

ANALISIS MINAT MAHASISWA UNIVERSITAS DIPONEGORO TERHADAP PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN KLINIK PRATAMA UNDIP

Sri Gama Apriani, Septo Pawelas Arso, Eka Yunila Fatmasari
Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Diponegoro
Email: srigamaapriani@gmail.com

ABSTRACT

The availability of health services in educational institutions has important role in realizing the goals of educational institutions as fulfillment of student welfare in improving healthy living. Diponegoro University (Undip) is one of the educational institutions that provides health services, namely Klinik Pratama Undip. The study result showed results that during the six months of operation, the number of visits of Klinik Pratama Undip has increased every month, but not many students have utilized the service. The research has a purpose is knowing Diponegoro University college students intention in utilizing the health service Klinik Pratama Undip through perceptions of kind of health service, access to health service, information on health service and prices of health service. This research uses a quantitative method with a cross sectional approach. Samples are taken from 100 people associate degree and undergraduate of Diponegoro University college students. The results showed 52% stated their intentions and 48% stated their disintentions. Bivariate analysis showed that there is correlation between perceptions of kind of health service (p value 0,047), perception of information on health service (p value 0,000) and perceptions of prices of health service (p value 0,009). While the variables that has no correlation is the perceptions of access to health service (p value 0,466). It is recommended to the Klinik Pratama Undip to optimize the promotion of services through collaboration with campus events and roadshows to each faculty at Diponegoro University.

Keywords : Perception, Utilization Interest, Klinik Pratama Undip

PENDAHULUAN

Pembangunan kesehatan merupakan upaya yang dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat sebagai wujud investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. Untuk dapat melaksanakan upaya kesehatan, salah satu hal yang mempunyai peranan penting adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan diperlukan fasilitas

pelayanan kesehatan, yang merupakan suatu alat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik *promotif*, *preventif*, *kuratif* dan *rehabilitatif* yang dilakukan oleh pemerintah, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat.¹

Selain pelayanan kesehatan yang ada di lingkungan masyarakat, beberapa institusi pada umumnya juga menyediakan tempat pelayanan kesehatan seperti Institusi pendidikan yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi civitas akademiknya. Universitas

Diponegoro (Undip) merupakan merupakan salah satu institusi pendidikan yang menyediakan tempat pelayanan kesehatan yaitu Klinik Pratama Undip. Klinik Pratama Undip adalah fasilitas kesehatan yang ada di Universitas Diponegoro yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan profesional bagi civitas akademika Universitas Diponegoro maupun masyarakat sekitar Tembalang.²

Menurut Surat Edaran Nomor 11/UN7.P/SE/2017 Rektor Universitas Diponegoro disebutkan bahwa mahasiswa Universitas Diponegoro angkatan 2018 yang telah diterima di Universitas Diponegoro dipersyaratkan kepesertaan dalam Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat dan diharapkan memilih Klinik Pratama Undip sebagai fasilitas kesehatan tingkat pertama yang akan diberlakukan mulai bulan Agustus 2018. Dengan demikian, mahasiswa Universitas Diponegoro sebagai konsumen potensial atas Klinik Pratama Undip.³

Hasil studi pendahuluan menunjukkan, selama enam bulan beroperasi angka kunjungan Klinik Pratama Undip mengalami peningkatan pada setiap bulannya, pada bulan Juli 2018 sebanyak 89 kunjungan, pada bulan Agustus 2018 sebanyak 332 kunjungan, pada bulan September 2018 sebanyak 572 kunjungan, pada bulan Oktober 2018 sebanyak 696 kunjungan, pada bulan November 2018 sebanyak 717 kunjungan dan pada bulan Desember 2018 sebanyak 383 kunjungan. Selain itu, data mengenai jumlah kunjungan berdasarkan kategori pengunjung selama enam bulan tersebut, kunjungan pasien didominasi oleh pasien BPJS yang mulai aktif pada

bulan Agustus 2018, namun belum banyak mahasiswa yang memanfaatkan layanan tersebut.

Maka berdasarkan latarbelakang tersebut peneliti berfokus pada penelitian faktor-faktor yang memengaruhi minat mahasiswa Universitas Diponegoro terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Undip.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Lokasi penelitian ini adalah kampus Universitas Diponegoro Semarang. Sampel yang diambil yaitu mahasiswa D3 dan S1 Universitas Diponegoro sejumlah 100 orang responden menggunakan rumus perhitungan sampel Lameshow dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling*. Pengambilan data kepada responden dengan menggunakan instrumen kuesioner wawancara. Hasil data primer diolah dengan analisis univariat untuk mengetahui gambaran distribusi frekuensinya dan analisis bivariat untuk mengetahui uji hubungan menggunakan uji *Chi-Squae*.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Karakteristik Mahasiswa

Tabel 1. Distribusi frekuensi karakteristik responden

No	Karakteristik Mahasiswa	f	%
1.	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	25	25,0
	Perempuan	75	75,0
2.	Kemampuan Biaya		
	< Rp 1.000.000	12	12,0
	≥ Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000	73	73,0
	> Rp 2.000.000	15	15,0

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa 100 responden menunjukkan sebagian besar mahasiswa berjenis kelamin perempuan (75,0%) dan kemampuan biaya mahasiswa perbulan sebagian besar (73,0%) yaitu yaitu \geq Rp 1.000.000 - Rp 2.000.000.

Deskripsi tentang Kesehatan **Variabel Jenis** **Persepsi Pelayanan**

Tabel 2. Distribusi frekuensi responden mengenai persepsi tentang jenis pelayanan kesehatan

No.	Persepsi tentang Jenis Pelayanan	Persepsi	
		f	%
1.	Baik	66	66,0
2.	Kurang Baik	34	34,0
Total		100	100,0

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa responden yang memiliki persepsi tentang jenis pelayanan kesehatan baik memiliki presentase lebih besar dibandingkan responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap jenis pelayanan kesehatan yaitu sebesar 66%.

Deskripsi tentang Kesehatan **Variabel Akses ke** **Persepsi Pelayanan**

Tabel 3. Distribusi frekuensi responden mengenai persepsi tentang akses ke pelayanan kesehatan

No.	Persepsi tentang Akses ke Pelayanan Kesehatan	Persepsi	
		f	%
1.	Baik	88	88,0
2.	Kurang Baik	12	12,0
Total		100	100,0

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa presentase responden yang memiliki persepsi tentang akses ke pelayanan

kesehatan baik lebih besar dibandingkan responden yang memiliki persepsi tentang akses ke pelayanan kesehatan kurang baik yaitu sebesar 88%.

Deskripsi tentang Kesehatan **Variabel Informasi** **Persepsi Pelayanan**

Tabel 4. Distribusi frekuensi responden mengenai persepsi tentang informasi pelayanan kesehatan

No.	Persepsi tentang Informasi Pelayanan Kesehatan	Persepsi	
		f	%
1.	Baik	59	59,0
2.	Kurang Baik	41	41,0
Total		100	100,0

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa responden yang memiliki persepsi baik terhadap informasi pelayanan kesehatan memiliki presentase lebih besar dibandingkan responden yang memiliki persepsi kurang baik terhadap informasi pelayanan kesehatan yaitu sebesar 59%.

Deskripsi tentang Kesehatan **Variabel Harga** **Persepsi Pelayanan**

Tabel 5. Distribusi frekuensi responden mengenai persepsi tentang harga pelayanan kesehatan

No.	Persepsi tentang Harga Pelayanan Kesehatan	Persepsi	
		f	%
1.	Baik	64	64,0
2.	Kurang Baik	36	36,0
Total		100	100,0

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa presentase responden yang memiliki persepsi baik terhadap harga pelayanan kesehatan lebih besar dibandingkan responden yang memiliki persepsi

kurang baik terhadap harga pelayanan kesehatan yaitu sebesar 64%.

Hasil Uji Hubungan Antara Variabel Bebas dengan Variabel Terikat

Tabel 6. Hasil uji hubungan *chi-square*

No.	Variabel	Keterangan
1.	Persepsi tentang Jenis Pelayanan Kesehatan	Ada hubungan ($p_{value}=0,047$)
2.	Persepsi tentang Akses ke Pelayanan Kesehatan	Tidak ada hubungan ($p_{value}=0,466$)
3.	Persepsi tentang Informasi Pelayanan Kesehatan	Ada hubungan ($p_{value}=0,000$)
4.	Persepsi tentang Harga Pelayanan Kesehatan	Ada hubungan ($p_{value}=0,009$)

PEMBAHASAN

Karakteristik responden yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan gambaran atau uraian terkait identitas responden penelitian yaitu kelompok mahasiswa di Universitas Diponegoro. Karakteristik responden yang dilihat pada penelitian ini adalah jenis kelamin dan kemampuan biaya.

Hasil menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan (75%) dan sebagian besar responden kemampuan biaya (73%) yaitu \geq Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000.

Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah persepsi tentang jenis pelayanan kesehatan, diketahui bahwa sebagian besar responden yang memiliki persepsi baik tentang

jenis pelayanan kesehatan yang berminat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Undip (66%). Responden menilai bahwa pelayanan yang ada di Klinik Pratama Undip sudah cukup lengkap dan memiliki fasilitas lengkap serta menggunakan teknologi yang modern. Responden juga menanggapi keberadaan Klinik Pratama Undip sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Menurut teori Philip Kotler, persepsi tentang produk akan baik jika pasien merasa pelayanan dokter maupun pemeriksaan penunjang serta pelayanan lainnya sudah lengkap sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan konsumen. Produk yang berkualitas menjadi faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.⁴

Selain itu, faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah persepsi tentang informasi pelayanan kesehatan, diketahui bahwa sebagian besar responden yang memiliki persepsi baik tentang informasi pelayanan kesehatan yang berminat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Undip (59%). Responden menilai bahwa informasi mengenai Klinik Pratama Undip hanya diberikan pada saat verifikasi mahasiswa baru oleh pihak Universitas Diponegoro.

Berdasarkan teori menurut Sabarguna, konsep promosi organisasi pelayanan kesehatan adalah bagaimana pasien tahu tentang jenis pelayanan yang ada, bagaimana mereka termotivasi untuk menggunakan, lalu menggunakan secara berkesinambungan dan menyebarkan informasi itu kepada rekan-rekannya. Sistem promosi

akan meningkatkan pengetahuan pasien untuk memilih bentuk pelayanan kesehatan yang paling tepat dalam dirinya.⁵

Faktor lain yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah persepsi tentang harga pelayanan kesehatan, diketahui bahwa sebagian besar responden yang memiliki persepsi baik tentang harga pelayanan kesehatan yang berminat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Undip (64%). Responden menilai bahwa dengan adanya kerjasama dengan BPJS Kesehatan sehingga memberikan keringanan dalam pembayaran biaya pengobatan karena biaya pelayanan poli umum dan poli gigi yang sesuai dengan layanan medis yang dapat ditanggung oleh BPJS Kesehatan. Responden juga menganggap harga iuran yang dibayarkan setiap bulannya sebanding dengan pelayanan, fasilitas dan obat yang didapatkan.

Pada era Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) maka aspek harga dapat diartikan dengan jaminan kesehatan yang dimiliki pasien untuk mendapatkan manfaat pelayanan yang sesuai dengan pelayanan kesehatan yang aman, bermutu dan terjangkau. Menurut Kafa, tarif adalah sejumlah uang yang dibebankan atas produk, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat tertentu, karena menggunakan jasa. Semakin murah tarif pelayanan kesehatan, maka pasien pun cenderung memilih pelayanan kesehatan tersebut.⁶

Sedangkan faktor yang tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah persepsi tentang akses ke pelayanan kesehatan, diketahui bahwa sebagian besar responden yang memiliki persepsi baik tentang

akses ke pelayanan kesehatan yang berminat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Undip (85%). Namun responden tidak mempertimbangkan lebih dalam lagi mengenai akses ke Klinik Pratama Undip. Hal ini dikarenakan tidak adanya informasi berupa petunjuk arah menuju Klinik Pratama Undip dan adanya klinik kesehatan yang lain yang lebih dekat dengan tempat tinggal responden yang beroperasi selama 24 jam.

Penelitian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nanik Sri Wahyuni (2012) yang menjelaskan bahwa akses lokasi tidak berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan karena meskipun lokasi mudah dijangkau dengan transportasi umum yang jarang ada bukanlah suatu masalah karena sebagian besar pasien menggunakan kendaraan pribadi untuk mencapai lokasi pelayanan kesehatan.⁷

Peneliti menyimpulkan bahwa ketiga faktor yang memiliki hubungan (persepsi tentang jenis pelayanan kesehatan, informasi pelayanan kesehatan dan harga pelayanan kesehatan) menjadi dasar utama yang mempengaruhi mahasiswa dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Undip.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Gambaran karakteristik mahasiswa menunjukkan bahwa responden lebih banyak berjenis kelamin perempuan (75%) dibandingkan laki-laki (25%) dan kemampuan biaya mahasiswa perbulan sebagian besar (73%), yaitu biaya \geq Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000.

2. Mahasiswa Universitas Diponegoro memiliki persepsi tentang jenis pelayanan kesehatan baik (66%), persepsi tentang akses ke pelayanan kesehatan baik (85%), persepsi tentang informasi pelayanan kesehatan baik (59%), dan persepsi tentang harga pelayanan kesehatan baik (64%).
3. Mahasiswa Universitas Diponegoro yang menyatakan berminat sebesar (52%) dan menyatakan kurang berminat sebesar (48%) untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan Klinik Pratama Undip.
4. Ada hubungan antara persepsi tentang jenis pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan Klinik Pratama Undip dengan *p value* sebesar (0,047 < 0,05).
5. Tidak ada hubungan antara persepsi tentang akses ke pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan Klinik Pratama Undip dengan *p value* sebesar (0,466 > 0,05).
6. Ada hubungan antara persepsi tentang informasi pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan Klinik Pratama Undip dengan *p value* sebesar (0,000 < 0,05).
7. Ada hubungan antara persepsi tentang harga pelayanan kesehatan dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan Klinik Pratama Undip dengan *p value* sebesar (0,009 < 0,05).

Saran

1. Meningkatkan pengetahuan mahasiswa melalui pemberian informasi mengenai pengenalan dan pelayanan di Klinik Pratama Undip yang dapat dilakukan pada saat mahasiswa Universitas Diponegoro melakukan verifikasi sebagai mahasiswa baru melalui media internet atau portal Universitas Diponegoro.
2. Klinik Pratama Undip perlu memaksimalkan sosialisasi dan promosi melalui media elektronik, media cetak, brosur maupun aktivitas kehumasan seperti kerjasama dengan *event* kampus maupun melalui roadshow ke masing-masing fakultas yang ada di Universitas Diponegoro yang ditujukan kepada mahasiswa untuk menciptakan kesadaran akan adanya Klinik Pratama Undip sehingga dapat meningkatkan peluang adanya pemindahan fasilitas kesehatan tingkat pertama ke Klinik Pratama Undip.
3. Klinik Pratama Undip perlu menambah papan petunjuk arah untuk menginformasikan keberadaan klinik agar memudahkan pengunjung untuk menemukan lokasi Klinik Pratama Undip.
4. Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel yang kemungkinan berhubungan dengan minat pemanfaatan pelayanan kesehatan di Klinik Pratama Undip dengan menggunakan sampel yang lebih besar sehingga hasil penelitian tersebut dapat menjadi bahan masukan untuk Klinik Pratama Undip.

DAFTAR PUSTAKA

1. Departemen Kesehatan RI. *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2008*. Jakarta; 2009.
2. Klinik Pratama Undip. *Profil Klinik Pratama Undip.*; 2018.
3. Universitas Diponegoro. *Surat Edaran Nomor 11/UN7.P/SE/2017 Rektor Universitas Diponegoro.*; 2017.
4. Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga; 2009.
5. Sabarguna B. *Pemasaran Pelayanan Rumah Sakit*. Jakarta: CV Sagung Seto; 2008.
6. Kafa, R. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa terhadap Keputusan Pasien dalam Memilih Jasa Rumah Sakit. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. 2011;1:79-89.
7. Wahyuni, Nanik Sri. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012. *Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia*. 2012.