

**ANALISIS KEBUTUHAN (NEED)
MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN KESEHATAN DI
PUSKESMAS MULYOOREJO
KOTA SURABAYA**

Rindha Mareta
(Mahasiswa Kesehatan Masyarakat,
Universitas Airlangga, Surabaya)

ABSTRAK

Status kesehatan yang relatif baik dibutuhkan oleh manusia untuk menopang semua aktivitas hidupnya. Untuk memperoleh kesehatan yang prima, setiap orang akan berusaha dengan berbagai cara untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh. Seseorang dalam mencapai kesembuhan yang diharapkan terkadang membutuhkan bantuan dari pihak lain dalam hal ini adalah sarana pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan salah satunya di Puskesmas. Kebutuhan (need) masyarakat terhadap pelayanan kesehatan berupa jenis layanan. Tujuan penelitian ini mengetahui kebutuhan (need) masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Mulyorejo. Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan observasional deskriptif. Lokasi penelitian adalah Puskesmas Mulyorejo. Sampel penelitian berdasarkan kriteria inklusi berjumlah 50 orang masyarakat yang mengunjungi puskesmas Mulyorejo. Hasil penelitian Masyarakat di wilayah Puskesmas Mulyorejo membutuhkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan alasan lokasi tidak jauh dengan rumah dibanding fasilitas kesehatan yang lain. Masyarakat lebih membutuhkan dokter umum dibanding tenaga kesehatan yang lain. Masyarakat membutuhkan poli umum saat awal berobat ke pelayanan kesehatan dibanding poli yang lain. Dan masyarakat di wilayah Puskesmas Mulyorejo menggunakan BPJS saat berobat ke pelayanan kesehatan.

Kata Kunci:
Kebutuhan, Puskesmas, Pelayanan Kesehatan

PENDAHULUAN

Status kesehatan yang relatif baik dibutuhkan oleh manusia untuk menopang semua aktivitas hidupnya. Setiap individu akan berusaha mencapai status kesehatan tersebut dengan menginvestasikan dan atau mengkonsumsi sejumlah barang dan jasa kesehatan (Grossman, 1972). Oleh karena itu, Maka untuk mencapai kondisi kesehatan yang baik tersebut dibutuhkan sarana kesehatan yang baik pula. Menurut Cullis dan West dalam Santoso (2007) mengatakan bahwa kebutuhan yang dirasakan terhadap pelayanan kesehatan, merupakan penjumlahan dari kebutuhan fisiologis dan psikologis individu terhadap suatu pelayanan kesehatan. Kebutuhan yang dirasakan timbul bila individu menginginkan pelayanan kesehatan.

Untuk memperoleh kesehatan yang prima, setiap orang akan berusaha dengan berbagai cara untuk mengatasi dan mengobati penyakit yang dideritanya hingga sembuh. Seseorang dalam mencapai kesembuhan yang diharapkan terkadang membutuhkan bantuan dari pihak lain dalam hal ini adalah sarana pelayanan kesehatan, salah satunya adalah Puskesmas. Puskesmas merupakan unit pelaksana tingkat pertama dari Dinas Kesehatan yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja. Salah satu tugas Puskesmas adalah memelihara dan meningkatkan kesehatan perorangan, keluarga, dan masyarakat beserta lingkungannya. Sehingga suatu wilayah tersebut dapat kesehatannya dapat terjaga dengan baik. Tetapi pada kenyataannya, Puskesmas harus bersaing dengan sarana pelayanan kesehatan yang lain seperti rumah sakit, klinik swasta, praktek dokter, dll. Hal ini dikarenakan adanya ketidakpuasan masyarakat terhadap Puskesmas dalam banyak hal. Adanya ketidakpuasan tersebut merupakan kesenjangan antara kebutuhan dan permintaan pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebutuhan (need) masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Mulyorejo.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan observasional deskriptif. Lokasi penelitian adalah Puskesmas Mulyorejo. Sampel penelitian ini memakai kriteria inklusi, yaitu masyarakat merupakan Pasien yang berobat ke Puskesmas Mulyorejo sebanyak 6x dalam

jangka waktu 2 bulan yaitu berjumlah 50 orang.

Metode yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat yang ada di sekitar wilayah kerja puskesmas Mulyorejo. Pertanyaan dalam kuesioner merupakan gabungan pertanyaan tertutup dengan memilih langsung jawaban pilihan yang telah disediakan dan 2 pertanyaan terbuka dengan cara mengisi isian. Hasil survey dengan kuesioner responden dianalisis secara deskriptif.

HASIL PENELITIAN

Pemilihan Langkah Yang Dilakukan Ketika Sakit

Hasil yang didapatkan berdasarkan pertanyaan yang dilakukan ketika sakit adalah lebih dari separuh responden memilih untuk memeriksakan diri ke pelayanan kesehatan yakni sebesar 68%.

Tabel 1. Langkah yang dilakukan jika sakit

No	Uraian	Jumlah	
		n	%
1	Dibiarkan saja	1	2
2	Memeriksakan diri ke pelayanan kesehatan	34	68
3	Mengobati sendiri (beli obat bebas)	15	30
Total		50	100

Pemilihan Tempat Memeriksa Diri Jika Sakit

Berdasarkan sebaran jawaban responden saat ditanyai mengenai pemilihan tempat pelayanan kesehatan yang dituju jika sakit maka jawaban terbanyak adalah datang ke puskesmas yakni sebesar 52% dan juga ke dokter praktek sebesar 24%.

Tabel 2. Pemilihan tempat sarana pelayanan kesehatan

No	Uraian	Jumlah	
		n	%
1	Rumah sakit	8	16
2	Puskesmas	26	52
3	Dokter Praktek	12	24
4	Klinik	3	6
5	Lain-lain	1	2
Total		50	100

Kebutuhan Akan Dokter Spesialis Jika Sedang Berobat

Dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak

membutuhkan pelayanan dokter spesialis pada saat berobat yakni sebesar 76%.

Tabel 3. Kebutuhan terhadap pelayanan dokter spesialis saat berobat

No	Uraian	Jumlah	
		n	%
1	Ya	12	24
2	Tidak	38	76
Total		50	100

Pemilihan Petugas Kesehatan Yang Diinginkan Untuk Melayani

Petugas kesehatan yang paling banyak diinginkan saat berobat ke sarana pelayanan adalah dokter umum yakni sebesar 88%. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Petugas kesehatan yang diinginkan saat melakukan pemeriksaan

No	Uraian	Jumlah	
		n	%
1	Dokter Umum	44	88
2	Perawat	1	2
3	Bidan	2	4
4	Lain-lain	3	6
Total		50	100

Alasan Pemilihan Sarana Pelayanan Kesehatan Jika Sedang Sakit

Berdasarkan pertanyaan yang diajukan mengenai alasan pemilihan pelayanan kesehatan yang akan dituju saat melakukan pemeriksaan didapatkan jawaban bahwa 34% memilih lokasi sarana pelayanan kesehatan yang tidak jauh dari rumah. Sebesar 16% memilih untuk datang ke dokter yang terampil dan ke sarana pelayanan kesehatan yang pelayanannya mudah dan cepat.

Tabel 5. Alasan memilih pelayanan kesehatan yang diharapkan

No	Uraian	Jumlah	
		n	%
1	Peralatan Lengkap	2	4
2	Dokter Terampil	8	16
3	Petugas Kesehatan Ramah	6	12
4	Tarif Terjangkau	6	12
5	Pelayanan Mudah dan Cepat	8	16
6	Lokasi Tidak Jauh Dari Rumah	17	34
7	Lain-lain	3	6
Total		50	100

Tempat Pelayanan Kesehatan Yang Dipilih Saat Sakit

Berdasarkan tabel di bawah ini dapat disimpulkan bahwa 58% responden pada saat sakit memilih untuk menuju ke puskesmas sebagai sarana pelayanan kesehatan yang mereka gunakan untuk berobat. Dan, sebanyak 20% memilih berobat ke dokter praktek.

Tabel 6. Tempat pelayanan kesehatan yang dipilih saat sakit

No	Uraian	Jumlah	
		n	%
1	Rumah Sakit	7	14
2	Puskesmas	29	58
3	Dokter Praktik	10	20
4	Klinik	4	8
Total		50	100

Jenis Pelayanan Kesehatan Yang Digunakan

Mayoritas dari responden memilih balai pengobatan umum atau poli umum sebagai jenis pelayanan kesehatan yang digunakan, yakni sebesar 82% responden.

Tabel 7. Jenis pelayanan kesehatan yang digunakan saat berobat

No	Uraian	Jumlah	
		n	%
1	Poli Umum	41	82
2	Poli Gigi	3	6
3	Laboratorium	1	2
4	Lain-lain	5	10
Total		50	100

Biaya Yang Dikeluarkan Saat Melakukan Pemeriksaan

Sebanyak 54% responden mengatakan menggunakan asuransi (BPJS, Askes, dll) sehingga gratis. Sedangkan 46% responden adalah pasien umum dimana kisaran biaya yang dikeluarkan sekitar Rp 5.000,- sampai dengan Rp 300.000,- bergantung kepada jenis pelayanan dan obat yang digunakan.

Tabel 8. Tarif yang dibayarkan saat melakukan pemeriksaan

No	Uraian	Jumlah	
		n	%
1	BPJS	27	54
2	Umum	23	46
Total		50	100

PEMBAHASAN

Kebutuhan (*need*) masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas

tergantung dengan kondisi psikologis. Dari hasil penelitian didapatkan masyarakat lebih membutuhkan pelayanan kesehatan di Puskesmas Mulyorejo dibanding pelayanan kesehatan yang lain, hal ini ditunjukkan dengan 52% masyarakat menggunakan layanan Puskesmas untuk berobat. Dan sebanyak 34% masyarakat memilih Puskesmas Mulyorejo dengan alasan lokasi tidak jauh dengan rumah. Masyarakat kurang membutuhkan dokter spesialis, hal ini ditunjukkan berdasarkan hasil penelitian adalah masyarakat 88% membutuhkan dokter umum. Sebanyak 82% masyarakat membutuhkan poli umum saat awal berobat ke pelayanan kesehatan dibanding poli yang lain. Dan 54% masyarakat menggunakan BPJS saat berobat ke pelayanan kesehatan.

Kebutuhan (*need*) masyarakat di wilayah Puskesmas Mulyorejo terhadap pelayanan kesehatan sangat tinggi. Ini dapat menjadi peluang Puskesmas untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Dengan begitu, masyarakat akan terus menggunakan layanan kesehatan di Puskesmas Mulyorejo.

KESIMPULAN DAN SARAN

Masyarakat di wilayah Puskesmas Mulyorejo membutuhkan pelayanan kesehatan di Puskesmas dengan alasan lokasi tidak jauh dengan rumah dibanding fasilitas kesehatan yang lain. Masyarakat lebih membutuhkan dokter umum dibanding tenaga kesehatan yang lain. Masyarakat membutuhkan poli umum saat awal berobat ke pelayanan kesehatan dibanding poli yang lain. Dan masyarakat di wilayah Puskesmas Mulyorejo menggunakan BPJS saat berobat ke pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Azrul Anwar. 1996. Pengantar Administrasi Kesehatan. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Grossman, Michael. 1972. On The Concept of Health Capital and Demand for Health. *Journal of Political Economic*. Vol. 80.
- Hartatik, Fransisca. 2012. Tesis : Upaya peningkatan kinerja puskesmas di kota Surabaya berdasarkan Malcolm baldrige criteria for performance excellence. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Santoso, B., 2007. Tesis: Pengembangan Puskesmas Jetis Kabupaten Ponorogo Menjadi Puskesmas Perawatan Berdasarkan Hasil Analisis Harapan Dan Kebutuhan Masyarakat. Surabaya: Universitas Airlangga.