

ANALISIS PERMINTAAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. R. SOETIJONO BLORA

Meitrika Damayanti, Sutopo Patria Jati, Septop Pawelas Arso

Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Diponegoro

Email: meitrikamaya@gmail.com

Abstract :Demand of health service utilization is influenced by economic and non-economic variables. Demand's analysis is made by the hospital to identify some factors which become strengths and weaknesses, opportunities and threats for the hospital as a basis for preparing the marketing strategy. However, in the era of National Health Insurance (JKN), the number of patient visits the clinic dr. R. Soetijono Blora actually declined in the period of four months from March to June 2016. The purpose of the study is to describe the public demand and identify the factors that influence public demand for outpatient services in RSUD dr. R. Soetijono Blora. This study uses quantitative methods and types of cross-sectional study with 100 respondents who are the patient of polyclinic RSUD dr. R. Soetijono Blora. The results showed that public demand for outpatient services in RSUD dr. R. Soetijono Blora high is (58%). There are significant correlations between age, health insurance ownership, the type of disease, and health beliefs ($p < 0.05$). Factors that affect the public demand for outpatient services in RSUD dr. R. Soetijono Blora are age, health insurance ownership, the type of disease and health beliefs ($p < 0.05$). These factors influence the demand positively with Odd Ratio (OR) values for health belief is 2,667; age is 2,376; health insurance ownership is 3,075 and the type of disease is 2,588. Management can improve intensive marketing especially for the out-of-pocket patient and increase the patients' trust by optimizing the quality of hospital services because these factors influence the patients to revisit the hospital.

Keywords : Demand of Outpatient's Services, Health Service Utilization Model

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Rumah sakit memiliki peran yang strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Peran strategis ini didapat karena rumah sakit merupakan fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar, serta berfungsi sebagai pusat rujukan untuk pelayanan kesehatan spesialis dan subspecialistik. Sehingga hal tersebut mendorong paradigma masyarakat bahwa rumah sakit mampu memberikan pelayanan medis sebagai

upaya penyembuhan dan pemulihan atas penyakit yang dideritanya dibandingkan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya.

Peningkatan kebutuhan kesehatan dan perkembangan teknologi berdampak pada pertumbuhan rumah sakit yang terus berkembang, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana prasarana. Pada tahun 2013, jumlah rumah sakit meningkat menjadi 1.725 RSU dengan kapasitas Tempat Tidur

sebanyak 245.340 TT. Jumlah tersebut sebagian besar (53%) merupakan RSU milik swasta (profit dan nonprofit), disusul (30,4%) RSU milik pemerintah Kabupaten/Kota. Hingga Oktober 2014 jumlah rumah sakit yang terdapat di Indonesia sudah mencapai 2.368 unit dan diprediksikan jumlahnya akan menjadi 2.809 pada tahun 2017, dengan laju pertumbuhan jumlah RS rata-rata 147 per tahun.⁽¹⁾

Pertumbuhan rumah sakit yang pesat tersebut berakibat pada persaingan antar rumah sakit yang menjadi semakin ketat, sehingga setiap rumah sakit harus bekerja keras agar dapat “survive” dalam industri pelayanan kesehatan.⁽²⁾ Di samping itu, pertumbuhan rumah sakit yang pesat tersebut ternyata juga belum diiringi dengan pemanfaatan rumah sakit yang tinggi oleh masyarakat. Data Balitbangkes tahun 2014 menyatakan tempat pelayanan kesehatan yang paling banyak dikunjungi adalah Posyandu sebanyak 61,6%, Puskesmas 31,4%, praktek dokter kesehatan sebanyak 17,0% sedangkan rumah sakit hanya sebesar 10,6%.⁽³⁾

Salah satu aspek strategis dalam peningkatan kinerja rumah sakit adalah peningkatan kinerja pelayanan rawat jalan yang merupakan cermin dari rumah sakit secara keseluruhan dan salah satu sumber penghasilan terbesar di rumah sakit.⁽²⁾ Sehingga pelayanan rawat jalan harus dikelola secara maksimal agar dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja rumah sakit secara keseluruhan.

Pengelolaan dan peningkatan kinerja unit pelayanan rawat jalan juga dilakukan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. R. Soetijono Blora agar dapat “survive” dalam persaingan antar rumah sakit yang ketat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya peningkatan jumlah kunjungan

pelayanan rawat jalan sebanyak 4.997 kunjungan pada tahun 2015 setelah sebelumnya mengalami penurunan pada tahun 2014. Namun, jumlah kunjungan pelayanan rawat jalan rumah sakit ternyata mengalami penurunan kembali dalam kurun waktu 4 bulan terakhir yaitu Maret hingga Juni 2016 berturut-turut sebagai berikut 3.988 kunjungan, 3.807 kunjungan, 3.703 kunjungan, 3.677 kunjungan.

Berbagai faktor menjadi penyebab penurunan jumlah kunjungan rawat jalan di poliklinik RSUD dr. R. Soetijono Blora diantaranya minimnya tenaga medis dan jenis pelayanan spesialis yang ada di rumah sakit, sehingga masyarakat lebih memilih berobat di Kabupaten Pati atau Rembang dengan pilihan jenis spesialis yang lebih lengkap. Selain itu, munculnya pesaing di sekitar cakupan wilayah pelayanan RSUD juga mempengaruhi pilihan pasien untuk memenuhi kebutuhan kesehatannya menjadi semakin banyak. Sehingga penurunan jumlah kunjungan tidak dapat diabaikan oleh pihak manajemen rumah sakit karena dapat berkontribusi terhadap pendapatan rumah sakit.⁽²⁾

Salah satu cara mengelola pelayanan rawat jalan ialah dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan dan keinginan masyarakat untuk meminta pelayanan kesehatan dalam satu segmen pasar. Kebutuhan dan keinginan masyarakat berperan penting karena hal tersebut dapat membantu produsen dalam penyusunan strategi pemasaran. Dengan demikian, melalui analisis permintaan masyarakat dapat memberikan menggambarkan peluang pasar bagi produsen untuk menentukan strategi pemasaran dan pengembangan pelayanan rumah

sakit yang sesuai dengan permintaan konsumen.

Supriyanto menyatakan bahwa kebutuhan individu untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dipengaruhi secara langsung oleh variabel psikologis meliputi: selera, persepsi sehat-sakit, harapan, penilaian terhadap provider, dan karakteristik individu yang meliputi umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan. Faktor tidak langsung dipengaruhi oleh sosio-ekonomi dan budaya.⁽⁴⁾

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk menganalisis permintaan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetijono Blora dengan melihat faktor-faktor yang mempengaruhi pasien dalam meminta pelayanan kesehatan rawat jalan tersebut.

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis permintaan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetijono Blora.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif-analitik dengan jenis rancangan *cross-sectional*.

Populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pengunjung poliklinik rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora sebanyak 42.771 pasien. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling *proportional random sampling*. Besar sampel dihitung dengan menggunakan rumus *Lemeshow* dan diperoleh jumlah sampel minimal 96 pasien, yang dibulatkan menjadi 100 orang pasien pengunjung poliklinik RSUD dr. R. Soetijono Blora. Pemilihan sampel penelitian berdasarkan kriteria yaitu

pasien yang sudah melakukan kunjungan ke poliklinik rawat jalan RSUD dr. R. Soetijono sebelumnya, dapat berkomunikasi dengan baik dan yang bersedia menjadi responden.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner, sehingga untuk mengetahui keabsahan instrument penelitian, dilakukan uji validitas dan reliabilitas pada 30 orang pasien poliklinik rawat jalan RSUD dr. R. Soetijono Blora. Analisis data menggunakan uji *Chi-Square* dengan nilai $\alpha = 0,05$ untuk analisis bivariat deskriptif dan uji regresi logistic sederhana dengan nilai $\alpha = 0,05$ untuk analisis bivariat analitik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Responden yang diambil sebagai sampel, sebagian besar responden (52%) berada dalam kelompok usia 16–51 tahun dan kelompok usia ≥ 51 tahun (48%). Responden penelitian ini sebagian besar (61%) berjenis kelamin perempuan dan frekuensi terbanyak tingkat pendidikan responden adalah Diploma/Sarjana (24%). Sebagian besar responden (81%) berstatus sudah menikah dengan frekuensi jenis pekerjaan terbanyak adalah tidak bekerja (23%) seperti sebagai Ibu Rumah Tangga atau Pengangguran. Selain itu, keseluruhan responden penelitian merupakan penduduk Kabupaten Blora dengan frekuensi terbanyak responden penelitian berasal dari Kecamatan Blora (40%).

Sebagian besar (58%) responden memiliki permintaan yang tinggi (≥ 3 kali) dalam 3 bulan terakhir terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora. Dan sebagian besar (93%) responden menyatakan berminat berkunjung ulang ke poliklinik RSUD dr. R. Soetijono Blora sedangkan yang menyatakan tidak

berminat berkunjung ulang ke hanya 7% (Lihat tabel 1). poliklinik RSUD dr. R. Soetijono Blora

Tabel 1. Distribusi Permintaan Pasien dan Minat Kunjungan Ulang Terhadap Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. R. Soetijono Blora

Karakteristik	Kategori	f	%
Permintaan	Rendah (< 3 kali)	42	42,0
	Tinggi (≥ 3 kali)	58	58,0
Minat Kunjungan Ulang	Tidak berminat	7	7,0
	Berminat	93	93,0

B. Umur

Responden dalam kelompok umur tua memiliki permintaan yang tinggi terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora (68,8%) (Lihat tabel 2). Hasil analisis bivariat uji *Chi-Square* menunjukkan terdapat hubungan yang bermakna antara faktor umur pasien dengan tingkat permintaan terhadap pelayanan rawat jalan dengan p_{value} sebesar 0,036 ($p_{value} < 0,05$) (Lihat tabel 2). Faktor umur juga berpengaruh terhadap permintaan pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,038 ($p_{value} < 0,05$) (Lihat tabel 3). Nilai *Odd Ratio (OR)* variabel umur sebesar 2,376 yang artinya bahwa semakin tua umur pasien maka permintaan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora meningkat menjadi 2,376 kali lipat.

Sesuai dengan piramida penduduk, grafik kejadian sakit menggambarkan bentuk U shape, dimana kejadian sakit tinggi pada usia bayi dan balita, menurun dan stabil pada usia produktif dan meningkat kembali pada usia lanjut (lansia). Hal ini disebabkan oleh bayi dan balita merupakan kelompok yang rentan terhadap penyakit, sedangkan orang tua kondisi fisik yang sudah menurun jadi mudah diserang penyakit dan timbulnya penyakit degenerative.⁽⁵⁾⁽⁶⁾⁽⁷⁾

C. Jenis Kelamin

Faktor jenis kelamin tidak berhubungan dengan permintaan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,323 ($p_{value} > 0,05$).

Penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Wardoyo (2015) bahwa jenis kelamin tidak berhubungan dengan intensitas permintaan rujukan non indikasi. Hal ini menunjukkan bahwa keinginan dan kebiasaan berobat seseorang apakah ke puskesmas atau ke rumah sakit (dokter spesialis) lebih banyak berkaitan dengan hal lain selain jenis kelamin. Keinginan dan upaya mendapatkan pelayanan kesehatan dari dokter spesialis di rumah sakit sama saja pada pasien laki-laki dan pasien perempuan.⁽⁸⁾

Namun, menurut Mac Stravic wanita memiliki kemungkinan memanfaatkan fasilitas kesehatan yang lebih tinggi daripada pria mulai dari saat mengandung, menyusui dan berbagai penyakit yang memang hanya diderita oleh wanita.⁽⁴⁾

D. Status Perkawinan

Faktor status perkawinan juga tidak berhubungan dengan tingkat permintaan responden terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,576.

Mac Stravic menyatakan bahwa seseorang yang telah menikah memiliki kemungkinan memanfaatkan fasilitas kesehatan yang lebih tinggi daripada yang belum menikah mulai dari saat melahirkan atau hanya sekedar memeriksakan kesehatannya.⁽⁴⁾

E. Tingkat Pendidikan

Faktor pendidikan tidak berhubungan secara bermakna dengan tingkat permintaan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,480.

Fuchs (1998), Dunlop dan Zubkoff (1981) juga menyatakan bahwa semakin tinggi pendidikan seseorang akan cenderung memiliki kesadaran akan status kesehatan, sehingga *demand* terhadap layanan kesehatan juga besar.⁽⁵⁾ Sehingga mereka tidak lagi membutuhkan pelayanan untuk mengobati penyakit saja tetapi juga untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan.⁽⁹⁾

F. Pekerjaan

Faktor pekerjaan tidak berhubungan dengan tingkat permintaan responden terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,860.

Meskipun pekerjaan tidak menentukan tingkat permintaan terhadap pelayanan kesehatan,

namun jenis pekerjaan berkaitan dengan penentuan tempat sebagai rujukan dalam pelayanan kesehatan yang ditanggung oleh jaminan kesehatan yang dimilikipasien. Maka akan mempengaruhi tempat pelayanan kesehatan yang akan dikunjungi karena menyesuaikan dengan rujukan dari penanggung biaya tersebut.⁽³⁾

G. Pendapatan

Faktor pendapatan tidak berhubungan dengan permintaan terhadap pelayanan rawat jalan dengan pendapatan responden dengan p_{value} sebesar 0,916.

Kenaikan penghasilan keluarga akan meningkatkan *demand* untuk pelayanan kesehatan yang sebagian besar merupakan barang normal. Akan tetapi ada pula sebagian pelayanan kesehatan yang bersifat sebagai barang inferior, yaitu kenaikan penghasilan justru menyebabkan penurunan konsumsi.

Hal ini terjadi pada puskesmas dan rumah sakit pemerintah. Mereka yang mempunyai tidak akan menyukai pelayanan yang menghabiskan banyak waktu karena kesibukan yang tinggi, sehingga mereka lebih memilih klinik atau rumah sakit swasta yang dirasa mampu melayani dengan cepat tanpa menghabiskan banyak waktu.⁽⁸⁾

Tabel 2. Hasil Tabulasi Silang Variabel Independen dengan Permintaan Pelayanan Rawat Jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora oleh Masyarakat

Variabel Independen	Kategori	Permintaan				Sign atau P_{value}
		Rendah		Tinggi		
		F	%	f	%	
Umur	Tua (> 51 tahun)	15	31,3	33	68,8	0,036
	Muda (\leq 51 tahun)	27	51,9	25	48,1	
Jenis Kelamin	Laki-laki	14	35,9	25	64,1	0,323
	Perempuan	28	45,9	33	54,1	

Status Perkawinan	Tidak menikah	13	46,4	15	53,6	0,576
	Sudah menikah	29	40,3	43	59,7	
Tingkat Pendidikan	Dasar (≤ 9 tahun)	24	45,3	29	54,7	0,480
	Tinggi (> 9 tahun)	18	38,3	29	61,7	
Pekerjaan	Sektor informal	29	41,4	41	58,6	0,860
	Sektor formal	13	43,3	17	56,7	
Pendapatan	$< \text{UMR}$	22	41,5	31	58,5	0,916
	$\geq \text{UMR}$	20	42,6	27	57,4	
Kepemilikan Asuransi	Tidak memiliki	11	64,7	6	35,3	0,037
	Memiliki	31	37,3	52	62,7	
Jarak Tempat Tinggal	Dekat (≤ 8 km)	24	49,0	25	51,0	0,166
	Jauh (> 8 km)	18	35,3	33	64,7	
Kepercayaan terhadap pelayanan	Rendah	15	60,0	10	40,0	0,035
	Tinggi	27	36,0	48	64,0	
Keluhan Sakit	Ringan	32	45,1	39	54,9	0,330
	Berat	10	34,5	19	65,5	
Jenis Penyakit	Akut	33	49,3	34	50,7	0,036
	Kronis	9	27,3	24	72,7	
Biaya Pelayanan	Mahal	20	41,7	28	58,3	0,948
	Murah	22	42,3	30	57,7	
Biaya Pelayanan Substitusi	Mahal	8	44,4	10	55,6	0,817
	Murah	34	41,5	48	58,5	
Kualitas Pelayanan	Kurang baik	19	51,4	18	48,6	0,147
	Baik	23	36,5	40	63,5	

H. Kepemilikan Asuransi

Terdapat hubungan yang bermakna antara kepemilikan asuransi terhadap permintaan

pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,037.

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Logistik Sederhana Pengaruh Beberapa Faktor Terhadap Permintaan Pada Pelayanan Rawat Jalan RSUD dr. R. Soetijono Blora

Variabel bebas	B	P_{value}	Exp(B)	Keterangan
Umur	0,865	0,038	2,376	Berpengaruh
Kepemilikan Asuransi	1,123	0,043	3,075	Berpengaruh
Jenis Penyakit	0,951	0,039	2,588	Berpengaruh
Kepercayaan Kesehatan	0,981	0,038	2,667	Berpengaruh

Faktor kepemilikan asuransi juga berpengaruh terhadap permintaan pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,043 ($p_{value} < 0,05$) dan nilai *Odd Ratio (OR)* sebesar 3,075 yang artinya bahwa pasien yang memiliki asuransi kesehatan akan memiliki

permintaan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora 3,075 kali lebih tinggi dibanding pasien yang tidak memiliki asuransi kesehatan.

Asuransi bersifat mengurangi efek faktor tarif sebagai hambatan untuk mendapatkan pelayanan

kesehatan pada saat sakit. Semakin banyak masyarakat yang tercakup dalam asuransi kesehatan maka *demand* akan pelayanan kesehatan akan semakin tinggi.⁽⁵⁾

I. Jarak Tempat Tinggal

Faktor jaraktempat tinggal tidak berhubungan dengan permintaan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,166.

Semakin jauh jarak antara tempat tinggal dengan rumah sakit akan menurunkan tingkat permintaan responden terhadap pelayanan rawat jalan di suatu pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan jarak jangkauan masyarakat terhadap sarana pelayanan kesehatan berhubungan dengan waktu yang harus disediakan dan ongkos yang perlu dikeluarkan. Sehingga semakin kecil jarak jangkauan masyarakat terhadap sarana pelayanan kesehatan, makin sedikit pula waktu dan ongkos yang harus dikeluarkan.⁽¹⁰⁾

J. Kepercayaan Kesehatan

Faktor kepercayaan kesehatan hubungan secara bermakna permintaan pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,035.

Faktor kepercayaan kesehatan juga berpengaruh terhadap permintaan pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,038 ($p_{value} < 0,05$) dan nilai *Odd Ratio (OR)* sebesar 2,667 yang artinya bahwa pasien yang memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap pelayanan rawat jalan RSUD dr. R. Soetijono Blora memiliki permintaan 2,667 kali lebih tinggi dibanding pasien memiliki kepercayaan rendah terhadap pelayanan rawat jalan.

Kepercayaan pada dokter juga berdampak pada ketaatan pasien. Hall, Dugan, Zheng, dan Mishra (2001) menyatakan bahwa kepercayaan berhubungan positif dengan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, loyalitas pasien dengan tidak mengganti dokter, pasien tidak mencari *second opinion*, pasien bersedia merekomendasikan dokter kepada yang lain, dan pasien kurang membatah dokter.⁽¹¹⁾

K. Keluhan Sakit

Penilaian keluhan sakit tidak berhubungan secara bermakna dengan permintaan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,330.

Pasien yang merasa penyakitnya hanya penyakit biasa, yang tidak berbahaya/fatal, cenderung memilih pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau baik secara prosedural, finansial maupun secara fisik, tanpa terlalu banyak memilih. Sebaliknya, pasien yang merasa bahwa penyakit yang dideritanya bisa berbahaya/fatal, serta merasa kehidupannya menjadi terganggu oleh penyakitnya akan cenderung mencari pelayanan kesehatan yang lebih bisa menjamin untuk penyembuhan penyakitnya. Dalam hal ini, pasien akan lebih memilih berobat ke dokter spesialis di rumah sakit daripada di dokter umum atau di puskesmas.⁽⁸⁾

L. Jenis Penyakit

Faktor jenis penyakit berhubungan yang bermakna dengan permintaan pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,036. Faktor jenis penyakit juga berpengaruh terhadap permintaan pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,039

($p_{value} < 0,05$) dan nilai *Odd Ratio* (*OR*) sebesar 2,588 yang artinya bahwa pasien dengan jenis penyakit kronis memiliki permintaan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora 2,588 kali lebih tinggi dibanding pasien dengan jenis penyakit akut.

Pasien dengan jenis penyakit kronis memiliki permintaan yang tinggi terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dikarenakan mereka memiliki kewajiban untuk rutin berobat jalan ke rumah sakit sesuai dengan anjuran dokter yang merawatnya, sehingga minimal satu bulan sekali pasien harus berkunjung ke poliklinik hanya sekedar untuk menebus obat atau memeriksakan kesehatannya.

M. Biaya Pelayanan

Persepsi mengenai biaya pelayanan tidak berhubungan secara bermakna dengan permintaan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,948.

Menurut Feldstein yang menyatakan bahwa unsur harga sifatnya inelastis terhadap pelayanan kesehatan. Tariff pada pelayanan kesehatan tidak bisa naik atau turun seperti produk lain, karena menyangkut banyak hal yang sifatnya bukan komersial.⁽¹²⁾

Di samping itu, pada pelayanan rumah sakit, tingkat *demand* pasien sangat dipengaruhi oleh dokter. Keputusan dari dokter sangat mempengaruhi dalam *length of stay*, jenis pemeriksaan, keharusan untuk operasi, dan lain-lain. Pada keadaan yang membutuhkan penanganan medis segera maka faktor biaya mungkin tidak berperan dalam mempengaruhi *demand*, sehingga elastisitas harga bersifat *inelastic*.⁽⁵⁾⁽¹³⁾

N. Biaya Pelayanan Substitusi

Persepsi mengenai biaya pelayanan substitusi jugatidak berhubungan secara bermakna dengan permintaan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,817.

Menurut Grossman (1972) permintaan kesehatan yang efektif akan terjadi ketika konsumen memiliki kesediaan (*willingness*) dan kemampuan (*ability*) untuk membeli atau membayar sejumlah jenis pelayanan kesehatan yang diperlukan.⁽⁵⁾ Meskipun persepsi responden menunjukkan bahwa biaya pelayanan pengganti pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono lebih murah, responden menilai bukan hanya dari segi harga saja namun juga kemanjuran dari pelayanan yang diberikan, sehingga pemanfaatan pelayanan substitusi tidak terlalu banyak digunakan oleh responden.

O. Kualitas Pelayanan

Persepsi mengenai kualitas pelayanan tidak berhubungan secara bermakna dengan permintaan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan p_{value} sebesar 0,147.

Responden yang memiliki permintaan rendah terhadap pelayanan rawat jalan RSUD dr. R. Soetijono Blora menilai pelayanan poliklinik rumah sakit kurang baik karena sikap tenaga medis dan non medis yang belum ramah kepada pasien (28%), kondisi poliklinik dan lingkungan sekitarnya yang kurang bersih, rapi, aman dan nyaman (37%) serta pemberian pelayanan yang masih lama khususnya di bagian administrasi dan pelayanan obat di apotik (32%).

Persepsi pasien terhadap fasilitas kesehatan akan

mempengaruhi perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan jasa yang diterima oleh pasien dinilai berdasarkan *expected service* dan *perceived service*. Bila jasa yang diterima yaitu dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu pula sebaliknya.⁽⁷⁾

KESIMPULAN

1. Gambaran responden yang merupakan pasien poliklinik rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetijono Blora keseluruhan merupakan masyarakat yang berdomisili di Kabupaten Blora. Sebagian besar responden termasuk dalam kategori kelompok umur muda (≤ 51 tahun) dan berjenis kelamin perempuan (61,0%) dengan frekuensi tingkat pendidikan terbanyak yaitu tamat SMA (23,0%) serta Diploma/Sarjana (24,0%).
2. Permintaan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetijono Blora cukup tinggi (58%) dan sebagian besar responden menyatakan berminat untuk berkunjung ulang (93%) di poliklinik.
3. Faktor-faktor yang berhubungan dengan permintaan masyarakat terhadap pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetijono Blora di antaranya umur, kepemilikan asuransi, jenis penyakit, dan kepercayaan kesehatan dengan nilai $p \text{ value} < 0,05$
4. Faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap permintaan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soetijono Blora

yaitu kepemilikan asuransi, kepercayaan kesehatan, dan jenis penyakit dengan $p \text{ value} < 0,05$.

DAFTAR PUSTAKA

1. Indonesia KKR. *Rencana Strategis Kementerian Kesehatan Tahun 2015-2019*. 2015.
2. Hanif AM. *Analisis Tingkat Permintaan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2001*. Universitas Indonesia; 2001.
3. Usman Y dkk. *Faktor yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Rawat Jalan dan Rawat Inap Pelayanan Kesehatan di Jawa, Sumatera, dan Kalimantan*. *Bul Penelit Sist Kesehat*. 2009;12:73–84.
4. Hutapea TP. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Permintaan (Demand) Masyarakat Terhadap Pemilihan Kelas Perawatan Pada Rumah Sakit*. *J Manaj Pelayanan Kesehat*. 2009;12.
5. Trisnatoro L. *Memahami Penggunaan Ilmu Ekonomi dalam Manajemen Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gadjah Mada Univ. Press; 2004.
6. Faiida, Suprihanto J. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen dalam Memanfaatkan Jasa Pelayanan Kesehatan Poli Umum di Rumah Sakit Pemerintah dan Swasta Sebagai Dasar Penyusunan Strategi Pemasaran*. *J Manaj Pelayanan Kesehat*. 1999;02(02).

7. Khudhori. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kandungan dan Kebidanan Rumah Sakit IMC Bintaro Tahun 2012*. Universitas Indonesia; 2012.
8. Wardoyo. *Analisis Permintaan Rujukan Non Indikasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Puskesmas di Wilayah Kota Magelang*. Universitas Diponegoro; 2015.
9. Azwar A. *Pengantar Administrasi Kesehatan Edisi Ketiga. Ketiga*. Jakarta: PT. Binarupa Aksara; 1996.
10. Arsyad AF. *Analisis Permintaan Jasa Pelayanan Kesehatan Khusus BPJS Rumah Sakit Umum (Haji Padjonga Daeng Ngalle) di Kabupaten Takalar*. Universitas Hassanuddin; 2015.
11. Hall MDE, Zheng B, Mishra AK. *Trust in Physicians and Medical Institutions*. *Milbank Q.* 2001;4:79.
12. Permatasari NT, Rochmah TN. *Analisis Vertical Equity pada Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan*. *J Adm Kesehat Indones.* 2013;1(1):83–90.
13. Pallutturi S. *Ekonomi Kesehatan*. Penerbit: Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM UNHAS; 2005.