

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PASIEN
DALAM PEMANFAATAN RAWAT JALAN
DI UPT PUSKESMAS CONCONG LUAR**

Susi Mintrowati

Susi090673@gmail.com

UPT Puskesmas Concong Kecamatan Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir

Indra Prasetyo

Universitas Wijaya Putra Surabaya

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe the factors that influence patients in the use of outpatient care at UPT Puskesmas Concong Luar. This research is a quantitative descriptive study. The number of samples is 100 respondents. In this study the independent variables are Facilities, Doctor Services, Nurse Services or Midwives, Affordability of service costs, Ease of information and dependent variable utilization of outpatient services. The results showed that the facilities partially influenced outpatient utilization. Doctor services have a partial effect on the use of ambulatory care. Nurse services have a partial effect on the use of ambulatory care. Service costs do not affect the utilization of outpatient care. Ease of information affects the use of ambulatory care. The results of the coefficient of determination test indicate that the influence of Facility, Doctor Service, Nurse or Midwife Services, Affordability of service costs, Ease of information on outpatient utilization by 63.2%, while the remaining 36.8% can be explained by other variables outside of the research variables.

Keywords: *facilities, services, outpatient*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi pasien dalam pemanfaatan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar. Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pada penelitian ini variabel bebasnya adalah Fasilitas, Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat atau Bidan, Keterjangkauan biaya pelayanan, Kemudahan informasi serta variabel terikatnya pemanfaatan rawat jalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap pemanfaatan rawat jalan. Pelayanan dokter berpengaruh secara parsial terhadap pemanfaatan rawat jalan. Pelayanan perawat berpengaruh secara parsial terhadap pemanfaatan rawat jalan. Biaya pelayanan tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan rawat jalan. Kemudahan informasi berpengaruh terhadap pemanfaatan rawat jalan. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh variabel Fasilitas, Pelayanan Dokter, Pelayanan Perawat atau Bidan, Keterjangkauan biaya pelayanan, Kemudahan informasi terhadap pemanfaatan rawat jalan sebesar 63,2%, sedangkan sisanya sebesar 36,8% dapat dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian.

Kata kunci: fasilitas, pelayanan, rawat jalan

PENDAHULUAN

Pembelian jasa kesehatan merupakan hal yang seringkali ditemukan oleh konsumen. Jenis pembelian jasa ini memiliki karakteristik khusus dimana konsumen sebagian besar merasa terpaksa untuk menggunakannya. Hal ini pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen dan berdampak kepada kemauan dalam menggunakan pelayanan kembali.

Potensi Puskesmas meliputi seluruh sumber yang dimiliki termasuk semua sumber daya sebagai input, manajemen sebagai proses dan produk pelayanan keehatan sebagai *outcome* diharapkan dapat menjual produk yang dihasilkan tersebut. Agar tetap dapat bersaing, maka produk yang dihasilkan harus bermutu dan sesuai dengan kriteria kebutuhan masyarakat. Dalam menentukan konsumen sasaran, Puskesmas perlu memahami perilaku konsumen dalam proses pengambilan keputusan (Dumpapa, 2010).

Proses pelayanan yang diberikan dimulai dari tahapan registrasi sampai pasien mendapat pengobatan dan penyembuhan. Bentuk dan tatacara pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit disesuaikan dengan jenis pasien yang berobat. Dewasa ini, jenis pasien yang berobat ke setiap rumah sakit pada umumnya dikategorikan pasien dengan jaminan kesehatan ataupun pasien umum.

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah proses interaksi atau hubungan antara konsumen yang menggunakan jasa layanan dan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Dimana proses interaksinya sangat kompleks dan dipengaruhi oleh banyak faktor. Pada dasarnya masyarakat mulai pintar dalam mengakses pelayanan kesehatan, mereka mulai menuntut pelayanan yang baik pada lembaga pemerintah, dimana saat dulu mereka hanya mengharapkan pelayanan yang baik pada lembaga swasta. Dewasa ini

lembaga pemerintah merupakan lembaga publik yang harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab. Setiap pimpinan instansi pemerintah selalu dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan instansi yang dipimpinnya terutama instansi yang terkait langsung dengan pelayanan publik seperti Puskesmas dan pusat-pusat kesehatan.

Dari perspektif pemasaran sendiri, pada situasi persaingan yang demikian agar dapat keluar sebagai pemenang pihak manajemen rumah sakit dituntut untuk dapat mendesain dan mengimplementasikan strategi pemasaran yang mampu menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan kepuasan konsumennya dalam hal ini pasien, sehingga pada akhirnya dapat mempengaruhi pengambilan keputusan pasien terhadap produk yang ditawarkan Puskesmas.

Berdasarkan penelitian Khudori (2012) di Rumah Sakit IMC Bintaro menunjukkan bahwa ada hubungan signifikan antara pendidikan pasien, penghasilan pasien, penanggung biaya, fasilitas rumah sakit, dan pelayanan dokter dengan keputusan tempat persalinan. Faktor yang pengaruhnya paling besar adalah penghasilan pasien dan fasilitas rumah sakit.

Sejalan dengan itu, menurut hasil penelitian kustiati (2012) tentang Faktor-faktor yang berhubungan dengan keputusan Pasien memilih kelas rawat inap (studi di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang) menunjukkan hasil penelitian ada hubungan umur, pekerjaan, pendapatan keluarga, persepsi mutu pelayanan keperawatan, kelengkapan fasilitas, cara pembiayaan dengan keputusan memilih kelas rawat inap di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang.

Selain itu, Berdasarkan penelitian Anggraeni (2012) menyimpulkan bahwa: terdapat pengaruh kualitas pelayanan

terhadap pemilihan jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali begitu juga pengaruh biaya pengobatan terhadap pemilihan jasa pelayanan kesehatan. Namun, tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap pemilihan jasa pelayanan kesehatan. Sedangkan faktor yang paling dominan mempengaruhi pengambilan keputusan masyarakat untuk memilih jasa pelayanan kesehatan di RS PKU Muhammadiyah Simo Boyolali adalah biaya pengobatan.

TINJAUAN TEORETIS

Pemanfaatan Layanan Kesehatan

Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah proses interaksi atau hubungan antara konsumen yang menggunakan jasa layanan dan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Dimana proses interaksinya sangat kompleks dan dipengaruhi oleh banyak faktor. Sejalan dengan itu Menurut Depkes RI (2001) dalam Khudori (2012) faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan adalah:

- a. Semakin tinggi status ekonomi maka semakin besar akan pembelian jasa atau barang,
- b. Tuntutan kebutuhan yang spesifik terhadap pelayanan kesehatan individu yang mungkin pelayanan kesehatan individu tersebut tidak dapat diperoleh di Puskesmas,
- c. Masyarakat dapat mengenali lebih baik perbedaan antara tempat pelayanan kesehatan yang ada berdasarkan pengalaman atau pengetahuan seseorang,
- d. Pertimbangan akan jarak tempuh yang mudah untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang ada terutama menghadapi kasus-kasus emergensi,
- e. Karakteristik penduduk yang mempunyai heterogenitas yang tinggi terdiri dari suku, etnis, dan latar belakang yang berbeda sehingga menimbulkan perbedaan persepsi terhadap pelayanan kesehatan,

- f. Jaminan kesehatan yang dimiliki masyarakat misalnya: Askes, Jamsostek dan jaminan kesehatan lainnya yang menganjurkan menggunakan fasilitas kesehatan di tempat yang sudah ditentukan.

The Service Package Pada Pelayanan Kesehatan

Service Package didefinisikan sebagai gabungan antara barang dan layanan dengan informasi yang disediakan melalui suasana lingkungan yang ada. Gabungan ini terdiri dari lima fitur dengan *service experience* sebagai intinya (Fitzsimmon, 2011). Fitur-fitur tersebut adalah:

a. *Supporting Facility*

Dalam penyampaian jasa, fasilitas penunjang dinilai tidak dapat terlepas dari jasa itu sendiri. Fasilitas penunjang terdiri dari:

- 1) Lokasi: fitur ini memuat tentang apakah lokasi tersebut dapat dengan mudah diakses dengan transportasi publik dan apakah lokasi tersebut berada di tempat strategis.
- 2) Dekorasi Interior: fitur ini memuat tentang apakah dekorasi menimbulkan suasana yang nyaman dan apakah furnitur dan kualitas berkoordinasi dengan baik.
- 3) Peralatan pendukung (*supporting equipment*): fitur ini memuat tentang apakah peralatan yang ada memadai untuk terciptanya sebuah pelayanan yang baik.
- 4) Kesesuaian arsitektur (*Architectural appropriateness*): fitur ini memuat tentang apakah arsitektur bangunan sesuai dengan konsep dan tema rumah sakit tersebut dan apakah ada tanda atau simbol unik yang mudah dikenali.
- 5) *Facility layout*: fitur ini memuat tentang apakah lokasi tersebut

memiliki kondisi yang wajar bila mengalami kemacetan dan apakah ada jalan tembus atau jalan lain selain jalan utama.

b. *Facilitating Goods*

- 1) Konsistensi: fitur ini memuat tentang kontrol dalam setiap jenis pelayanan yang diberikan.
- 2) Kuantitas: fitur ini memuat tentang jumlah pelayanan yang diberikan. Jenis dan jumlah pelayanan sangatlah berpengaruh.
- 3) Pilihan (*selection*): fitur ini memuat tentang variasi jenis pelayanan yang diberikan apakah cukup menarik atau tidak.

c. *Information*

- 1) Akurat: fitur ini memuat tentang apakah informasi yang diberikan atau dimiliki rumah sakit merupakan informasi terkini serta apakah informasi tersebut benar adanya.
- 2) Tepat waktu: fitur ini memuat tentang apakah informasi yang disampaikan mengenai peringatan-peringatan darurat (*emergency warning*), promosi, dan pemberitahuan tepat waktu.
- 3) Berguna: fitur ini memuat tentang apakah pelayanan yang diberikan berguna bagi pelanggan.

d. *Explicit Services*

- 1) Pelatihan bagi pemberi pelayanan (*Training for service personnel*): fitur ini memuat tentang apakah pemberi pelayanan memahami prosedur pelayanan yang baik.
- 2) Kelengkapan (*Comprehensiveness*): fitur ini memuat tentang apakah rumah sakit dilengkapi dengan layanan jasa lainnya.
- 3) Konsistensitur ini memuat tentang apakah jam buka

operasional rumah sakit selalu tepat waktu.

- 4) Ketersediaan (*Availability*): fitur ini memuat tentang apakah layanan kesehatan di rumah sakit tersedia sepanjang hari dan apakah rumah sakit memiliki situs-web.

e. *Implicit Services*

- 1) Sikap pelayanan (*Attitude of Service*): fitur ini memuat tentang apakah pemberi pelayanan memiliki sikap yang ramah, sopan, menyenangkan serta tidak berwajah masam dan berperilaku tidak menyenangkan.
- 2) Suasana (*Atmosphere*): fitur ini memuat tentang dekorasi rumah sakit, pencahayaan, dan suasana lain yang mendukung.
- 3) Antrian: fitur ini memuat tentang bagaimana yang di rasakan saat menunggu dalam menanti pemberian layanan maupun percakapan telepon (*being placed on hold*).
- 4) Status: fitur ini memuat tentang status tersirat yang lebih mengacu kepada kebanggaan (*prestige*).
- 5) Kesejahteraan (*Sense of Well-being*): fitur ini memuat tentang suasana yang nyaman seperti lahan parkir yang mudah diakses dan sistem keamanan yang dimiliki rumah sakit.

Faktor Provider pada Layanan Kesehatan

Kualitas pelayanan kesehatan adalah salah satu daya tarik konsumen untuk menggunakan layanan kesehatan. Dimana menurut Dever (1984) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan, yaitu faktor sosiobudaya, organisasi, faktor yang berhubungan dengan konsumen, dan faktor yang berhubungan dengan *provider*. *Provider* yang dimaksud adalah penyedia layanan kesehatan dalam hal ini Puskesmas.

Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan menurut Dever (1984) dalam adalah:

a. Sosiobudaya

Faktor sosiobudaya mencakup kemajuan teknologi dan norma-norma yang berlaku di dalam masyarakat.

1) Teknologi

Kemajuan teknologi di bidang kesehatan dapat mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Kemajuan teknologi dapat menurunkan angka kesakitan atau kebutuhan untuk perawatan. seperti penemuan vaksin untuk mencegah penyakit. Di sisi lain, kemajuan teknologi juga dapat meningkatkan penggunaan pelayanan kesehatan, seperti transplantasi jantung, ginjal, dan kemajuan di bidang radiologi dapat meningkatkan penggunaan pelayanan kesehatan di masyarakat.

2) Norma dan nilai-nilai sosial yang terdapat dalam masyarakat akan mempengaruhi seseorang dalam bertindak termasuk dalam perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan.

b. Faktor yang berhubungan dengan Organisasi

Faktor yang berhubungan dengan organisasi meliputi ada tidaknya fasilitas pelayanan kesehatan, kemudahan secara geografis, *acceptability*, *affordability*, struktur organisasi, dan proses pelayanan kesehatan.

c. Faktor yang berhubungan dengan konsumen

Faktor yang berhubungan dengan konsumen meliputi derajat sakit, mobilitas penderita, cacat yang dialami, sosiodemografi (umur, jenis kelamin, status perkawinan)

sosiopsikologi (persepsi tentang sakit, kepercayaan, dsb) sosioekonomi (pendidikan, pendapatan, pekerjaan, jarak tempat tinggal dengan pusat pelayanan, kebutuhan).

d. Faktor yang berhubungan dengan *provider*, meliputi kemampuan petugas dalam menciptakan kebutuhan masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan, karakteristik *provider* meliputi:

1) Fasilitas

Fasilitas adalah fasilitas fisik yang dilihat oleh pasien sebagai konsumen di rumah sakit. Fasilitas mencakup fasilitas pelayanan medis, fasilitas pelayanan penunjang medis, dan fasilitas pelayanan non medis serta fasilitas lainnya.

2) Pelayanan Dokter

Pelayanan dokter adalah sekumpulan jenis pelayanan yang diberikan dokter kepada pasien di rumah sakit. Pelayanan itu dilihat berdasarkan cepat tanggapnya dokter terhadap keluhan pasien, keramahan, kerapain, kebersihan serta ada tidaknya perhatian khusus yang diberikan dokter kepada pasien.

3) Pelayanan Paramedis (Perawat atau Bidan)

Pelayanan Paramedis adalah sekumpulan jenis pelayanan yang diberikan dokter kepada pasien di rumah sakit. Pelayanan itu dilihat berdasarkan cepat tanggapnya paramedis terhadap keluhan pasien, keramahan, kerapain, kebersihan serta ada tidaknya perhatian khusus yang diberikan paramedis kepada pasien.

4) Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah besaran jumlah yang harus dibayarkan oleh pasien terkait pelayanan jasa yang telah diterimanya

- 5) Kemudahan Informasi
Kemudahan informasi adalah informasi yang didapatkan oleh pasien sangat jelas dan mudah didapatkan terkait pelayanan puskesmas

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*. Menurut Arikunto (2006), Metode penelitian *cross-sectional* adalah penelitian yang diadakan dalam waktu yang bersamaan tetapi dengan subjek yang berbeda-beda. Dalam penelitian *cross-sectional*, jumlah variabel berjumlah satu atau lebih. Pengumpulan data dilakukan hanya satu kali atau satu saat. Apabila variabel yang diteliti lebih dari satu, maka data dikumpulkan relatif secara bersamaan. Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi pasien dalam pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah untuk mengetahui adanya pengaruh variabel bebas baik secara parsial maupun simultan terhadap variabel terikat. Model regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh Fasilitas Puskesmas (X1), Pelayanan Dokter (X2), Pelayanan Perawat atau Bidan (X3), Keterjangkauan Biaya Pelayanan (X4) dan Kemudahan Informasi (X5) terhadap Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan (Y) di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \beta_4X_4 + \beta_5X_5 + e_i$$

Dalam hal ini:

Y = Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan

X1 = Fasilitas Puskesmas

X2 = Pelayanan Dokter

X3 = Pelayanan Perawat atau Bidan

X4 = Keterjangkauan Biaya Pelayanan

X5 = Kemudahan Informasi

β_0 = intercept

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = koefisien regresi

e_i = factor pengganggu (random error)

HASIL DAN PEMBAHASAN

UPT Puskesmas Concong Luar sebagai salah satu Puskesmas di kabupaten Indragiri Hilir sesuai dengan surat keputusan Bupati Kabupaten Indragiri Hilir nomor Kpts: 203/VIII/HK-2004, telah melaksanakan program pelayanan baik program Esensial maupun program pengembangan serta program manajemen Puskesmas. Kecamatan Concong adalah hasil pemekaran dari kecamatan Kuala Indragiri yang diresmikan pemekarannya pada bulan Juli tahun 2006 dan merupakan salah satu dari Kecamatan yang ada dalam wilayah Kabupaten Indragiri Hilir. UPT Puskesmas Concong Luar terletak di Ibu kota Kecamatan yang dibangun tahun 1991 dengan luas wilayah kerja 25,719 km. UPT Puskesmas Concong Luar memiliki tanah 1255 M².

Data responden dalam penelitian ini untuk mengetahui latar belakang responden yang dapat dijadikan masukan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian. Adapun data responden dalam penelitian ini dibedakan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa dari 100 responden terdapat sebanyak 55 orang atau sebesar 55 % adalah responden laki-laki, sebanyak 45 orang atau sebesar 45 % adalah responden perempuan.

Selanjutnya data responden berdasar usia diketahui bahwa responden yang berusia dibawah 25 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 8 %, responden yang berusia antara 25 - 35 tahun sebanyak 12

orang atau sebesar 12 %, responden yang berusia antara 36 - 45 tahun terdapat sebanyak 40 orang atau sebesar 40 %, responden yang berusia antara 46 - 55 tahun terdapat sebanyak 32 orang atau sebesar 32 %, sedangkan responden yang berusia diatas 55 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 8 %. Responden berdasar pendidikan diketahui bahwa responden tingkat pendidikan SLTA sebanyak 10 orang atau sebesar 10 %, responden tingkat pendidikan D1 sebanyak 6 orang atau sebesar 6 %, responden tingkat pendidikan D3 sebanyak 50 orang atau sebesar 50 %, responden tingkat pendidikan S1 dan S2 sebanyak 34 orang atau sebesar 34 %.

Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam proses mencari pengaruh antara variabel bebas yang terdiri dari fasilitas Puskesmas (X1), pelayanan dokter (X2), pelayanan perawat atau bidan (X3), biaya pelayanan (X4) dan kemudahan informasi (X5) terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan (Y) di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir, serta untuk menguji dan membuktikan kebenaran atas hipotesis penelitian yang diajukan, maka hal tersebut dapat diketahui dengan cara melakukan analisis data dengan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan analisis data, maka diperoleh hasil seperti disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.702	.141		6.253	.000
X1	.141	.029	.145	4.818	.020
X2	.472	.028	.432	6.996	.000
X3	.282	.051	.226	5.515	.000
X4	.033	.028	.148	1.791	.065
X5	.112	.048	.090	2.340	.031

a. Dependent Variable: Y

Sesuai dengan model analisis yang digunakan, yaitu regresi linier berganda di atas apabila ditulis dalam model matematis adalah sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e_i$$

$$Y = 3,702 + 0,141 X_1 + 0,472 X_2 + 0,282 X_3 + 0,033 X_4 + 0,112 X_5$$

Koefisien regresi $\beta_0 = 3,702$ hal tersebut menunjukkan bahwa jika nilai fasilitas Puskesmas, pelayanan dokter, pelayanan perawat atau bidan, biaya pelayanan dan kemudahan informasi sama dengan nol, maka pemanfaatan layanan rawat jalan sebesar 3,702.

Koefisien regresi $\beta_1 = 0,141$ hal tersebut menunjukkan bahwa setiap

peningkatan nilai fasilitas Puskesmas sebesar satu satuan dengan anggapan variabel-variabel yang lain dalam kondisi tetap, akan mengakibatkan peningkatan nilai pemanfaatan layanan rawat jalan sebesar 0,141. Begitu pula sebaliknya, bahwa setiap penurunan nilai variabel fasilitas Puskesmas sebesar satu satuan akan menurunkan nilai pemanfaatan layanan rawat jalan sebesar 0,141.

Koefisien regresi $\beta_2 = 0,472$ hal tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai pelayanan dokter sebesar satu satuan dengan anggapan variabel-variabel yang lain dalam kondisi tetap, akan mengakibatkan peningkatan nilai pemanfaatan layanan rawat jalan

sebesar 0,472. Begitu pula sebaliknya, bahwa setiap penurunan nilai pelayanan dokter sebesar satu satuan akan menurunkan nilai pemanfaatan layanan rawat jalan sebesar 0,472.

Koefisien regresi $\beta_3 = 0,282$ hal tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai pelayanan perawat atau bidan sebesar satu satuan dengan anggapan variabel-variabel yang lain dalam kondisi tetap, akan mengakibatkan peningkatan nilai pemanfaatan layanan rawat jalan sebesar 0,282. Begitu pula sebaliknya, bahwa setiap penurunan nilai pelayanan perawat atau bidan sebesar satu satuan akan menurunkan nilai pemanfaatan layanan rawat jalan sebesar 0,282.

Koefisien regresi $\beta_4 = 0,033$ hal tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai keterjangkauan biaya pelayanan sebesar satu satuan dengan anggapan variabel-variabel yang lain dalam kondisi tetap, akan mengakibatkan peningkatan nilai pemanfaatan layanan rawat jalan sebesar 0,033. Begitu pula sebaliknya, bahwa setiap penurunan nilai biaya pelayanan sebesar satu satuan akan

menurunkan nilai pemanfaatan layanan rawat jalan sebesar 0,033.

Koefisien regresi $\beta_5 = 0,112$ hal tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai kemudahan informasi sebesar satu satuan dengan anggapan variabel-variabel yang lain dalam kondisi tetap, akan mengakibatkan peningkatan nilai pemanfaatan layanan rawat jalan sebesar 0,112. Begitu pula sebaliknya, bahwa setiap penurunan nilai kemudahan informasi sebesar satu satuan akan menurunkan nilai pemanfaatan layanan rawat jalan sebesar 0,112.

Nilai Koefisien Determinasi (*R square*)

Koefisien determinasi (*R square* atau R^2) digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh fasilitas Puskesmas, pelayanan dokter, pelayanan perawat atau bidan, biaya pelayanan dan kemudahan informasi terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir. Berdasarkan analisis data, maka diperoleh hasil seperti disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 2

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795 ^a	.632	.610	.131

a. Predictors: (Constant), X2, X3, X1, X5, X4

Nilai koefisien determinan (*R-squared*) sebesar 0,632. Ini mengandung arti bahwa variabel fasilitas Puskesmas, pelayanan dokter, pelayanan perawat atau bidan, biaya pelayanan dan kemudahan informasi terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan sebesar 0,632 atau 63,2 %. Sedangkan sisanya sebesar 36,8 % dijelaskan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial adalah untuk mengetahui model regresi variabel bebas yaitu fasilitas Puskesmas, pelayanan dokter, pelayanan

perawat atau bidan, biaya pelayanan dan kemudahan informasi pengaryhnya terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir. Uji t dengan membandingkan tingkat signifikansi dengan kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikansi < 0,05 hipotesis diterima, berarti ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai signifikansi > 0,05 hipotesis ditolak, berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

Dengan ketentuan tersebut, maka berdasarkan hasil analisis yang terdapat dalam Tabel 1, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Koefisien fasilitas Puskesmas, diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,020. Karena tingkat signifikansi $0,020 < 0,05$, maka hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan fasilitas Puskesmas terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan.

Koefisien nilai pelayanan dokter, diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan pelayanan dokter terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan.

Koefisien nilai pelayanan perawat atau bidan, diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan pelayanan perawat atau bidan terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan.

Koefisien nilai biaya pelayanan, diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,065. Karena tingkat signifikansi $0,065 > 0,05$, maka hipotesis ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh signifikan keterjangkauan biaya pelayanan terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan.

Koefisien nilai kemudahan informasi, diperoleh tingkat signifikansi

sebesar 0,031. Karena tingkat signifikansi $0,031 < 0,05$, maka hipotesis diterima. Artinya terdapat pengaruh signifikan kemudahan informasi terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F dimaksudkan untuk membuktikan pengaruh variabel bebas yang terdiri dari fasilitas Puskesmas (X1), pelayanan dokter (X2), pelayanan perawat atau bidan (X3), biaya pelayanan (X4) dan kemudahan informasi (X5) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu pemanfaatan layanan rawat jalan (Y) di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir. Uji F dengan membandingkan tingkat signifikansi dengan kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ hipotesis diterima, berarti ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ hipotesis ditolak, berarti tidak ada pengaruh signifikan antara variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Berdasarkan analisis data, maka diperoleh hasil seperti disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 3

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	173.396	5	34.679	2032.461	.000 ^a
	Residual	1.604	94	.017		
	Total	175.000	99			

a. Predictors: (Constant), X2, X3, X1, X5, X4

b. Dependent Variable: Y

Dari hasil penghitungan diperoleh tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$, maka hipotesis diterima. Artinya fasilitas Puskesmas, pelayanan dokter, pelayanan

perawat atau bidan, biaya pelayanan dan kemudahan informasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu pemanfaatan

layanan rawat jalan (Y) di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir.

Pembahasan

Pengaruh Fasilitas Puskesmas terhadap Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan

Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan fasilitas Puskesmas secara parsial terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan dapat dibuktikan. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa responden yang memandang fasilitas Puskesmas yang tergolong lengkap akan memilih untuk memanfaatkan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir.

Fasilitas rumah sakit yang dimaksud disini adalah fasilitas fisik yang dilihat oleh pasien dimana nantinya akan menjadi salah satu faktor pendorong untuk memanfaatkan pelayanan yang ada. Sehingga dapat diindikasikan bahwa semakin bagus fasilitas yang dilihat dan dirasakan sebelumnya, maka semakin besar peluang untuk memanfaatkan pelayanan kembali.

Tjiptono (2000) menyatakan bahwa fasilitas jasa akan berpengaruh terhadap persepsi konsumen. Semakin lengkap fasilitas pelayanan yang diasuransikan oleh pemerintah dan swasta, maka permintaan konsumen akan pelayanan kesehatan di beberapa negara semakin meningkat. Begitu pula dengan pandangan Kotler (2000), yang menyatakan bahwa kelengkapan fasilitas rumah sakit turut menentukan pasien dalam memilih pelayanan kesehatan. Rumah sakit atau Puskesmas perlu memberikan perhatian pada fasilitas rumah sakit dalam penyusunan strategi untuk menarik konsumen. Fasilitas kesehatan yang disediakan baik sarana prasarana, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, ruang rawat inap maupun pelayanan penunjang lainnya.

Pengaruh Pelayanan Dokter terhadap Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan

Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan fasilitas Puskesmas secara parsial terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan dapat dibuktikan. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa responden yang memandang pelayanan dokter yang tingkat kategori pelayanannya tinggi akan memilih untuk memanfaatkan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir.

Pelayanan dokter yang dinilai baik akan mengundang pasien untuk memanfaatkan pelayanan di UPT Puskesmas Concong Luar. Lumenta (1989) menyatakan bahwa pasien pada umumnya ingin mendapatkan pelayanan yang prima, ditangani secara manusiawi, penuh kasih sayang dan dengan dokter yang mempunyai dedikasi tinggi. Bukan semata-mata dianggap sebagai obyek yang harus dikenakan tarif. Bagi pasien, dokter sendiri merupakan obat, kehadirannya, penampilannya, pengalaman dan keyakinannya senantiasa memberi harapan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Khudori (2012) yang mengatakan bahwa ada hubungan pelayanan dokter terhadap keputusan melahirkan di RS IMC. Begitu pula dengan penelitian sofana (2010) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara pelayanan yang diberikan dokter spesialis kebidanan dengan keputusan pasien poliklinik kebidanan dalam pemilihan tempat bersalin.

Bagi pasien, tenaga medis merupakan tokoh yang paling dominan dalam pengobatan. Hal ini dapat terlihat dari persepsi pasien bahwa dokterlah yang paling tahu tentang penyembuhan penyakit. Dalam proses penyembuhan tersebut pasien akan mengikut kepada saran dokter termasuk permintaan akan jenis obat dan fasilitas rumah sakit yang dibutuhkan. Sehingga semakin baik pelayanan dokter yang dirasakan oleh pasien, maka semakin tinggi tingkat keinginan pasien untuk memanfaatkan

pelayanan di Puskesmas atau rumah sakit. Sebagaimana pada penelitian Yustikarini (2012) yang menunjukkan bahwa mutu pelayanan dokter berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.

Pengaruh Pelayanan Perawat atau Bidan terhadap Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan

Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan pelayanan perawat atau bidan secara parsial terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan dapat dibuktikan. Dengan demikian adanya peningkatan pelayanan perawat atau bidan akan meningkatkan pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir.

Menurut Ilyas (2000) keberadaan perawat di rumah sakit merupakan komunitas terbesar, proporsi tenaga keperawatan pada suatu rumah sakit diperkirakan sekitar 75% adalah perawat. Sejalan dengan itu Angraeni (2013) menyatakan bahwa dengan proporsi terbesar di rumah sakit, perawat menjadi salah satu yang memberikan dampak langsung kepada mutu pelayanan. Sehingga pelayanan perawat yang baik menjadi keharusan bagi rumah sakit. Setidaknya perawat atau bidan dituntut untuk menjadi sosok yang ramah dan memahami kondisi pasien dan keluarganya. Pasien yang merasa perawat begitu ramah, cepat tanggap akan keluhan pasien, berpenampilan rapi, sopan dan memberikan perhatian khusus akan dianggap sebagai pelayanan paripurna dari tenaga perawat atau bidan.

Walaupun demikian penelitian khudori (2012) menyatakan bahwa tidak ada hubungan pelayanan paramedis terhadap keputusan melahirkan di RS IMC. Hal ini diakibatkan oleh sebagian besar responden mengatakan bahwa pelayanan paramedis masih kurang. Sebaliknya pada penelitian ini, sebagian besar responden menyatakan pelayanan

perawat atau bidan masih pada kategori baik. Sehingga responden masih akan memilih UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir dikemudian hari.

Pengaruh Keterjangkauan Biaya Pelayanan terhadap Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan

Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan keterjangkauan biaya pelayanan secara parsial terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan tidak terbukti. Dengan demikian keterjangkauan biaya pelayanan tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir.

Pada penelitian ini pula berdasarkan hasil jawaban responden sebagian besar responden mengatakan bahwa biaya yang harus dibayarkan masih pada kategori terjangkau. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden menggunakan jasa asuransi dalam hal ini BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan, sehingga mereka merasa tidak terbebani terlalu berat. Kalaupun misalnya mereka mengeluarkan dana, cukup hanya untuk menebus obat-obatan yang belum atau tidak ditanggung pihak BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan tersebut.

Pengaruh Kemudahan Informasi terhadap Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan

Hasil pengujian hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan kemudahan informasi secara parsial terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan dapat dibuktikan. Dengan demikian adanya peningkatan kemudahan informasi akan meningkatkan pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Syahrial (2001) yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara kemudahan informasi

dengan pemilihan tempat persalinan. Begitu pula pada penelitian Irmayati (2013) yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara keterpaparan informasi dengan pemilihan tempat persalinan. Khudori (2012) menyatakan bahwa informasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keputusan pemilihan tempat persalinan. Dengan informasi yang mudah merupakan salah satu faktor yang membuat pasien untuk memilih layanan kesehatan.

Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa informasi yang didapatkan dalam kategori jelas dan mudah. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan informasi merupakan salah satu faktor yang membuat seseorang untuk memutuskan dalam pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir.

SIMPULAN

Ada pengaruh secara signifikan fasilitas Puskesmas secara parsial terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir. Ada pengaruh secara signifikan pelayanan dokter secara parsial terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir. Ada pengaruh secara signifikan pelayanan perawat atau bidan secara parsial terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir.

Tidak ada pengaruh secara signifikan keterjangkauan biaya pelayanan secara parsial terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir. Ada pengaruh secara signifikan kemudahan informasi secara parsial terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir. Fasilitas Puskesmas, pelayanan dokter, pelayanan perawat atau bidan, biaya pelayanan dan

kemudahan informasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir. Pelayanan dokter merupakan pengaruh dominan terhadap pemanfaatan layanan rawat jalan di UPT Puskesmas Concong Luar Kabupaten Indragiri Hilir.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Nila Vicky. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali. *Tesis*. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Anjaryani, Wike Diah, 2009. Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Perawat di RSUD Tugurejo Semarang. *Tesis*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Ed Revisi VI. Penerbit PT Rineka Cipta. Jakarta.
- Azwar, Asrul. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Dever, G.E Alan.1984. *Epidemiology in health Service Management*. United States of America: Aspen Publishers, Inc.
- Dumpapa, Y. 2010. *Hubungan Lokasi, Biaya, Personil dan Informasi Rumah Sakit Dengan Keputusan Memilih Rawat Inap di RSUD Bitung*. Manado: Program Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi
- Engel, dkk. 1994. *Consumer Behavior, Jilid 1. Alih Bahasa Budiyo*. Jakarta. Penerbit Binarupa Aksara.
- Fauzia, Rahmania. 2014. Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kandungan dan Kebidanan di Rumah Sakit Ibu dan Anak

- Kemang Medical Care Tahun 2014. *Tesis*. Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Ferdinand, Augusty. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Husein, Umar. 2009. *Manajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pusaka
- Ilyas, Yaslis. 2003. *Mengenal Asuransi Kesehatan: Review Utilisasi, manajemen Klaim, dan Fraud (Kecurangan Asuransi Kesehatan)*. Depok
- Irmayati A, Kresno S. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Penggunaan Pelayanan Persalinan di Puskesmas Bojong Rawalumbu Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Tahun 2013 [Online Journal]. 2013. [Di akses 30 April 2017]. Available at: <http://lib.ui.ac.id/naskahringkas/2015-09/S53320-ai%20irmayati>
- Iswandy, Ahmad. 2014. *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Citra Di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Tahun 2014*. Skripsi. Makassar: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin
- Institute of Medicine, Committee on Quality of Health Care in America. 2001. *Institute of Medicine Reports Composite Summary*. Washington DC: National Academy Press.
- Kustiati, Etik. 2012. *Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Keputusan Pasien Memilih Kelas Rawat Inap (Studi di Rumah Sakit Roemani Muhammadiyah Semarang)*. Tesis. Semarang: Fakultas Ilmu Keperawatan dan Kesehatan Universitas Muhammadiyah Semarang
- Khudori. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kandungan dan Kebidanan Rumah Sakit IMC Bintaro tahun 2012. *Tesis*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang No. 44 Tentang Rumah Sakit*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Republik Indonesia. 2013. *Peraturan Bersama Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia dan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2/v/pb/2013, Nomor 38 tahun 2013 tentang Rumah Sakit Perguruan Tinggi Negeri*. Jakarta: Sekretariat Negara
- Santoso, Sis. 2004. Analisis Utilisasi Poliklinik Sore Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta. *Tesis*. Pascasarjana Universitas Indonesia. Depok.
- Sari. 2009. *Manajemen: Pemasaran Usaha Kesehatan*. Mitra Cendikia Press Jogjakarta.
- Schiffman, Leon G. & Kanuk, Leslie Lazar. 2008. *Perilaku Konsumen Edisi Ketujuh*. PT. Indeks. Jakarta.
- Su'udi, Amir. 2010. *Analisis Pemanfaatan Subsidi Pelayanan Kesehatan Gratis Tingkat Puskesmas di Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan Tahun 2010*. Tesis, Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. ALFABETA. Bandung.
- Sumarwan, Ujang. 2008. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. PT. Gramedia Utama. Jakarta.
- Swastha, Basu DH. 1990. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- Syahrial, Novi. 2001. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi pasien Rawat Jalan Kebidanan Rumah Sakit Omni

Mendical Center Jakarta Terhadap
Pemilihan Tempat Persalinana.