya bahwa ada hubungan persepsi masyarakat tentang kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.

b. *Hubungan Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.* Untuk mengetahui hubungan antara persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hubungan Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total	p
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan			
	n	%	n	%		
Kurang Baik	5	83,3	1	16,7	6	100
Baik	33	52,4	30	47,6	63	100
Total	38	55,1	31	44,9	69	100

Tabel 5. menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kualitas pelayanan yang kurang baik lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 83,3% dibandingkan dengan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 16,7%, sedangkan persepsi responden tentang kualitas pelayanan yang baik lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar

52,4% dibandingkan dengan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 47,6%.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji Chi Square yang dilakukan terhadap persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil nilai $p = 0,213$ sehingga $p > 0,05$ maka H_0 pada penelitian ini diterima, artinya bahwa tidak ada hubungan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.

c. Hubungan Pendapatan Keluarga dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. Untuk mengetahui hubungan pendapatan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel 6 berikut.

Tabel 6.
Hubungan Pendapatan Keluarga dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Pendapatan Keluarga	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total	p
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan			
	n	%	n	%		
Rendah	36	72,0	14	28,0	50	0,004
Tinggi	2	10,5	17	89,5	19	
Total	38	55,1	31	44,9	69	

Tabel 6. menunjukkan bahwa responden yang memiliki pendapatan keluarga yang rendah lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 72,0% dibandingkan dengan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 28,0%, sedangkan responden yang memiliki pendapatan keluarga yang tinggi lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 89,5% dibandingkan dengan yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 10,5%.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji Chi Square yang dilakukan terhadap pendapatan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil nilai $p = 0,004$ sehingga $p \leq 0,05$ maka H_0 pada penelitian ini ditolak, artinya bahwa ada hubungan pendapatan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan

kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.

d. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan. Untuk mengetahui hubungan tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dapat dilihat pada tabel 7 berikut.

Tabel 7.
Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Pemanfaatan Pelayanan kesehatan

Tingkat Pendidikan	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Total	P
	Tidak Memanfaatkan		Memanfaatkan			
	n	%	n	%		
Rendah	34	73,9	12	26,1	46	0,000
Tinggi	4	17,4	19	82,6	23	
Total	38	55,1	31	44,9	69	

Tabel 7. menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang rendah lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 73,9% dibandingkan dengan yang memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 26,1%, sedangkan tingkat pendidikan responden yang tinggi lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 82,6% dibandingkan dengan yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 17,4%.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji Chi Square yang dilakukan terhadap tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil nilai $p = 0,000$ sehingga $p \leq 0,05$ maka H_0 pada penelitian ini ditolak, artinya bahwa ada hubungan tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.

PEMBAHASAN

1. Hubungan Persepsi Masyarakat tentang Kesehatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Menurut Twoddle, apa yang dirasakan sehat bagi seseorang bisa saja tidak dirasakan sehat bagi orang lain, karena adanya perbedaan persepsi. Selain itu, ada perbedaan konsep dan persepsi sehat-sakit di dalam masyarakat. Secara objektif

seseorang terkena penyakit, salah satu organ tubuhnya terganggu fungsinya, namun dia tidak merasa sakit. Atau sebaliknya, seseorang merasa sakit bila merasakan sesuatu di dalam tubuhnya, tetapi dari pemeriksaan klinis tidak diperoleh bukti bahwa ia sakit (Notoatmodjo, 2007).

Tabel 4 menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kesehatan yang kurang baik lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 93,3%. Hal ini terjadi karena persepsi masyarakat tentang kesehatan masih belum sesuai dengan konsep sehat ataupun sakit yang sebenarnya. Dimana mereka merasa dirinya sakit ketika tubuh mereka tidak dapat lagi menjalankan aktivitas. Ketika masyarakat tidak dapat lagi menjalankan aktivitas, barulah mereka memanfaatkan pelayanan Puskesmas. Hasil penelitian ini berkaitan dengan perceived benefit atau manfaat yang akan dirasakan jika mengadopsi perilaku yang dianjurkan. Dengan kata lain perceived benefit merupakan persepsi seseorang tentang nilai atau kegunaan dari suatu perilaku baru dalam mengurangi risiko terkena penyakit. Orang-orang cenderung mengadopsi perilaku sehat ketika mereka percaya perilaku baru akan mengurangi risiko mereka untuk berkembangnya suatu penyakit.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kesehatan yang kurang baik dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 6,1%. Hal ini terjadi karena sebagian dari masyarakat mendapatkan dipengaruhi oleh isyarat untuk bertindak. Isyarat untuk bertindak dapat menggerakkan orang untuk mengubah perilaku mereka dalam mengambil keputusan. Isyarat untuk bertindak ini dapat berasal dari informasi dari media massa, nasihat dari orang-orang sekitar, pengalaman pribadi atau keluarga untuk melakukan kunjungan ke Puskesmas sebagai pemberi pelayanan kesehatan.

Persepsi responden tentang kesehatan yang baik lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 80,5%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat dengan persepsi sehat-sakit yang sebenarnya dapat merasakan risiko pribadi atau kerentanan yang merupakan salah satu persepsi yang lebih kuat dalam mendorong orang untuk mengadopsi perilaku sehat. Semakin besar risiko

yang dirasakan, semakin besar kemungkinan terlibat dalam perilaku untuk mengurangi risiko. Untuk mengurangi risiko tersebut masyarakat memanfaatkan pelayanan Puskesmas sebagai pemberi pelayanan kesehatan yang dipercaya mampu mengatasi masalah kesehatan yang mereka alami.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kesehatan yang baik dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 19,5%. Hal ini berkaitan dengan perceived barrier (hambatan yang dirasakan) dimana perubahan perilaku bukan sesuatu yang dapat terjadi dengan mudah bagi kebanyakan orang. Persepsi masyarakat tentang kesehatan sudah sesuai dengan konsep sehat-sakit yang sebenarnya, tetapi masyarakat belum melakukan kunjungan ke Puskesmas dalam rangka mendapatkan pelayanan kesehatan. Beberapa individu lebih memilih melakukan pengobatan sendiri ataupun mencari pengobatan yang dianggap lebih baik daripada harus berkunjung ke Puskesmas.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji Chi Square yang dilakukan terhadap persepsi masyarakat tentang kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil nilai $p = 0,000$ sehingga $p \leq 0,05$ maka H_0 pada penelitian ini ditolak, artinya bahwa ada hubungan persepsi masyarakat tentang kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (2010), rendahnya utilisasi (penggunaan) 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, di antaranya persepsi atau konsep masyarakat tentang sakit.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mujahidah (2013), menyatakan bahwa persepsi memiliki hubungan yang signifikan

dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan karena $p = 0,042$. Pada kenyataannya, di dalam masyarakat terdapat beraneka ragam konsep sehat-sakit yang tidak sejalan dan bahkan bertentangan dengan konsep sehat-sakit yang diberikan oleh pihak provider atau penyelenggara pelayanan kesehatan. Masyarakat (customer) dan pemberi pelayanan kesehatan (provider) cenderung memiliki perbedaan konsep sehat-sakit. Pada dasarnya terdapat perbedaan persepsi pada konsep penyakit (disease) dengan rasa sakit (illness), dimana biasanya orang yang sebenarnya terkena penyakit, namun tidak merasa sakit. Masyarakat menganggap dirinya sakit hanya pada saat mereka terbaring lemah dan tidak dapat menjalankan aktivitas.

2. Hubungan Persepsi Masyarakat tentang Kualitas Pelayanan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan adalah dengan mengetahui persepsi tentang pelayanan tersebut dari kaca mata seorang konsumen atau pelanggan. Begitu juga dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan dengan mengetahui penilaian atau persepsi pelayanan tersebut oleh pasien. Persepsi pasien ini sangat penting karena pasien yang puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Apriyanto, Kuntjoro, & Lazuardi, 2013).

Tabel 5 menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kualitas pelayanan yang kurang baik lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 83,3%. Hal ini sebabkan oleh kurangnya masyarakat melakukan kunjungan ke Puskesmas Tambarana sehingga masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Tambarana belum maksimal.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kualitas pelayanan yang kurang baik dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 16,7%. Setiap orang memerlukan pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatannya. Ketika mengalami keadaan yang darurat dan harus segera mendapatkan pertolongan dari petugas kesehatan yang terdekat, meskipun pelayanan kesehatan tersebut kualitasnya dianggap belum maksimal.

Persepsi responden tentang kualitas pelayanan yang baik lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 52,4%. Hal ini dikarenakan masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan Puskesmas Tambarana sudah baik, tetapi mereka membutuhkan pelayanan kesehatan hanya pada saat mereka merasa sakit dan terbaring lemah. Selain itu, pendapatan keluarga dan tingkat pendidikan masyarakat yang rendah cenderung kurang memanfaatkan pelayanan kesehatan. karena masyarakat yang pendapatan keluarganya rendah tidak memiliki biaya yang cukup untuk melakukan pengobatan khususnya yang belum memiliki kartu jaminan kesehatan nasional dan masyarakat yang memiliki tingkat pengetahuan rendah tidak menganggap penting kesehatannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kualitas pelayanan yang baik dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 47,6%. Hal ini disebabkan oleh persepsi masyarakat yang baik tentang kualitas pelayanan dapat meningkatkan minat masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan Puskesmas. Masyarakat percaya bahwa dengan melakukan kunjungan rutin tiap bulannya dapat meningkatkan derajat kesehatannya.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji Chi Square yang dilakukan terhadap persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil nilai $p=0,213$ sehingga $p > 0,05$ maka H_0 pada penelitian ini diterima, artinya bahwa tidak ada hubungan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hamidiyah (2015), terdapat adanya hubungan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan dengan minat kunjungan ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan. Apabila jasa dalam hal ini pelayanan yang dirasakan sesuai dengan diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang

ideal. Begitupula sebaliknya, dengan demikian baik tidaknya kualitas tergantung kemampuan pada penyedia pelayanan dalam memenuhi harapan pemakaiannya secara konsisten.

Pada penelitian ini tidak terdapatnya hubungan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan Puskesmas Tambarana sudah dianggap baik oleh masyarakat. Akan tetapi, masyarakat baru akan memanfaatkan pelayanan Puskesmas hanya ketika mereka merasa dirinya sakit. Sakit yang dipersepsikan masyarakat belum sesuai dengan konsep sehat-sakit yang sebenarnya. Konsep sehat-sakit yang dimaksudkan adalah secara fisik masyarakat mengalami gangguan pada salah satu organ tubuhnya, namun dia tidak merasa sakit. Selain itu, pendapatan keluarga mempengaruhi minat masyarakat dalam melakukan kunjungan karena masyarakat yang pendapatan keluarganya rendah tidak memiliki biaya yang cukup untuk melakukan pengobatan khususnya yang belum memiliki kartu jaminan kesehatan nasional dan tingkat pendidikan masyarakat ikut mempengaruhi dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana.

3. Hubungan Pendapatan Keluarga dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Menurut Saeed, Abdul-Aziz, dan XicangZhao (2013), pendapatan keluarga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan mencari pelayanan kesehatan di Ghana. Meskipun ada subsidi pemerintah, namun masyarakat yang berpendapatan rendah tetap memiliki kesulitan untuk dapat mengakses pelayanan kesehatan di Puskesmas atau rumah sakit dikarenakan biaya transportasi maupun biaya lainnya saat menjalani perawatan yang harus dibayar sendiri (Pratiwi, 2012).

Tabel 6 menunjukkan bahwa pendapatan keluarga responden yang rendah lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 72,0%. Hal ini disebabkan oleh subsidi yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat secara gratis dalam bentuk program jaminan kesehatan nasional bagi masyarakat dengan golongan yang berpendapatan rendah tetap belum

memenuhi kebutuhannya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan, seperti kebutuhan akan biaya transportasi ke sarana pelayanan kesehatan, ataupun biaya kebutuhan lain saat menjalani perawatan di Puskesmas. Selain itu, masih terdapat masyarakat dengan golongan pendapatan rendah yang belum mengurus kartu jaminan kesehatan nasional.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa responden yang memiliki pendapatan keluarga yang rendah dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 28,0%. Hal tersebut terjadi karena masyarakat menyadari bahwa kesehatan merupakan hal yang sangat penting dan harus dijaga. Kesadaran masyarakat ini yang mendorong mereka untuk memanfaatkan subsidi yang diberikan oleh pemerintah secara gratis dalam bentuk program jaminan kesehatan nasional (JKN) yang diterbitkan pada 1 Januari 2014.

Pendapatan keluarga responden yang tinggi lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 89,5%. Hal ini menunjukkan masyarakat dengan pendapatan keluarga yang tinggi akan mempengaruhi proses pengambilan keputusan dalam mencari pelayanan kesehatan yang lebih baik dalam rangka meningkatkan derajat kesehatannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang memiliki pendapatan keluarga yang tinggi dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 10,5%. Hal ini disebabkan masyarakat mengetahui bahwa untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bermutu dengan cara membayar. Masyarakat menilai tentang pelayanan kesehatan gratis masih kurang baik akan berdampak pada pemanfaatan pelayanan yang rendah. Oleh sebab itu, masyarakat yang memiliki pendapatan keluarga tinggi lebih memilih untuk berkunjung ke tempat pelayanan kesehatan yang mereka anggap lebih baik, seperti rumah sakit atau dokter praktek yang jaraknya lebih jauh dari Puskesmas Tambarana yang terletak di desa tempat mereka tinggal.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji Chi Square yang dilakukan terhadap pendapatan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil nilai $p = 0,004$ sehingga $p \leq 0,05$ maka H_0 pada penelitian ini

ditolak, artinya bahwa ada hubungan pendapatan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saeed, dkk. (2013), menyatakan bahwa pendapatan merupakan gradien penting untuk penggunaan pelayanan kesehatan di Ghana. 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.

4. Hubungan Tingkat Pendidikan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

Status pendidikan sangat erat kaitannya dengan kesadaran dan pengetahuan seseorang, sehingga status pendidikan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Biasanya masyarakat yang berpendidikan rendah, kurang memiliki kesadaran dan pengetahuan yang baik tentang manfaat pelayanan kesehatan (Rumengan, Umboh, & Kandou, 2015).

Tabel 7 menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang rendah lebih banyak tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 73,9%. Hal ini dikarenakan pendidikan masyarakat yang rendah cenderung menyebabkan pengetahuan yang rendah pula tentang pentingnya kesehatan. Mereka kurang memahami tentang manfaat pelayanan kesehatan dan kondisi yang ada pada dirinya yang mengharuskan agar dia segera mengakses pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang rendah dan memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar

26,1%. Hal ini dikarenakan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah tetapi menyadari akan pentingnya kesehatan akan berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan Puskesmas. Masyarakat yang memiliki kesadaran akan kesehatannya akan memahami tentang manfaat pelayanan, tanda-tanda bahaya atau kegawatan yang memerlukan pelayanan Puskesmas.

Tingkat pendidikan responden yang tinggi lebih banyak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 82,6%. Hal ini dikarenakan seseorang yang memiliki tingkat pendidikan tinggi cenderung mengurangi pemanfaatan pelayanan kesehatan informal (dukun) dan meningkatkan penggunaan pelayanan kesehatan modern (dokter dan paramedis). Tingkat pendidikan terkait dengan kemampuan seseorang menyerap informasi serta mengenali gejala penyakit sehingga memiliki keinginan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dan aktif berperan mengatasi masalah kesehatannya. Dengan kata lain, orang berpendidikan tinggi lebih menghargai sehat sebagai suatu investasi dan memanfaatkan pelayanan Puskesmas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden yang tinggi dan tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sebesar 17,4%. Hal ini disebabkan oleh masyarakat yang memiliki status pendidikan tinggi, tetapi tidak memiliki kesadaran dan pengetahuan tentang kesehatan yang menyebabkan kurangnya pemanfaatan pelayanan Puskesmas. Masyarakat menyadari akan pentingnya kesehatan pada saat mereka terbaring lemah dan tidak dapat menjalankan aktivitas sehari-hari.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan uji Chi Square yang dilakukan terhadap tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan, didapatkan hasil nilai $p = 0,000$ sehingga $p \leq 0,05$ maka H_0 pada penelitian ini ditolak, artinya bahwa ada hubungan tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusniar (2012), menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pendidikan

dengan pemanfaatan pelayanan Puskesmas Liudi Desa Bila Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo karena nilai $p = 0,000$. Tingkat pendidikan memiliki relevansi terhadap pengetahuan seseorang, sehingga hal tersebut berkontribusi pada persepsi masyarakat terhadap pentingnya kesehatan. Masyarakat yang berpendidikan tinggi cenderung menganggap kesehatan sebagai suatu hal yang penting, sehingga kecenderungan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan lebih besar dibandingkan masyarakat yang berpendidikan rendah.

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso, didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Ada hubungan persepsi masyarakat tentang kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.
2. Tidak ada hubungan antara persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.
3. Ada hubungan antara pendapatan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.
4. Ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso.

SARAN

Adapun saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi masyarakat diharapkan agar mampu meningkatkan kesadaran akan kesehatannya agar lebih aktif lagi memanfaatkan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso.
2. Bagi Puskesmas diharapkan lebih meningkatkan kualitas pelayanan Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso agar dapat menjadi lebih baik lagi bagi masyarakat sekitar.

3. Bagi Pemerintah Kabupaten Poso diharapkan lebih memperhatikan kesehatan masyarakat yang memiliki pendapatan keluarga di bawah UMK agar masyarakat mampu meningkatkan derajat kesehatannya.

4. Bagi masyarakat yang memiliki tingkat pendidikan yang rendah diharapkan mampu menyerap informasi serta mengenali gejala penyakit sehingga memiliki keinginan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso.

5. Diharapkan jika ada penelitian selanjutnya mengenai faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Kabupaten Poso untuk lebih menambahkan variasi yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas.

Daftar Pustaka

- Apriyanto, R. H., Kuntjoro, T., & Lazuardi, L. (2013). Implementasi kebijakan subsidi pelayanan kesehatan dasar terhadap kualitas pelayanan puskesmas di Kota Singkawang. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 2(4), 180-188. Retrieved from <http://www.jurnal.ugm.ac.id/index.php/jkki/article/viewFile/3202/2811>
- Azwar, A. (2010). *Pengantar administrasi kesehatan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hamidiyah, A. (2015). *Hubungan Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang di Klinik Umum Rumah Sakit Bhineka Bakti Husada Kota Tangerang Selatan Tahun 2013*. (Skripsi), UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Kumala, P. (1995). *Manajemen Pelayanan Kesehatan Primer*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Mujahidah, M. (2013). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Perilaku Konsumen Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Marusu Kab. Maros Tahun 2013*. Universitas Hassanuddin, Makassar.
- Notoatmodjo, S. (2007). *Kesehatan Masyarakat: Ilmu & Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2010). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Pratiwi, A. E. (2012). *Minat pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi peserta program jaminan kesehatan Bali Mandara studi di Kabupaten Karangasem dan Kabupaten Badung*. Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *JIKMU*, 5(1), 88-100. Retrieved from <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jikmu/article/view/7180>
- Saeed, B. I. I., Abdul-Aziz, A. R., & XicangZhao. (2013). Assessing the influential factors on the use of healthcare: Evidence from Ghana. *International Journal of Business and Social Science*, 4(1).
- Yusniar, S., Ashari. (2012). *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Liu Di Desa Bila Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo*. STIKES Nani Hasanuddin, Makassar.