

**FAKTOR YANG MEMENGARUHI PEMANFAATAN PELAYANAN  
KESEHATAN PADA MASYARAKAT MISKIN DI RSUD  
KABUPATEN NIAS TAHUN 2019**

**HadiratCandraLaoli<sup>1\*</sup>, Nur'aini<sup>2</sup>, Indah Anggraini<sup>3</sup>**

<sup>1</sup> Falkutas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No.107 Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Medan, Sumatera Utara

<sup>2</sup>Falkutas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No.107 Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Medan, Sumatera Utara

<sup>3</sup> Falkutas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No.107 Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Medan, Sumatera Utara

\*Penulis Korespondensi :<sup>1</sup>Hadirat Candra LaoliFalkutas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Jl. KaptenSumarsono No.107 Helvetia, Kecamatan Medan Helvetia, Medan, Sumatera Utara. Email: hadiratcandraolaoli@gmail.com , phone : 081361324838

**ABSTRACT**

*Utilization of hospital services in Indonesia, especially for the poor is still not optimal, this is due to several factors that do not allow the public to utilize health services in hospitals. This study aims to determine the effect of knowledge, information, cost, transportation, service availability, speed and personnel services and family support on health services utilization in hospitals. This type of this study was survey quantitative methods used cross-sectional approach. The number of samples of 92 respondents who used reference had been taken proportionally and then selected using simple random sampling technique. Data were collected using a questionnaire that has been tested for validity and reliability with a total of 66 question questions. Statistical test of each variable with the use of health used chi-square with a significant level of 95% while the most influential variables are tested with logistic regression with a significant level of 95%. The results showed that there were people who did not utilize health services in hospitals. Based on the results of statistical tests found that there are two factors that most influence of health services utilization in hospitals, namely knowledge ( $p=.03$ ) and family support ( $p=.00$ ). It is recommended to the Nias District Government to monitor health programs aimed in increasing family and community knowledge in efforts to utilize health services. It is recommended for the Nias District Health Office to be more active in providing health education by collaborating with hospitals and puskesmas in the Nias District area*

**Keywords: Health Services, Poor Societies, Hospital utilization**

## PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak asasi setiap manusia dan sekaligus investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa. Untuk itu diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh agar terwujud derajat kesehatan masyarakat setinggi tingginya. Kesehatan merupakan faktor yang sangat penting dalam tahapan hidup manusia. Dengan kondisi yang sehat, manusia dapat melakukan aktivitasnya dengan baik, tanpa terganggu oleh kesehatan tubuh yang kurang optimal(1).

Kepesertaan BPJS Kesehatan dalam Jaminan Kesehatan Nasional dibagi menjadi dua kelompok, yaitu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) adalah peserta Jaminan Kesehatan bagi fakir miskin dan masyarakat tidak mampu sebagaimana diamanatkan UU SJSN yang iurannya dibayari Pemerintah sebagai peserta program Jaminan Kesehatan. Sederhananya BPJS PBI adalah peserta yang iuran bulanannya dibayarkan oleh pemerintah. dan kedua adalah Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI). peserta yang tidak tergolong fakir miskin dan masyarakat tidak mampu(2).

Berdasarkan data informasi dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan peserta program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berjumlah 196,66 juta jiwa. Jumlah tersebut setara dengan 74% dari jumlah penduduk Indonesia yang diperkirakan

mencapai 265 juta jiwa pada 2020. Jumlah peserta BPJS Kesehatan terbesar merupakan Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI) yang dibiayai oleh anggaran APBN, yakni mencapai 92,27 juta jiwa atau sekitar 46,92% dari total(3). Hasil Survei Demografi Kesehatan Indonesia (SKDI) tahun 2017, mengungkapkan bahwanya 34,3% masyarakat berstatus miskin yang memanfaatkan pelayanan kesehatan. Terbatasnya akses ke pelayanan kesehatan disebabkan kendala jarak, biaya dan transportasi. Tempat pelayanan kesehatan yang paling banyak dikunjungi adalah posyandu sebanyak 61,6%, puskesmas 31,4%, praktek dokter kesehatan sebanyak 17,0% dan sementara ke rumah sakit pemerintah hanya sebesar 10,1% (4).

Pemanfaatan fasilitas kesehatan seperti rumah sakit yang belum optimal, sering sekali penyebabnya dituding berkaitan dengan 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. Pada kenyataannya di dalam masyarakat terdapat beraneka ragam penilaian dan pemahaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan kesehatan(5).

Berdasarkan Penelitian Wahyuni yang berjudul Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan. Hasil penelitian ini menyatakan ada 3 faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan yaitu Pendidikan, Ketersediaan Pelayanan Kesehatan dan Persepsi akuitas pasien terhadap penyakit yang diderita (6).

Hasil survei pendahuluan pada bulan Januari 2019 dengan 7 orang pasien rujukan penguasaan BPJS PBI diperoleh gambaran bahwa mereka kurang informasi dengan

ketersediaan pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli di tambah lagi mereka berpendapat biaya berobat mahal dan jarak sangat jauh sehingga membuat mereka pasrah dengan penyakit yang diderita, sehingga kemungkinan yang paling buruk seandainya terjadi mereka sudah siap menerimanya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang memengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan pada masyarakat miskin di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli Kabupaten Nias Tahun 2019.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif, dengan jenis penelitian survey dengan metode *cross sectional*. populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat miskin peserta BPJS PBI yang dirujuk ke Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli setelah berobat di puskesmas yang ada di wilayah kerja Kabupaten Nias Tahun 2019 sebanyak 1.185 orang. Berdasarkan dari hasil perhitungan di rumus *slovin*, jumlah

besaran sampel penelitian adalah 92 orang. Setelah itu sampel diambil secara *proposional*, sampel individu kemudian dipilih dengan menggunakan *simple random sampling* dengan cara pengambilan sampel secara acak, dimana setiap sampel yang menjadi bagian populasi memiliki kesempatan yang sama menjadi sampel. Uji statistik yang digunakan *Chi squared* dan *Regresi Logistik*

## HASIL PENELITIAN

**Tabel 1. Tabel Silang Hubungan Faktor Pengetahuan dengan Pemanfaatan Pelayanan RUSD Gunungsitoli Tahun 2019.**

No.	Pengetahuan	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan		Jumlah f	p (Sig)
		Memfaatkan	Kurang		

		Memanfaatkan				Jumlah	p (Sig)	
		f	%	f	%			
1	Baik	40	76,9	12	23,1	52	100	0.00
2	Kurang Baik	13	32,5	27	67,5	40		
	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>57,6</b>	<b>39</b>	<b>42,4</b>	<b>92</b>		

Dari hasil uji statistik terlihat bahwa nilai p adalah sebesar 0.00 dengan demikian maka Hipotesis diterima, Artinya ada hubungan yang

secara signifikan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan rumah sakit ( $p < 0.05$ ).

**Tabel 2. Silang Hubungan Faktor Informasi dengan Pemanfaatan Pelayanan RUSD Gunungsitoli Tahun 2019.**

No.	Informasi	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Jumlah		p (Sig)
		Memanfaatkan		Kurang Memanfaatkan				
		f	%	f	%	f	%	
1	Baik	32	82,1	7	17,9	39	100	0.00
2	Kurang Baik	21	39,6	32	60,4	53		
	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>57,6</b>	<b>39</b>	<b>42,4</b>	<b>92</b>		

Dari hasil uji statistik terlihat bahwa nilai p adalah sebesar 0.00 dengan demikian maka Hipotesis diterima, Artinya ada hubungan yang

secara signifikan antara informasi dengan pemanfaatan pelayanan rumah sakit ( $p < 0.05$ ).

**Tabel 3. Tabel Silang Hubungan Faktor Biaya dengan Pemanfaatan Pelayanan RUSD Gunungsitoli Tahun 2019.**

No.	Biaya	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Jumlah		p (Sig)
		Memanfaatkan		Kurang Memanfaatkan				
		f	%	f	%	f	%	
1	Murah	15	75,0	5	25,0	21	100	0.07
2	Mahal	38	52,8	34	47,2	72		
	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>57,6</b>	<b>39</b>	<b>42,4</b>	<b>92</b>		

Dari hasil uji statistik terlihat bahwa nilai p adalah sebesar 0.07 dengan demikian maka Hipotesis ditolak,

Artinya tidak ada hubungan yang secara signifikan antara biaya dengan

pemanfaatan pelayanan rumah sakit  
( $p > 0.05$ ).

**Tabel 4. Tabel Silang Faktor Hubungan Transportasi dengan Pemanfaatan Pelayanan RUSD Gunungsitoli Tahun 2019.**

No.	Transportasi	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Jumlah		<i>p</i> (Sig)
		Memanfaatkan		Kurang Memanfaatkan		f	%	
		f	%	f	%			
1	Mendukung	35	79,5	9	20,5	44	100	0.00
2	Kurang Mendukung	18	37,5	30	62,5	48		
<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>57,6</b>	<b>39</b>	<b>42,4</b>	<b>92</b>		

Dari hasil uji statistik terlihat bahwa nilai *p* adalah sebesar 0.00 dengan demikian maka Hipotesis diterima, Artinya ada hubungan yang

secara signifikan antara akses transportasi dengan pemanfaatan pelayanan rumah sakit ( $p < 0.05$ ).

**Tabel 5. Tabel Silang Faktor Hubungan Ketersediaan Pelayanan dengan Pemanfaatan Pelayanan RUSD Gunungsitoli Tahun 2019.**

No.	Ketersediaan Pelayanan Kesehatan	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Jumlah		<i>p</i> (Sig)
		Memanfaatkan		Kurang Memanfaatkan		f	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	35	79,5	9	20,5	44	100	0.00
2	Kurang Baik	18	37,5	30	62,5	48		
<b>Total</b>		<b>53</b>	<b>57,6</b>	<b>39</b>	<b>42,4</b>	<b>92</b>		

Dari hasil uji statistik terlihat bahwa nilai *p* adalah sebesar 0.00 dengan demikian maka Hipotesis diterima, Artinya ada hubungan yang

secara signifikan antara ketersediaan pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan rumah sakit ( $p < 0.05$ ).

**Tabel6. Tabel Silang Hubungan Faktor Kecepatan Pelayanan dengan Pemanfaatan Pelayanan RUSD Gunungsitoli Tahun 2019.**

No.	Kecepatan Pelayanan Kesehatan	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Jumlah		p (Sig)
		Memanfaatkan		Kurang Memanfaatkan		f	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	34	81,0	8	19,0	42	100	0.00
2	Kurang Baik	19	38,0	31	62,0	50		
	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>57,6</b>	<b>39</b>	<b>42,4</b>	<b>92</b>		

Dari hasil uji statistik terlihat bahwa nilai p adalah sebesar 0.00 dengan demikian maka Hipotesis diterima, Artinya ada hubungan yang

secara signifikan antara kecepatan pelayanan dengan pemanfaatan pelayanan rumah sakit ( $p < 0.05$ ).

**Tabel 7. Tabel Silang Hubungan Faktor Pelayanan Personil dengan Pemanfaatan Pelayanan RUSD Gunungsitoli Tahun 2019.**

No.	Pelayanan Personil	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Jumlah		p (Sig)
		Memanfaatkan		Kurang Memanfaatkan		f	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	32	86,5	5	13,5	37	100	0.00
2	Kurang Baik	21	38,2	34	61,8	55		
	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>57,6</b>	<b>39</b>	<b>42,4</b>	<b>92</b>		

Dari hasil uji statistik terlihat bahwa nilai p adalah sebesar 0.00 dengan demikian maka Hipotesis diterima, Artinya ada hubungan yang

secara signifikan antara pelayanan personil dengan pemanfaatan pelayanan rumah sakit ( $p < 0.05$ ).

**Tabel 8. Tabel Silang Hubungan Faktor Dukungan Keluarga dengan Pemanfaatan Pelayanan RUSD Gunungsitoli Tahun 2019.**

No.	Dukungan Keluarga	Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan				Jumlah		p (Sig)
		Memanfaatkan		Kurang Memanfaatkan		f	%	
		f	%	f	%			
1	Baik	37	86,0	6	14,0	43	100	0.00
2	Kurang Baik	16	32,7	33	67,3	49		
	<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>57,6</b>	<b>39</b>	<b>42,4</b>	<b>92</b>		

Dari hasil uji statistik terlihat bahwa nilai p adalah sebesar 0.00 dengan demikian maka Hipotesis diterima, Artinya ada hubungan yang

secara signifikan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan rumah sakit ( $p < 0.05$ ).

**Tabel 9. Variables in the Equation Faktor Dominan yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Masyarakat Miskin di RSUD Gunungsitoli Tahun 2019**

No	Variabel	B	S.E.	Wald	Df	Sig	Exp(B)	CI 95 %	
								L	U
1	Pengetahuan	1.604	.533	9.048	1	.003	4.972	1.749	14.137
2	Dukungan Keluarga	2.293	.564	16.548	1	.000	9.901	3.281	29.883
	<b>Constan</b>	-1.480	.433	11.689	1	.001	4.391		

**PEMBAHASAN**

**Pengaruh Pengetahuan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rumah Sakit**

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara tingkat pengetahuan seseorang dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di rumah sakit  $p < (0,05)$ . Hal ini sejalan dengan penelitian Syahlan (7) bahwa masyarakat dengan pengetahuan rendah pada umumnya biasanya pasrah bila gangguan kesehatan menimpa anggota keluarganya, masyarakat akan mencari pelayanan kesehatan jika penyakit anggota keluarga mereka tersebut sudah dalam level berat.

Dalam hal ini peneliti berasumsi bahwa pengetahuan sangat dipengaruhi oleh tingkat pendidikan formal sehingga

apabila tingkat pendidikan formal tinggi maka pengetahuan baik dan apabila pendidikan formal rendah maka tingkat pengetahuan rendah. Pengetahuan tinggi dengan pendidikan tinggi diharapkan mampu mengerti dan memahami pesan dan motivasi dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Namun di masa sekarang ini, pengetahuan baik tidak hanya dinilai dari tingkat pendidikan formal saja. Dengan kemajuan teknologi dan informasi akan sangat memudahkan masyarakat untuk memperoleh informasi pelayanan kesehatan dimana saja sehingga pendidikan formal tidak selalu akan menjadi faktor dari pengetahuan yang baik untuk memberikan keputusan

dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

### **Pengaruh Informasi Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rumah Sakit**

Dari hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara informasi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan  $p(<0,05)$ . Hal ini sejalan dengan penelitian Noviandari(8), yang menyatakan semakin besar informasi tentang pelayanan kesehatan yang diterima seseorang semakin tinggi tingkat kebutuhannya akan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Informasi dari pelayanan kesehatan dapat berupa iklan pelayanan kesehatan, penyuluhan kesehatan di masyarakat, informasi dari pengalaman

### **Pengaruh Biaya Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rumah Sakit**

Dari hasil penelitian ini menunjukkan tidak adanya hubungan yang secara signifikan antara biaya dengan pemanfaatan pelayanan rumah sakit ( $p=0.05$ ). Berdasarkan hal tersebut, dapat terlihat bahwa seberapa besarpun biaya kesehatan masyarakat akan selalu harus mampu untuk menanggunginya karena kesehatan merupakan hal yang terpenting yang harus dipenuhi. Hal sejalan dengan penelitian Lestari (9),

Dalam hal ini setiap pasien yang mampu untuk membiayai pelayanan

keluarga, teman dekat ataupun orang lain dan terkhususnya informasi dari para petugas kesehatan yang ada di pusat pelayanan kesehatan. di luar dari hal tersebut, dengan perkembangan jaringan internet akan juga sangat memudahkan untuk mengakses informasi dari pelayanan kesehatan di rumah sakit. namun sangat di sayangkan, hanyalah segelintir orang yang dapat menikmatinya dikarenakan jaringan internet hanya dapat diakses didaerah tertentu ataupun sarana listrik yang belum memadai.

kesehatan akan mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik dibandingkan dengan pasien yang tidak mampu membiayai. Dalam hal tersebut juga terlihat bahwa kepemilikan asuransi kesehatan dari pemerintah tidak selamanya menjamin untuk menanggung biaya pemanfaatan pelayanan kesehatan rumah sakit. oleh sebab itu, pemerintah dan penyedia pelayanan kesehatan harus dapat memberikan suatu kebijakan agar

masyarakat dapat menikmati pelayanan

kesehatan adil.

### **Pengaruh Transportasi Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rumah Sakit**

Dari hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara akses transportasi dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan  $p(<0,05)$ . Penelitian Savitri(10), mengemukakan bahwa responden dengan akses transportasi yang mudah akan memiliki peluang 4,00 kali memanfaatkan pelayanan kesehatan dibanding dengan responden dengan akses transportasi yang kurang mendukung.

Dari penelitian ini menggambarkan bahwa responden dengan akses

transportasi yang mendukung lebih banyak memanfaatkan pelayanan rumah sakit daripada responden dengan akses transportasi yang kurang mendukung. Dukungan akses transportasi tersebut berupa sudah adanya jalan beraspal, kepemilikan kendaraan bermotor, tempat tinggal responden tidak terlalu jauh dari rumah sakit dan dukungan alat transportasi dari penyedia pelayanan kesehatan di tempat mereka tinggal

### **Pengaruh Ketersediaan Pelayanan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rumah Sakit**

Dari hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara ketersediaan pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan  $p(<0,05)$ . Berdasarkan penelitian Wahyuni (11), responden yang menyatakan tidak lengkapnya

Peneliti berasumsi bahwa responden yang tidak memanfaatkan pelayanan RSUD Gunungsitoli karena ketersediaan pelayanan kesehatan kurang baik atau tidak lengkap. Petugas kesehatan cenderung memprioritaskan dan membatasi suatu metode tertentu karena

ketersediaan pelayanan kesehatan di rumah sakit mempunyai 2,875 kali lebih tinggi peluang untuk tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit dibanding dengan responden yang menyatakan lengkapnya ketersediaan pelayanan di rumah sakit.

keterbatasan persediaan, sehingga hal ini sangat berpengaruh terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Gunungsitoli. salah satu faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah faktor organisasional yaitu ketersediaan

sumber daya kesehatan baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Dimana adanya hubungan yang signifikan antara ketersediaan sarana dan prasarana

kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan bagi pengguna JKN KIS.

### **Pengaruh Kecepatan Pelayanan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rumah Sakit**

Dari hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara kecepatan pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan  $p(<0,05)$ . Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Rahmawati dkk (12), dimana dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk memanfaatkan

Pada dasarnya setiap manusia ingin kemudahan, demikian juga dengan pelayanan kesehatan. bagi setiap pengguna jasa pelayanan kesehatan ingin mudah, cepat dan tepat dari mulai pendaftaran sampai waktu mereka pulang dalam mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa menemui satu kesulitan. Seperti pendapat dari beberapa responden yang pernah datang berobat di RSUD Gunungsitoli mereka menunggu hampir setengah hari untuk mendapat pelayanan di rumah sakit dan sering ditambah lagi dengan proses administrasi dan kebijakan rujukan yang menurut mereka terlampaui berbelit-belit,

pelayanan kesehatan pihak penyedia pelayanan kesehatan harus dapat lebih cepat, tepat akurat dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga masyarakat tidak terlalu menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan kesehatan.

Responden beranggapan bahwa tidak ada kemudahan baginya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. tentu hal ini akan berpengaruh terhadap akan keputusan selanjutnya untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Pelayanan personil tenaga kesehatan memegang peranan penting dalam kualitas pelayanan kesehatan. personil tenaga kesehatan yaitu para dokter, perawat, bidan, tenaga medis lainnya dan tenaga non medis. Pelayanan personil yang baik merupakan citra pelayanan profesional sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit.

### **Pengaruh Dukungan Keluarga Dengan Pemanfaatan Pelayanan Rumah Sakit**

Dari hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan  $p(<0,05)$ . Sejalan dengan penelitian Novindari(8), yang menyimpulkan bahwa ada hubungan signifikan antara dukungan keluarga dengan pemanfaatan pelayanan rumah sakit bagi peserta Jamkesmas, dimana responden yang mendapatkan dukungan baik dari keluarga akan berpeluang 11,076 kali memanfaatkan pelayanan rumah sakit dibanding dengan responden yang mendapatkan dukungan keluarga kurang baik.

Salah satu faktor penguat dalam mengambil keputusan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan adalah dukungan keluarga dan orangtua. Proses pengambilan keputusan seseorang

### **Faktor Dominan yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Rumah Sakit**

Berdasarkan hasil uji regresi logistik terlihat faktor dukungan keluarga  $p(0,00)$  responden dan tingkat pengetahuan  $p(0,03)$  responden memiliki nilai signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan rumah sakit. Berdasarkan Teori Green(13), pengetahuan merupakan salah satu faktor predisposisi yang mempengaruhi perilaku seseorang

individu akan jasa profesional sangatlah berbeda-beda. tergantung dalam jenis keputusan, partisipan dalam pengambilan keputusan, jenis jasa dan beberapa faktor lainnya. Dalam upaya mengurangi ketidakpastian yang dialami pembelian jasa profesional, orang cenderung mencari informasi seluas-luasnya dari orang lain sebelum mengambil keputusan.

Berdasarkan penelitian ini, responden yang tidak memanfaatkan pelayanan rumah sakit karena tidak adanya dukungan positif dari anggota keluarga mulai dari memberikan saran untuk berobat ke alternatif lain, tidak mendukung biaya, tidak menemani ke berobat kerumah sakit dan bahkan ada yang melarang untuk berobat dirumah sakit.

atau masyarakat terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. jika masyarakat tahu apa saja pelayanan jenis pelayanan kesehatan di rumah sakit, maka kemungkinan masyarakat akan menggunakan fasilitas kesehatan juga akan berubah seiring dengan pengetahuan seperti apa yang diketahuinya.

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar bagi setiap manusia. dengan perubahan gaya hidup yang dipengaruhi oleh kemajuan jaman, semakin banyak ragam jenis penyakit yang diderita manusia, hal ini juga menyebabkan semakin meningkatnya kebutuhan manusia akan kebutuhan pelayanan kesehatan. Adanya jaminan kesehatan dari berbagai macam program seperti asuransi sosial, Jaminan kesehatan masyarakat miskin dan program pemerintah lainnya serta jaminan kesehatan yang disediakan oleh pihak swasta merupakan wujud bahwa perhatian pemerintah pada sektor kesehatan semakin berdampak masyarakat menjadi lebih sadar akan kesehatan, hal tersebut dapat memberi dampak pada pemanfaatan pelayanan kesehatan. Seseorang memanfaatkan pelayanan kesehatan salah satu penyebabnya adalah adanya kebutuhan dari rasa sakit atau ketidaknyamanan baik yang dirasakan maupun hasil dari medis. Adanya pemanfaatan pelayanan kesehatan tersebut menimbulkan rasa ingin tahu untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang telah disediakan oleh pemerintah namun semua hal tersebut harus didukung oleh hal utama yaitu informasi pelayanan kesehatan yang meningkatkan

pengetahuan masyarakat dan dukungan keluarga dari pengguna pelayanan kesehatan.

Oleh sebab itu, diharapkan kepada seluruh petugas kesehatan agar mampu memberikan informasi dan pendidikan kesehatan kepada masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat. Khususnya ini paling dominan pada petugas kesehatan di Puskesmas di wilayah Kabupaten Nias, karena dengan informasi dan tingkat pengetahuan yang baik akan sangat mempengaruhi keputusan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Dukungan keluarga dapat merupakan faktor utama yang mendukung seseorang untuk memanfaatkan pelayanan rumah sakit dimana keluarga peduli dengan keadaan anggota keluarga yang sakit sehingga membantu dari berbagai aspek seperti : memberikan saran, semangat dan motivasi, membantu mencari jalan keluar dalam segi biaya dan menemani berobat dirumah sakit semua dilakukan dalam bentuk usaha maksimal untuk kesembuhan anggota keluarga. Menurut Suprajitno(14), dukungan keluarga adalah bentuk sikap, tindakan dan penerimaan keluarga terhadap anggotanya atau penderita yang sakit.

dukungan keluarga adalah sebuah proses yang terjadi sepanjang masa kehidupan dimana sifat dan jenis dukungannya berbeda-beda dalam berbagai tahap-tahap siklus kehidupan. Dukungan dari keluarga bertujuan untuk membagi beban juga memberi dukungan informasional dengan membuat penguatan terhadap pola-pola positif dalam upaya pencari penolong. Anggota keluarga memandang bahwa orang yang bersifat mendukung selalu siap memberikan pertolongan dan bantuan jika di perlukan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian ini, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut : Adanya hubungan faktor *Pengetahuan* terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli, Adanya hubungan faktor *Informasi* terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli, Tidak adanya hubungan faktor *Biaya* terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli, Adanya Hubungan faktor *Transportasi* terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli, Adanya

Setiap anggota keluarga mempunyai struktur peran formal dan informal, contohnya ayah mempunyai peran formal sebagai kepala keluarga dan pencari nafkah. Struktur keluarga meliputi kemampuan berkomunikasi, kemampuan keluarga saling berbagi, kemampuan sistem pendukung diantara anggota keluarga, kemampuan perawatan diri dan kemampuan menyelesaikan masalah.

Hubungan faktor *Ketersediaan Pelayanan* terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli, Adanya Hubungan faktor *Kecepatan Pelayanan* terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli, Adanya Hubungan faktor *Pelayanan Personil* terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli, Adanya Hubungan faktor *Dukungan Keluarga* terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Gunungsitoli. dan berdasarkan hasil uji regresi logistik faktor yang paling

dominan yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan pada masyarakat miskin di adalah pengetahuan dan dukungan keluarga dimana dukungan keluarga memiliki nilai 9,901 dan variabel pengetahuan

4,972. artinya proses dukungan keluarga yang baik memiliki dampak 9,901 kali terhadap pemanfaatan pelayanan rumah sakit. sementara pengetahuan yang baik memiliki dampak 4,972 kali terhadap pemanfaatan pelayanan rumah sakit.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Padakeempatanini kami mengucapkanterimakasihkepadabapakDirekturRumahSakitUmum Daerah

Gunungsitoli yang telahmemberiizindanrekomendasikepada penelitiselamapenelitian.

### DAFTAR PUSTAKA

1. KEMENKES RI. Data Ketersediaan Fasilitas Kesehatan di Indonesia. 2016;
2. Azrul Azwar. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Binarupa Aksara; 2012.
3. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Laporan Pengelolaan Program dan Laporan Keuangan Jaminan Kesehatan Sosial. 2017;
4. KEMENKES RI. Survei Kesehatan Nasional (Surkesnas). 2015;
5. SUDAMA M. Sosiologi untuk Kesehatan. Jakarta: Salemba Medika; 2012.
6. Ui FKM. Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM). 2012;
7. Syahlan. Kebidanan Komunitas. Yayasan Su. Jakarta; 2010.
8. Noviandari. UNIVERSITAS INDONESIA FAKTOR-FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN JAMKESMAS DI WILAYAH PUSKESMAS KOTA JAMBI TAHUN 2011 SKRIPSI. 2012;
9. Lestari P. Pelayanan Rumah Sakit bagi Masyarakat Miskin ( Studi Kasus di Enam Wilayah Indonesia ) Hospital Services for The Poor ( Case Study in Six Areas of Indonesia ). 2010;
10. Savitri. Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Sukmajaya oleh Peserta Jamkesmas Kota Depok. FKM Univ Indones. 2011;
11. Wahyuni. Faktor Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi

- Kalimantan Timur. FKM Univ Indones. 2012;
12. Rahmawati. KESEHATAN DI PUSKESMAS TAMALANREA KOTA MAKASSAR Factors Associated With The Utilization of Health Services in The Health Tamalanrea Makassar City St . Rachmawati , Darmawansyah , Muh Yusran Amir Bagian Administrasi Kebijakan Kesehatan Fakultas Kesehatan M. 2010;1-9.
13. Green. Health Education Planning A Diagnostik Approach. Hopkins University; 1980.
14. Suprajitno. Asuhan Keperawatan Keluarga. Jakarta: EGC; 2010.