



**ARTIKEL RISET**

URL artikel: <http://jurnal.fkmumi.ac.id/index.php/woh/article/view/woh1318>

**Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Dalam Pemanfaatan Home Care Di Puskesmas Layang**

<sup>K</sup>A. Any Mulianny M<sup>1</sup>, Arman<sup>2</sup>, Reza Aril Ahri<sup>3</sup>

<sup>1</sup>RSUD Kota Makassar

<sup>2,3</sup>Program Studi Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UMI

Email Penulis Korespondensi (<sup>K</sup>): [anymulianny@gmail.com](mailto:anymulianny@gmail.com)

No Telepon Penulis Korespondensi (<sup>K</sup>): 081385719009

**ABSTRAK**

Penelitian ini didasari oleh karena pemanfaatan home care di Puskesmas Layang tidak seperti puskesmas lainnyase kota Makassar. Banyak faktor yang menjadi penyebab kurangnya minat masyarakat dalam pemanfaatan home care di wilayah kerja Puskesmas Layang. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam pemanfaatan home care di Puskesmas Layang, selain itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sosialisasi, lingkungan, fasilitas layanan dan citra dalam pemanfaatan home care di Puskesmas Layang. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei analitik. Sampel penelitian sebanyak 92 orang yaitu penduduk yang berdomisili di wilayah kerja Puskesmas Layang dan pernah memanfaatkan fasilitas layanan home care minimal 2 kali kunjungan. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel sosialisasi mempengaruhi minat masyarakat dalam pemanfaatan home care secara tidak signifikan dengan nilai sig=0.097, variabel lingkungan tempat tinggal mempengaruhi minat masyarakat dalam pemanfaatan home care secara tidak signifikan dengan nilai sig=0.417, variabel fasilitas layanan mempengaruhi minat masyarakat dalam pemanfaatan home care secara tidak signifikan dengan nilai sig=0.235, dan variabel citra mempengaruhi minat masyarakat dalam pemanfaatan home care secara tidak signifikan dengan nilai sig=0.133. Kesimpulan, ke empat variabel yang diteliti, variabel sosialisasi, lingkungan, fasilitas layanan dan citra memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap minat masyarakat dalam pemanfaatan home care.

Kata kunci : Home care, kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan

**PUBLISHED BY :**

Public Health Faculty  
Universitas Muslim Indonesia

**Address :**

Jl. Urip Sumoharjo Km. 5 (Kampus II UMI)  
Makassar, Sulawesi Selatan.

**Email :**

[jurnal.woh@gmail.com](mailto:jurnal.woh@gmail.com)

**Phone :**

+62 85255997212

**Article history :**

Received 29 May 2018

Received in revised form 30 June 2018

Accepted 24 July 2018

Available online 25 July 2018

licensed by [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



---

*ABSTRACT*

*This research is based on because the utilization of home care in Clinics Layang unlike others clinic in Makassar city. Many factors being the cause of a lack of Community interest in the utilization of home care Clinics in the region Kites. So this research aims to identify the factors that influence people's interest in the utilization of home care in the clinic Layang, besides this research aims to analyze the influence of socialization, the environment, facilities services and image in the utilization of home care in Clinics of the overpass. This research using quantitative research approach to an analytic survey. Sample research as much as 92 people, namely people who are domiciled in the territory of the health workers and utilize Your facilities services home care at least 2 visits. Data collection techniques using questionnaires and observation. The results showed that the variables affecting people's interest in the socialization of the utilization of home care are not significant with the value of the sig = 0.097, residence environment variables affect people's interest in the utilization of home care are not significant with the value of the sig = 0.417, variable service facility affect people's interest in the utilization of home care are not significant with the value of the sig = 0.235, and image variables affect people's interest in the utilization of home care are not significant with the value of the sig = 0.133. In conclusion, the four variables examined, socialization variables, environment, facilities services and image have no significant influence on the people's interest in the utilization of home care.*

*Keywords : Home care, quality of service, trust, satisfaction*

---

**PENDAHULUAN**

Home care atau perawatan kesehatan merupakan suatu bentuk pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang diterapkan di beberapa kota-kota besar di Indonesia. Pelayanan ini bertujuan untuk meningkatkan, mempertahankan atau memulihkan kesehatan dan memaksimalkan tingkat kemandirian serta meminimalkan komplikasi akibat dari penyakit serta memenuhi kebutuhan dasar pasien dan keluarga di rumah. Perawatan di rumah menjadikan lingkungan rumah terasa menjadi lebih nyaman bagi sebagian pasien dibandingkan dengan perawatan di rumah sakit. Hal ini berpengaruh pada proses penyembuhan pasien yang cenderung akan lebih cepat masa penyembuhannya jika mereka merasa nyaman dan bahagia. Selain alasan di atas, home care juga membantu masyarakat yang mengalami keterbatasan dalam pembiayaan pelayanan kesehatan khusus pada kasus-kasus penyakit degeneratif yang memerlukan perawatan yang relatif lama<sup>(1)</sup>.

Di Indonesia pertumbuhan penduduk usia lanjut meningkat pesat seiring dengan semakin meningkatnya angka penyakit degenerative, disamping itu kondisi demografi yang terdiri dari pulau-pulau mendorong diberlakukannya konsep home care. Konsep home care ini merupakan solusi paling tepat untuk mengantisipasi jumlah pasien yang tidak tertampung di rumah sakit. Konsep home care sudah seharusnya menjadi first option dalam pembangunan kesehatan di Indonesia. Dengan konsep home care maka pasien yang sakit dengan kriteria tertentu (terutama yang tidak memerlukan peralatan rumah sakit) tidak lagi harus ke rumah sakit, tetapi tenaga kesehatan yang mendatangi rumah pasien dengan fokus utama pada kemandirian pasien dan keluarganya<sup>(2)</sup>.

Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa pemanfaatan pelayanan kesehatan di tingkat puskesmas dipengaruhi beberapa faktor diantaranya: (1) Faktor konsumen berupa: pendidikan, mata pencaharian, pengetahuan dan persepsi pasien; (2) Faktor organisasi berupa: ketersediaan sumber daya, keterjangkauan lokasi layanan, dan akses sosial; dan (3) Faktor pemberi layanan di antaranya: perilaku petugas kesehatan<sup>(3)</sup>. Sementara Rauf (2013) juga menjelaskan bahwa perilaku petugas

terhadap pasien menjadi salah satu faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas<sup>(4)</sup>.

Puskesmas Layang sebagai salah satu unit pelayanan kesehatan dibawah Dinas Kesehatan Kota Makassar yang terlibat dalam pelaksanaan home care cenderung mengalami penurunan kunjungan pasien home care. Dari laporan dinas kesehatan kota makassar menyatakan bahwa pemanfaatan home care di Puskesmas Layang tidak sebanyak dengan puskesmas lain. Home care puskesmas Layang mengalami penurunan jumlah pasien yang signifikan. Adapun faktor-faktor yang ditengarai berpengaruh terhadap pemanfaatan home care di Puskesmas Layang Kota Makassar, antara lain: sosialisasi, citra, fasilitas layanan dan lingkungan tempat tinggal. Keempat faktor tersebut dianggap perlu untuk dikaji kembali agar dapat diketahui pengaruhnya terhadap pemanfaatan layanan home care di Puskesmas Layang.

### METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis survei analitik, Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan survey cross sectional agar peneliti dapat mempelajari dinamika kolerasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, melalui observasi dan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sekaligus pada suatu saat (point time approach), Penelitian ini akan dilaksanakan di Puskesmas Layang, Kelurahan Layang, Kecamatan Bontoala, Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Waktu penelitian akan dilaksanakan pada April-Mei 2018. Instrument dalam penelitian ini kuesioner dan observasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien dalam wilayah kerja Puskesmas Layang yang pernah mendapatkan layanan home care sebanyak 120 orang, sedangkan besar sampel pada penelitian ini sejumlah 92 sampel.

### HASIL

Logistik faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat dalam pemanfaatan layanan Home Care di Puskesmas Layang Makassar menunjukkan nilai sig. masing-masing variabel independen dari sosialisasi = 0.97, lingkungan tempat tinggal = 0.417, fasilitas layanan = 0.235, dan citra = 0.133. Dengan memperhatikan nilai sig., variabel sosialisasi, lingkungan tempat tinggal, fasilitas layanan dan citra memperoleh nilai sig. > 0,05. Ini menandakan variabel sosialisasi, lingkungan tempat tinggal, fasilitas layanan dan citra berpengaruh tidak signifikan terhadap minat masyarakat dalam pemanfaatan layanan Home Care di Puskesmas Layang Makassar.

### PEMBAHASAN

#### **Pengaruh sosialisasi terhadap minat masyarakat dalam pemanfaatan layanan *home care* di puskesmas layang makassar**

Sosialisasi adalah upaya memasyarakatkan sesuatu supaya lebih dikenal, dipahami, dihayati oleh masyarakat. Dalam hal ini sosialisasi layanan kesehatan home care adalah upaya memasyarakatkan layanan home care supaya lebih dikenal dan diminati oleh masyarakat<sup>(5)</sup>.

Berdasarkan temuan penelitian, dari 67 (100%) responden yang memiliki penilaian positif akan sosialisasi ternyata terdapat 50 (74.6%) responden yang memiliki minat positif akan pemanfaatan home care. Sehingga dikatakan sosialisasi dapat menimbulkan minat, hal ini terbukti karena minat tidak dibawa sejak lahir, melainkan tumbuh dan berkembang sesuai dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Crow dalam Siswanthy 2008, faktor yang mempengaruhi timbulnya minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan kesehatan home care adalah faktor intrinsik (dari dalam individu sendiri) dan faktor ekstrinsik (pengaruh rangsangan dari luar) seperti sosialisasi, lingkungan tempat tinggal dan fasilitas layanan.

Asumsi peneliti mengatakan bahwa berpengaruh tidak signifikannya sosialisasi layanan home care terhadap minat masyarakat untuk memilih dan menggunakan layanan home care pada penelitian ini, terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat akan konsep home care itu sendiri. Selain itu meskipun seseorang telah mendapatkan sosialisasi sebelumnya namun keputusan untuk menggunakan dan memilih layanan home care harus mendapat stimulasi terlebih dahulu. Artinya bila tidak ada kebutuhan seseorang tidak akan memilih layanan home care.

#### **Pengaruh lingkungan tempat tinggal terhadap minat masyarakat dalam pemanfaatan layanan home care**

Lingkungan adalah “manusia-manusia lain di sekitar individu, yang mempengaruhi individu yang bersangkutan”(Purwanto, 2002). Dalam hal ini masyarakat yang terdiri dari kelompok masyarakat, tetangga dan lingkungan sekitar rumah tempat tinggal individu. Menurut Nelly, 2013 menyatakan bahwa masyarakat merupakan lembaga pendidikan yang ketiga setelah keluarga dan sekolah yang mempunyai sifat dan fungsi yang berbeda karena keanekaragaman budaya, bentuk kehidupan sosial serta adanya norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Lingkungan tempat tinggal sendiri adalah lingkungan masyarakat, komunitas dan kelompok yang dapat mempengaruhi kehidupan sosial individu, termasuk keputusan untuk memanfaatkan layanan dan fasilitas kesehatan di masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 51 (73.9%) responden dengan lingkungan baik dan memiliki minat positif akan layanan home care. Hal ini dikarenakan oleh minat seseorang dapat muncul melalui rangsangan dari luar seperti lingkungan tempat tinggal, keluarga, dan lingkungan sekolah. Dimana rangsangan tersebut sesuai dengan kebutuhan individu. Salah satu faktor yang mempengaruhi minat adalah faktor rangsangan yang datang dari lingkungan atau ruang lingkup yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan seseorang (the factor inner urge). Selain itu minat komunikasi yang terjalin dalam lingkungan tempat tinggal memberikan pengetahuan dan pengalaman baru akan layanan home care sehingga dapat memunculkan minat. Sukalimantono (2006) menyebutkan “salah satu faktor yang mempengaruhi minat adalah faktor dari luar individu seperti lingkungan, situasi dalam keluarga dan situasi lingkungan sosial. Sukalimantono lebih jelas mengungkapkan bahwa lingkungan merupakan faktor yang mendukung tercapainya keinginan seseorang, sehingga dimana orang tinggal banyak dipengaruhi faktor lingkungan<sup>(6)</sup>.”

Asumsi peneliti mengatakan bahwa berpengaruh tidak signifikannya lingkungan tempat tinggal terhadap minat masyarakat memanfaatkan layanan home care menurut peneliti diakibatkan karena faktor masyarakat perkotaan hidup dengan pola individualistik dengan tidak menggantungkan dirinya pada bantuan orang lain, sebab masyarakat perkotaan seperti ini biasanya tidak saling mengenal dengan orang-orang di lingkungannya bahkan dengan tetangganya sendiripun tidak saling kenal. Selain itu tidak berpengaruhnya lingkungan tempat tinggal terhadap minat menurut peneliti juga diakibatkan oleh belum adanya kebutuhan akan layanan kesehatan maupun faktor ekstrinsik lain yang lebih kuat seperti sosialisasi dan fasilitas layanan.

### **Pengaruh fasilitas layanan terhadap minat masyarakat dalam pemanfaatan layanan home care**

Fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas sehingga kebutuhan konsumen dapat dipenuhi<sup>(7)</sup>. Fasilitas layanan home care disini adalah ketersediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pasien.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 54 (73.0%) responden yang menyatakan fasilitas layanan baik dan memiliki minat positif akan home care. Hal ini disebabkan oleh adanya pengalaman yang baik dimasa lampau. Individu telah menggunakan layanan home care sebelumnya, dan tercipta kepuasan akan fasilitas layanan tersebut sehingga minat muncul saat ada stimulus atau saat ada kebutuhan berikutnya. Minat seseorang dapat dimunculkan dengan cara menghubungkan dengan pengalaman-pengalaman yang lampau, dengan adanya fasilitas layanan yang baik dalam home care memungkinkan timbulnya kepuasan pada masyarakat pengguna layanan home care. Fasilitas layanan memang dimaksudkan untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas sehingga kebutuhan konsumen dapat terpenuhi. Selain itu terdapat pula responden yang menyatakan fasilitas layanan kurang namun menunjukkan minat positif akan pemanfaatan home care yaitu sebanyak 8 (44.4%) responden. Hal ini disebabkan oleh adanya kemudahan dalam pemanfaatan home care. Meski fasilitas layanan mencakup banyak hal seperti pelayanan petugas, peralatan kesehatan, pengobatan bahkan ambulance, namun home care juga memberikan kemudahan lain.

Dalam penelitian ini terdapat pula responden yang menyatakan fasilitas baik namun memiliki minat negatif akan layanan home care yaitu sebanyak 20 (27.0%) responden. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya kebutuhan akan layanan home care. Meskipun terdapat kesan yang baik akan pengalaman menggunakan layanan home care namun minat menggunakan home care akan muncul bila ada stimulus atau rangsangan. Stimulus tersebut berupa kebutuhan akan layanan home care

Selain itu menurut Tjiptono 2006, fasilitas jasa yang tertata rapi, menarik akan dapat meningkatkan sikap positif pelanggan terhadap suatu jasa, disamping itu aspek karyawan terhadap pekerjaan dan motivasi kerjanya juga meningkat. Aspek-aspek yang perlu ditata meliputi berbagai aspek. Misalnya menggunakan komunikasi terapeutik, menerapkan senyum sapa salam sopan santun saat bertugas, desain mobil ambulance yang menarik, peralatan yang akan digunakan untuk perawatan pasien memadai, serta obat-obatan yang lengkap<sup>(8)</sup>.

Asumsi peneliti mengatakan bahwa, berpengaruh tidak signifikannya fasilitas layanan home care terhadap minat masyarakat dalam pemanfaatan home care pada penelitian ini diakibatkan oleh pengalaman masyarakat saat menggunakan layanan home care sebelumnya menimbulkan ketidakpuasan. Sehingga saat ada kebutuhan / stimulus dimasa mendatang minat tidak dapat dimunculkan. Ketidak puasan akan fasilitas layanan pada pengalaman sebelumnya memberikan dampak ketidak munculan minat masyarakat.

### **Pengaruh citra terhadap minat masyarakat dalam pemanfaatan layanan home care**

Citra atau image merupakan gambaran tentang mental, ide yang dihasilkan oleh imajinasi atau kepribadian yang ditujukan kepada publik oleh seseorang, organisasi atau sebagainya. Biasanya landasan citra itu berakar dari “nilai-nilai kepercayaan” yang kongkretnya diberikan secara individual, dan merupakan pandangan atau persepsi (Ruslan, 2005). “Proses akumulasi dan amanah kepercayaan yang telah diberikan oleh individu-individu tersebut akan mengalami proses cepat atau lambat untuk membentuk opini public yang lebih luas,yaitu sering dinamakan citra”. Dari hal tersebut dapat diketahui pandangan individu atau citra seseorang dapat berpengaruh besar terhadap munculnya sebuah minat untuk memanfaatkan layanan kesehatan<sup>(9)</sup>.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat 51 (75.0%) responden dengan citra positif menunjukkan minat positif terhadap layanan home care. Hal ini dikarenakan citra didasari oleh kepercayaan dan image yang baik tentang layanan home care. Kepercayaan sendiri berawal dari adanya Informasi yang baik sehingga memunculkan kesan yang baik pula. Sehingga individu atau masyarakat menaruh kepercayaan atau pandangan yang baik akan layanan home care. Pada saat ada stimulus atau kebutuhan masyarakat, minat akan muncul untuk menggunakan layanan home care. “Proses akumulasi dan amanah kepercayaan yang telah diberikan oleh individu-individu tersebut akan mengalami proses cepat atau lambat untuk membentuk opini publik yang lebih luas, yaitu sering dinamakan citra”<sup>(9)</sup>. Sehingga pandangan individu atau citra seseorang dapat berpengaruh besar terhadap munculnya sebuah minat untuk memanfaatkan layanan kesehatan home care.

Asumsi peneliti mengatakan bahwa berpengaruh tidak signifikannya citra terhadap minat masyarakat dalam pemanfaatan *home care* di puskesmas Layang Makassar pada penelitian ini disebabkan oleh tidak adanya kepercayaan akan layanan *home care*. Citra yang buruk pada pengalaman sebelumnya berdampak tidak adanya minat masyarakat akan layanan *home care*.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Faktor sosialisai, lingkungan, fasilitas layanan dan citra yang berpengaruh tidak signifikan terhadap minat masyarakat dalam pemanfaatan home care di puskesmas layang Makassar. Bagi Pemerintah khususnya Dinas Kesehatan Kota Makassar agar mengevaluasi kembali model sosialisai home care, dan fasilitas layanannya agar dapat lebih menarik minat masyarakat sehingga dapat memberikan citra yang lebih baik lagi dimata masyarakat bagaimanapun lingkungan tempat tinggal.

---

**DAFTAR PUSTAKA**

1. Mulyanasari F, Subekti H, Kep S. Evaluasi Pelaksanaan Pendidikan Pasien dan Keluarga Pada Pelayanan Home Care Berstandar Joint Commission International Di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada; 2014.
2. Rahmi U, Ramadhanti D. Gambaran Pengetahuan Perawat Tentang Manajemen Pelayanan Hospital Homecare Di Rsud Al-Ihsan Jawa Barat. Jurnal Pendidikan Keperawatan Indonesia. 2017;3(1):78-82.
3. Rumengan DS, Umboh J, Kandou G. Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan pada peserta BPJS kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. JIKMU. 2015;5(2).
4. Bagian A, UNHAS M. Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Antenatal Care Di Puskesmas Minasa Upa Kota Makassar Tahun 2013.
5. Wulandari E, Sos S. Penggunaan Media Komunikasi Visual Sebagai Strategi Komunikasi dalam Sosialisasi Kesehatan Reproduksi Remaja. 2013.
6. Sari AF. Hubungan Lingkungan Belajar Dengan Hasil Belajar Siswa Kelas V Sd Negeri 34/1 Teratai Kabupaten Batanghari. Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan. 2014.
7. Muzakki A, RAHARDJO ST. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, Harga Dan Fasilitas Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi kasus pada Pencucian mobil Levi Auto Semarang): Fakultas Ekonomika dan Bisnis; 2013.
8. Apriani M, SOESANTO H. Analisis Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Mereferensikan (Studi kasus pada konsumen jasa pelayanan cuci sepeda motor dan mobil Star Clean di Semarang): Universitas Diponegoro; 2011.
9. Puspita I. Hubungan Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dengan Citra Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Aceh Tamiang 2009.