

**GAMBARAN FAKTOR-FAKTOR YANG MENDORONG KEPUTUSAN
KELUARGA DALAM MEMANFAATKAN PELAYANAN RAWAT INAP
DI PUSKESMAS NGENEMPLAK I SLEMAN**

*(The Description of Factors that Encourage Family's Decision in Utilizing
Hospitalization Facilities at Public Health Center of Ngenemplak I Sleman)*

***Nur Widayati, **Erti Ikhtiarini Dewi**

ABSTRACT

Public Health Center of Ngenemplak I is one of Public Health Center at Sleman regency which has hospitalization facilities. Based on Bed Occupancy Rate (BOR) at Public Health Center of Ngenemplak I, hospitalization has been utilized optimally. BOR for 2001 was 89,11% and 2002 was 93,8%. Compared with another Public Health Center which has hospitalization facilities at Sleman regency, the utilization of hospitalization facilities at Public Health Center of Ngenemplak I is the highest from the other. More over, some people of Prambanan and Kalasan district choose to utilize hospitalization facilities at Public Health Center of Ngenemplak I although there is Public Health Center with hospitalization facilities in their district. The objective of this research was to know the description of factors that encourage family's decision in utilizing hospitalization facilities at Public Health Center of Ngenemplak I Sleman. The method of this research was qualitative. The subject of research was family of patient who hospitalized at Public Health Center of Ngenemplak I. Sample was defined by using accidental sampling and consist of 30 people. The instruments of this research were questionnaire and guide interview. The result showed Public Health Center of Ngenemplak I was used for hospitalized by family with middle to lower socio economic characteristic with average income Rp.200.000,00-Rp.500.000,00, most of responden work as farmer, labour, lower employee; low to middle education; lived in Ngenemplak district, distance from home to Community Health Center < 5 km; and paid the treatment cost by themselves. The factors from service provider that encourage family's decision to utilize hospitalization at Public Health Center of Ngenemplak I were cheap, near, quickly treatment, friendly service, easy administration, good facilities, and complete diagnostic tools. The internal factors that encourage family decision were income, health insurance participation, disease severity, and experience of utilitation before.

Keywords : *family's decision, utilization of hospitalization facilities.*

* Nur Widayati, S.Kep adalah dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember

** Erti Ikhtiarini Dewi, S.Kep adalah dosen Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember

PENDAHULUAN

Pembangunan di bidang kesehatan bertujuan agar seluruh lapisan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara mudah, merata dan terjangkau. Pemerintah telah melakukan beberapa upaya untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan, diantaranya dengan menyediakan fasilitas pelayanan kesehatan dasar seperti puskesmas yang terutama ditujukan untuk melayani masyarakat di pedesaan (Kuncoro, 1996). Puskesmas merupakan suatu unit pelayanan fungsional yang fungsi utamanya adalah pelayanan kesehatan tingkat pertama (Effendy, 1995). Ada beberapa puskesmas yang pelayanannya hampir sama dengan rumah sakit, yaitu pelayanan dengan fasilitas tempat tidur atau sering disebut dengan puskesmas perawatan.

Puskesmas Ngemplak I merupakan salah satu dari 4 puskesmas di Kabupaten Sleman yang dilengkapi dengan fasilitas rawat inap. Fasilitas rawat inap di puskesmas tersebut diresmikan tanggal 18 Juni 1990 dengan jumlah tempat tidur sebanyak 10 buah dan meningkat menjadi 15 tempat tidur sampai tahun 2002. Utilisasi rawat inap di puskesmas Ngemplak I diantaranya dapat dilihat dari *Bed Occupancy Rate* (BOR) yang telah dicapai puskesmas Ngemplak I, yaitu berturut-turut untuk tahun 2001 adalah 89,11% dan tahun 2002 adalah 93,8% dengan *Length of Stay* (LOS) rata-rata kurang dari 3 hari. Jumlah pasien yang dirawat inap di Puskesmas Ngemplak I untuk tahun 2001 adalah 1243 orang dan untuk tahun 2002 jumlahnya mencapai 1247 orang yang berarti untuk tiap bulannya rata-rata mencapai 120 orang. Dilihat dari angka pemanfaatan tempat tidur yang dicapai puskesmas, dapat dikatakan bahwa pelayanan rawat inap di Puskesmas Ngemplak I sudah dimanfaatkan secara optimal.

Tiga puskesmas lain di Kabupaten Sleman yang dilengkapi dengan fasilitas rawat inap yaitu Puskesmas Mlati, Puskesmas Prambanan, dan Puskesmas Kalasan. Jika dibandingkan dengan ketiga puskesmas tersebut, tingkat pemanfaatan rawat inap di Puskesmas Ngemplak I dapat dikatakan paling tinggi. Hal ini dapat dilihat dari BOR yang dicapai puskesmas yang menunjukkan selisih cukup bermakna untuk tiap tahunnya. BOR yang dicapai Puskesmas Ngemplak I untuk tahun 1999 adalah 95,17%, sedangkan untuk

Puskesmas Mlati 63,94%, Puskesmas Prambanan 40,27%, dan Puskesmas Kalasan 26,27% (Dinkes Kab. Sleman, 2000). Selain selisih BOR yang cukup bermakna, dari hasil studi pendahuluan yang dilakukan, peneliti menjumpai keadaan di mana ada beberapa orang dari daerah Prambanan dan Kalasan yang lebih memilih memanfaatkan rawat inap di Puskesmas Ngemplak I meskipun di tempat tinggalnya sudah tersedia puskesmas perawatan atau sarana rawat inap yang lain.

Melihat tingkat pemanfaatan rawat inap yang cukup tinggi di puskesmas Ngemplak I, peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian yang dapat memberikan gambaran mengenai faktor-faktor yang mendorong keputusan keluarga dalam memanfaatkan pelayanan rawat inap di puskesmas Ngemplak I sehingga hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan masukan dalam meningkatkan minat masyarakat memanfaatkan pelayanan rawat inap di puskesmas.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Subyek penelitian adalah keluarga pasien yang sedang dirawat inap di puskesmas Ngemplak I dengan kriteria inklusi berada di puskesmas pada saat penelitian dilakukan, pasien telah dirawat minimal 2 hari, turut serta mengambil keputusan dalam memanfaatkan rawat inap di Puskesmas Ngemplak I, dapat berkomunikasi dengan baik dan bersedia ikut dalam penelitian. Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling*. Selama peneliti melakukan penelitian dari tanggal 16 Juni-12 Juli 2004 didapatkan besar sampel sebanyak 30 orang.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan pedoman wawancara. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam berdasarkan pedoman wawancara, untuk mengetahui karakteristik responden digunakan kuesioner. Analisa data kualitatif dari hasil wawancara dilakukan dengan menulis kembali catatan lapangan dan ringkasan pertemuan, kemudian dilakukan pemilahan kata atau kalimat yang diperlukan untuk dijadikan data dan diproses lebih lanjut serta kalimat yang kurang

bermanfaat dihilangkan, selanjutnya dilakukan analisa isi yaitu mengukur isi dari kata atau kalimat, setelah itu dibuat kesimpulan dari data yang diperoleh. Karakteristik responden disajikan secara deskriptif dengan melakukan perhitungan persentase dalam bentuk tabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 30 orang. Kelompok umur 26-35 tahun merupakan yang paling besar yaitu sebanyak 10 orang (33,33%) dan paling sedikit pada kelompok umur 51-55 tahun yaitu sebanyak 4 orang (13,33 %). Responden terdiri dari 18 orang (60%) perempuan dan 12 orang (40%) laki-laki. Berdasarkan tingkat pendidikan, sebanyak 12 orang (40%) berpendidikan rendah, 12 orang (40%) berpendidikan menengah, dan 6 orang (20%) berpendidikan tinggi. Dilihat dari pekerjaan kepala keluarga, 8 orang (26,67%) termasuk dalam golongan menengah (PNS, ABRI, pengusaha menengah) dan 22 orang (73,33%) termasuk golongan bawah (petani, buruh, pengusaha kecil, pegawai rendah). Berdasarkan penghasilan keluarga per bulan, 20 orang (66,67%) berpenghasilan antara Rp.200.000,00–Rp.500.000,00 sedangkan yang berpenghasilan lebih dari Rp.1.000.000 hanya 4 orang (13,33%).

Dari segi pembiayaan, sebagian besar responden membiayai sendiri biaya rawat inapnya yaitu sebanyak 21 orang (70%), sebanyak 6 orang (20%) menggunakan kartu sehat, dan hanya 3 orang (10%) yang menggunakan askes. Berdasarkan tempat tinggal, 17 orang (56,67%) berasal dari wilayah kecamatan Ngemplak dan 13 orang (43,33%) dari luar wilayah kecamatan Ngemplak. Responden yang berasal dari luar wilayah kecamatan Ngemplak di antaranya berasal dari Kalasan (20%), Manisrenggo (10%), dan Cangkringan (13,33%). Jarak rumah sebagian besar responden < 5 km yaitu sebanyak 23 orang (76,67%), sedangkan yang berjarak > 5 km hanya 7 orang (23,33%).

Faktor-faktor yang mendorong keputusan keluarga dalam memanfaatkan pelayanan rawat inap di Puskesmas Ngemplak I

Faktor dari penyedia jasa

Tarif

Dari hasil wawancara, salah satu faktor yang mendorong keluarga memilih rawat inap di Puskesmas Ngemplak I adalah biaya rawat inap di puskesmas yang lebih murah dibandingkan di Rumah Sakit. Variabel biaya merupakan faktor yang penting bagi proses pengambilan keputusan membeli suatu barang atau jasa (Engel & Miniard, 1994). Harga akan mempengaruhi permintaan konsumen, pada harga yang rendah akan banyak konsumen yang mau dan mampu membeli, sebaliknya pada harga yang tinggi jumlah konsumen yang mau dan mampu membeli mungkin lebih sedikit (Kottler, 1994).

Pelayanan di puskesmas terutama ditujukan untuk melayani masyarakat pedesaan yang rata-rata merupakan kelompok masyarakat dengan sosial ekonomi menengah ke bawah, oleh karena itu harga yang ditetapkan pun lebih rendah dibandingkan sarana kesehatan lain yang juga menyediakan pelayanan rawat inap seperti Rumah Sakit. Menurut Swastha (2000) pada masyarakat status sosial ekonomi rendah terdapat kecenderungan menggunakan pelayanan yang murah dan dekat. Pemakai jasa rawat inap di puskesmas sebagian besar merupakan masyarakat dengan status sosial ekonomi menengah ke bawah, oleh karena itu dalam pemilihan sarana pelayanan kesehatan, mereka cenderung memilih puskesmas yang lokasinya dekat dan tarifnya murah.

Lokasi

Dari wawancara yang dilakukan, faktor lain yang mendorong keputusan keluarga memilih rawat inap di puskesmas Ngemplak I adalah lokasi puskesmas yang dekat dengan tempat tinggal mereka. Jarak merupakan salah satu faktor penting bagi sebagian besar orang dalam memilih sarana pelayanan kesehatan. Menurut Kasniyah *cit.* Hendrartini (1996) salah satu faktor yang menentukan keputusan individu dalam memilih sumber perawatan adalah jarak yang harus mereka tempuh dari tempat tinggal mereka ke sumber perawatan. Dari hasil

penelitian didapat bahwa jarak rumah sebagian besar responden tergolong dekat yaitu < 5 km.

Lokasi Puskesmas Ngemplak I bisa dikatakan mudah dijangkau karena hampir semua jalan yang menuju ke puskesmas sudah diaspal. Alur transportasi diapit oleh dua jalan yang keduanya dilewati kendaraan umum. Beberapa responden menilai angkutan umum ke puskesmas sulit diperoleh, namun hal tersebut tidak menjadi kendala untuk datang ke puskesmas karena sebagian besar responden menggunakan sepeda motor untuk mencapai lokasi puskesmas.

Lokasi sarana kesehatan yang mempengaruhi jarak dan waktu perjalanan diidentifikasi sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh masyarakat (Andersen *cit.* Muzaham, 1995). Lokasi puskesmas yang relatif mudah dijangkau, di mana transportasi dari desa ke puskesmas relatif mudah, jalan yang sudah diaspal, dan tersedianya kendaraan umum akan memudahkan masyarakat dalam usaha pencarian pengobatan ke puskesmas tersebut. Sebaliknya lokasi puskesmas yang sulit dijangkau bisa menjadi hambatan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Mutu pelayanan

Dari data kualitatif hasil wawancara, faktor lain yang mendorong keputusan responden memilih rawat inap di puskesmas Ngemplak I adalah karena penanganan pasien di puskesmas yang cepat, sikap dari petugas yang ramah, mudahnya pengurusan administrasi di puskesmas, dan pelayanan dari pihak puskesmas yang tidak membedakan.

Menurut Elhaitammy *cit.* Tjiptono (1998) sikap dan kontak personal merupakan aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas jasa yang dihasilkan. Pentingnya peranan kontak personal dalam menentukan kualitas jasa mengharuskan setiap penyedia jasa dapat memberikan *service excellent*, yang secara garis besar ada 4 unsur yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Pelayanan yang lambat, petugas yang tidak ramah, bisa menimbulkan citra yang kurang baik di mata masyarakat. Jasa pelayanan kesehatan merupakan jasa yang interaksi dengan pelanggannya tinggi, oleh karena itu kemampuan dalam membina hubungan sangat dibutuhkan.

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting di puskesmas, sebab 90% tugasnya berhubungan dengan masyarakat. Menurut pernyataan salah seorang petugas puskesmas, pelayanan di puskesmas selalu menekankan kepada pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan, oleh karena itu dari pihak petugas puskesmas, pasien/keluarga yang berobat selalu diusahakan diterima dengan baik karena bagi puskesmas pelayanan yang memuaskan merupakan salah satu hal yang sangat penting untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Kemudahan pelayanan mulai dari pendaftaran sampai pasien pulang, termasuk dalam hal pembayaran, akan memberikan kepuasan pada pelanggan dan dapat mendorong mereka untuk memanfaatkan ulang.

Menurut Tjiptono (1998) mutu pelayanan erat kaitannya dengan loyalitas pelanggan, apabila harapan pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan tidak sesuai dengan kenyataan yang ada maka akan timbul keengganan untuk memanfaatkan ulang jasa tersebut. Untuk mendapatkan pelanggan yang loyal, pelayanan di puskesmas perlu lebih berorientasi kepada pelanggan, terutama dari segi personel pemberi pelayanan. Pelayanan staf yang profesional dan ramah akan meningkatkan citra dari puskesmas, sehingga dapat menarik konsumen baru dan mempertahankan konsumen yang sudah ada. .

Fasilitas

Dari hasil wawancara yang dilakukan, keadaan ruangan dan lingkungan puskesmas menjadi salah satu hal yang mendorong responden memilih rawat inap di puskesmas. Beberapa responden memilih rawat inap di puskesmas Ngemplak I karena fasilitas seperti alat-alat pemeriksaan, laboratorium pemeriksaan yang tersedia di Puskesmas Ngemplak I dirasa lebih baik dibandingkan sarana kesehatan lain yang ada di sekitarnya.

Kelengkapan dan ketersediaan ruang dan fasilitas dapat mempengaruhi keputusan individu dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Fasilitas dapat membentuk persepsi terhadap kualitas jasa (Tjiptono, 1998). Penampilan puskesmas dapat mempengaruhi kemantapan seseorang untuk memanfaatkan institusi yang sudah ada dan tersedia di dekatnya (Darmadi, 1996). Penampilan puskesmas dapat dilihat dari papan nama, gedung, sarana-sarana yang tersedia, Sumberdaya Manusia, masalah kebersihan, dan lain-lain yang

membawa dampak pada kesembuhan penderita. Fasilitas penunjang yang tersedia di puskesmas Ngemplak I bisa dikatakan sudah memadai, hal ini terlihat dari sudah tersedianya radiologi dan USG di puskesmas. Apabila hal ini dimanfaatkan secara optimal akan sangat membantu dalam pengobatan/perawatan pasien. Beberapa responden merasa bahwa fasilitas yang tersedia di puskesmas sudah sesuai untuk kelas perawatan di puskesmas, penambahan fasilitas di puskesmas ditakutkan akan menaikkan biaya.

Menurut Tjiptono (1998) organisasi pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan rawat inap perlu mempertimbangkan adanya ventilasi yang memadai, ruang peralatan medis yang representatif, ruang tunggu pasien yang nyaman (tersedia cukup tempat), kamar pasien yang nyaman. Menurut sebagian besar responden keadaan ruang perawatan dan ruang tunggu di puskesmas Ngemplak I sudah lebih bagus dan lebih rapi dibandingkan dulu. Namun dari hasil wawancara ada beberapa responden mengeluhkan keterbatasan obat yang sering dibebankan kepada keluarga untuk mencari di luar puskesmas. Letak apotik sebenarnya tidak begitu jauh tapi cukup memakan waktu. Menurut beberapa responden perlu disediakan bel di tempat tidur pasien, fasilitas kamar mandi perlu lebih sering dibersihkan dan dibuat lebih terang. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas kamar mandi yang tersedia di puskesmas belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Keadaan WC yang kurang bersih memerlukan perhatian khusus mengingat fasilitas tersebut sangat dibutuhkan pasien/keluarga, bahkan menurut salah seorang responden akan lebih baik lagi jika kamar mandi pasien dan pengunjung dipisah.

Faktor internal dari keluarga

Penghasilan

Dari hasil penelitian, sebagian besar penghasilan keluarga per bulan antara Rp.200.000,00–Rp.500.000,00 yaitu sebanyak 66,67%. Dari hasil wawancara, sebagian besar responden memilih rawat inap di Puskesmas Ngemplak I karena biaya perawatan di puskesmas terjangkau dengan penghasilan yang didapat keluarga mereka. Keputusan seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tergantung pada kemampuan keluarga

yang salah satunya dapat dilihat dari penghasilan (Andersen *cit.* Muzaham, 1995). Tingkat penghasilan merupakan salah satu dasar utama dalam penggunaan pelayanan kesehatan.

Hasil penelitian Hadipurwanto (1998) menunjukkan bahwa hubungan antara pemanfaatan puskesmas dengan tingkat pendapatan bersifat negatif yang berarti semakin tinggi tingkat pendapatan rumah tangga semakin sedikit yang memanfaatkan puskesmas. Tingkat pendapatan yang rendah merupakan hambatan dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan modern. Oleh karena itu masyarakat yang berpenghasilan rendah perlu diberikan subsidi atau keringanan biaya.

Menurut Kotler (2002) pendapatan merupakan salah satu gambaran dari tingkatan sosial ekonomi yang dapat mencerminkan model konsumsi dan daya beli seorang konsumen. Daya beli rendah yang tercermin pada masyarakat status sosial ekonomi rendah akan cenderung menggunakan pelayanan yang murah dan dekat, sedangkan daya beli yang dimiliki oleh masyarakat dengan tingkat sosial ekonomi menengah ke atas, dimanapun lokasi pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada mereka maka akan mereka cari (Swastha, 2000). Dari hasil penelitian, responden cenderung memilih puskesmas karena lokasinya yang dekat dan biayanya terjangkau dengan penghasilan keluarga mereka.

Keikutsertaan Askes

Responden yang menjadi peserta askes dalam penelitian ini sebanyak 3 orang (10%). Dari hasil wawancara yang dilakukan, keikutsertaan askes menjadi salah satu hal yang mendorong keluarga memilih rawat inap di puskesmas.

Keikutsertaan askes merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan pelayanan kesehatan (Andersen *cit.* Muzaham, 1995). Dalam melakukan pengobatan baik pengobatan rawat jalan ataupun rawat inap diperlukan biaya yang relatif cukup besar, sehingga jaminan pembiayaan kesehatan/askes dapat membantu penduduk untuk mengobati keluhan kesehatan yang dideritanya. Responden yang pembiayaannya ditanggung askes terdorong untuk menggunakan sebanyak-banyaknya, karena bagi responden askes bersifat mengurangi beban pembiayaan yang harus dibayar untuk mendapatkan pelayanan kesehatan pada waktu sakit. Untuk kelompok yang bukan peserta askes, sebagian besar merupakan

masyarakat menengah ke bawah. Dari hasil penelitian menunjukkan responden yang menjadi peserta askes lebih suka berobat ke puskesmas dari pada praktek swasta seperti bidan, dokter praktek.

Tingkat keparahan penyakit

Dari hasil penelitian, sebagian besar responden (56,57%) menilai kondisi sakit pasien ringan. Dari wawancara yang dilakukan, beberapa responden memutuskan membawa pasien ke puskesmas karena dirasa penyakitnya ringan dan mampu ditangani dengan tenaga dan fasilitas yang tersedia di puskesmas, seandainya tidak bisa ditangani di puskesmas baru dirujuk ke Rumah Sakit.

Adanya variasi persepsi terhadap penyakit yang diderita atau kemungkinan kejadiannya serta cara orang menanggapi penyakit atau kemungkinan sakit akan menentukan dalam penggunaan pelayanan kesehatan (Andersen *cit.* Muzaham, 1995). Dari hasil penelitian menunjukkan lama sakit pasien sebelum dibawa ke puskesmas rata-rata 1-3 hari (36,67%), sedangkan 30% 4-7 hari dan 30% langsung dibawa ke puskesmas setelah timbul gejala panas tinggi, kejang-kejang, ataupun gejala diare. Hal ini sesuai dengan pendapat Kotler (1997) yang mengatakan bahwa jarak akan menjadi pertimbangan menentukan pilihan tempat perawatan pada kasus-kasus gawat darurat yaitu umumnya mereka mencari pertolongan terdekat.

Pengalaman pemanfaatan

Dari hasil penelitian, sebagian besar responden (63,33%) baru pertama kali memanfaatkan rawat inap di puskesmas, 20 % sudah 2 kali menggunakan rawat inap di puskesmas, 10 % sudah ke 3 kalinya, yang ke 4 dan ke 5 kalinya hanya 3,33%. Hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa responden yang pernah memanfaatkan rawat inap di puskesmas sebelumnya menunjukkan bahwa mereka terdorong untuk kembali memilih rawat inap di puskesmas karena merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pihak puskesmas pada rawat inap sebelumnya.

Pengalaman aktual dari responden mempunyai pengaruh positif untuk menggunakan kembali jasa rawat inap di puskesmas. Menurut Kotler (2002) kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terhadap produk yang telah dibeli akan mempengaruhi di dalam pengambilan keputusan pembelian ulang atau pembelian yang sifatnya terus menerus terhadap produk yang sama dan akan mempengaruhi ucapan mereka tentang hal-hal yang menguntungkan atau tidak menguntungkan dari produk tersebut kepada orang lain (*word of mouth communication*). Jika konsumen merasa puas, ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi untuk membeli kembali produk tersebut.

Responden yang baru pertama kali memanfaatkan pelayanan rawat inap di puskesmas mengetahui keberadaan fasilitas rawat inap di puskesmas dari pengalaman menjenguk saudara/kerabat. Banyaknya responden yang mengetahui keberadaan fasilitas rawat inap dari menjenguk pasien memberikan implikasi bagi puskesmas untuk memberikan perhatian kepada keluarga pasien dan pengunjung karena hal ini merupakan promosi yang efektif mengingat sebagian besar responden datang untuk pertama kalinya karena pernah melihat saat menjenguk pasien.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Puskesmas Ngemplak I digunakan untuk rawat inap oleh keluarga dengan kecenderungan karakteristik sosial ekonomi menengah ke bawah dengan rata-rata penghasilan Rp. 200.000,00–Rp.500.000,00, sebagian besar pekerjaan responden adalah petani, buruh, pengusaha kecil, dan pegawai rendah. Tingkat pendidikan responden rendah-sedang, bertempat tinggal dalam wilayah kecamatan Ngemplak, jarak rumah < 5 km, dan biaya perawatan sendiri.

Faktor dari penyedia jasa yang mendorong keputusan keluarga memanfaatkan pelayanan rawat inap di puskesmas Ngemplak I adalah tarif yang murah, lokasi yang dekat dan mudah dijangkau, penanganan pasien cepat, keramahan petugas, administrasi yang

mudah, keadaan ruang perawatan baik, dan alat-alat pemeriksaan cukup lengkap. Faktor internal dari keluarga yang mendorong keputusan keluarga dalam memanfaatkan pelayanan rawat inap di puskesmas Ngemplak I adalah penghasilan, keikutsertaan askes, tingkat keparahan penyakit, dan kepuasan pemanfaatan rawat inap sebelumnya.

Saran

Mengingat kelengkapan dan ketersediaan ruang dan fasilitas di puskesmas dapat mendorong masyarakat memanfaatkan pelayanan rawat inap di puskesmas, maka beberapa saran yang bisa diusulkan bagi puskesmas, yaitu: (1). Perlu tersedia kelas perawatan di puskesmas (tidak hanya kelas III) agar masyarakat memiliki alternatif pilihan yang sesuai dengan kemampuan, (2). Fasilitas-fasilitas yang memerlukan perbaikan perlu segera diperbaiki agar kondisi/penampilan puskesmas menjadi lebih baik lagi, (3). Melengkapi fasilitas-fasilitas di puskesmas yang dirasakan masih kurang seperti bel di tempat tidur pasien, obat-obatan, kamar mandi perlu diusahakan lebih bersih dan lebih terang bahkan perlu diusahakan pemisahan kamar mandi pasien dan pengunjung. Dari segi mutu pelayanan, pihak puskesmas secara berkala perlu melakukan analisa tingkat kepuasan pelanggan sehingga dapat diidentifikasi masalah-masalah yang perlu mendapat prioritas.

DAFTAR RUJUKAN

- Darmadi, P. 1996. *Visi Pengembangan Peran dan Fungsi Puskesmas Dengan Rawat Inap di Masa Mendatan*. www.idola.net.id.
- Effendy, N. 1995. *Perawatan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta : EGC.
- Engel, F.J. Blackwell, D.R. & Miniard, W.P. 1994. *Perilaku Konsume*. Jakarta : Binarupa Aksara.

- Hendrartini. 1996. *Analisis Pemanfaatan Unit Pelayanan Kesehatan Gigi di Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta. Tesis*. Tidak diterbitkan.
- Kotler, P. 1994. *Marketing Managment, Analysis, Planning ,Implementation and Controll*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta : Prenhallindo.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Prenhallindo.
- Kuncoro, T. 1996. *Modul Manajemen Mutu Menyeluruh (Total Quality Management)*. Yogyakarta : MMPK UGM.
- Muzaham, F. 1995. *Sosiologi Kesehatan*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Swastha, B. & Handoko, T.H. 2000. *Manajemen Pemasaran, Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE.
- Tjiptono, F. 1998. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.