

PEMANFAATAN PELAYANAN PENGOBATAN DI PALANG MERAH INDONESIA KOTA SEMARANG

Sri Monah*, Eti Rimawati**

*) Alumni Fakultas Kesehatan UDINUS

***) Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan UDINUS

Jl. Nakula 1/5-11 Semarang

E_mail: erihamas@yahoo.com

ABTRAK

Balai Pengobatan Umum Palang Merah Indonesia (BP. Umum PMI) Kota Semarang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan di Kota Semarang yang sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan paripurna. Berdasarkan data kunjungan pasien di BP. Umum PMI Kota Semarang, diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan terus-menerus dari tahun ke tahun. Banyak faktor yang mempengaruhi seseorang atau masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan pengobatan, seperti jenis kelamin, umur, pendidikan, pekerjaan, pengetahuan, sikap, status ekonomi, akses, biaya berobat, dan kebutuhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP. Umum PMI Kota Semarang tahun 2013.

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*, dengan pendekatan *cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* terhadap 85 pasien. Analisa data yang digunakan adalah *Uji ChiSquare*.

Hasil analisis univariat menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja (71,8%), mempunyai pengetahuan baik (78,8%), akses yang baik ke tempat pelayanan pengobatan (90,6%) dan pemanfaatan pelayanan kurang baik ke BP. Umum PMI Kota Semarang (80,0%). Hasil uji statistik menunjukkan tidak ada hubungan antara pekerjaan ($p=0,231$) dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan, ada hubungan antara pengetahuan ($p=0,007$) dan akses ke tempat pelayanan pengobatan ($p=0,007$) dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP. Umum PMI Kota Semarang.

Sosialisasi kepada masyarakat terkait jenis pelayanan dan ketentuan tentang pembiayaan pengobatan, sebaiknya diperluas untuk mempermudah akses masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan pengobatan di BP. Umum PMI.

Kata kunci: Pemanfaatan Pelayanan, Balai Pengobatan, Palang Merah Indonesia

ABSTRACT

Public medical clinic in Indonesia Red Cross Semarang is one of the public medical services which is very helpful for society to get complete services. Based on the pre-survey, the number of patient has decreased continuously from year to year. Many factors influence the society to use this medical services, such as gender, age, education, occupation, knowledge, attitudes, economic status, access to, medical expenses, and needs. This study aims to determine what factors are associated with the utilization of medical services at public medical clinic Indonesian Red Cross Semarang 2013.

The research was *explanatory research*, and used *cross sectional* approach. Sample was collected by *accidental sampling* to 85 patients. Analysis of the data used the *Chi Square test*.

Results showed that most respondents has job (71.8%), having good knowledge (78.8%), good access to medical care (90.6%) and poor utilization to medical service (80.0%). The statistical test showed that there is no relation between job ($p = 0.231$) with the use of medical services at public medical clinic, and there is a relationship between knowledge ($p =$

0.007), access to medical care ($p = 0.007$) with the use of medical services at public medical clinic in Indonesian Red Cross Semarang.

Sosialition to the public related to the provision of services and about the financing treatment, should be expanded to facilitate public access to utilize medical services at public medical clinic in Indonesian Red Cross.

Keywords : Service utility, medical clinic, Indonesia Red Cross

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan merupakan setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan masyarakat. (Azrul Azwar, 1996) Dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan diperlukan fasilitas kesehatan yaitu alat dan tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan, baik peningkatan, pencegahan, pengobatan maupun pemulihan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat.

Balai Pengobatan Umum Palang Merah Indonesia (BP. Umum PMI) Kota Semarang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan di Kota Semarang yang sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan kesehatan paripurna. Adanya tenaga dokter dan perawat serta peralatan medis dan non medis yang memadai, memungkinkan masyarakat untuk memperoleh pelayanan pengobatan serta perawatan terhadap penyakit secara optimal tanpa harus ke rumah sakit yang jaraknya jauh dari tempat tinggalnya.

Permasalahannya, dari keadaan BP. Umum PMI Kota Semarang saat ini adalah rendahnya pemanfaatan pelayanan pengobatan oleh masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan semakin menurunnya jumlah kunjungan pasien di balai pengobatan umum dari tahun ketahun sebagai berikut:

Tabel 1.
Jumlah Kunjungan Pasien Balai Pengobatan Umum PMI Kota Semarang

Tahun	Jumlah Kunjungan Pasien
2007	8.627
2008	8.287
2009	7.169
2010	7.016
2011	6.566

Sumber: Data sekunder kunjungan pasien BP. Umum PMI Kota Semarang

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa jumlah kunjungan pasien di balai pengobatan umum PMI Kota Semarang mengalami penurunan terus menerus dari tahun ke tahun. Kunjungan pasien menunjukkan minat pasien untuk memanfaatkan kembali pelayanan pengobatan yang telah mereka rasakan atau loyalitas pasien terhadap pelayanan pengobatan yang diterimanya. Oleh karena itu meningkat atau menurunnya jumlah pasien menunjukkan mutu pelayanan pengobatan, karena salah satu penyebab suatu produk dikatakan bermutu apabila konsumen melakukan pembelian berulang karena pengalaman yang didapat sebelumnya sesuai dengan harapannya. Konsumen yang merasa puas dengan produk maka cenderung terus membeli dan menggunakannya serta memberi tahu orang lain tentang pengalaman mereka yang menyenangkan dengan produk tersebut. Jika tidak puas maka konsumen cenderung beralih tempat serta mengajukan keberatan kepada produsen, menceritakan pada orang lain bahkan mengecamkannya. (Djoko Wijono, 1999)

Jumlah kunjungan pasien BP. Umum PMI Kota Semarang yang semakin menurun disebabkan masyarakat mengeluhkan waktu tunggu untuk melakukan pengobatan yang lama.

Selain itu masyarakat tidak mengetahui bahwa PMI Kota Semarang memiliki layanan pengobatan umum.

Menurut Anderson, serangkaian faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah faktor *needs* (kebutuhan), faktor *predisposing* seperti keadaan sosiodemografis, sikap, kepercayaan dan nilai sosial budaya serta faktor *enabling* seperti pendapatan keluarga, ketersediaan dan keterjangkauan pelayanan baik dari segi harga/biaya pelayanan, jarak dan waktu pelayanan. (Soekidjo Notoatmodjo, 2010)

Berdasarkan hasil survei awal yang dilakukan pada pengunjung di BP Umum PMI Kota Semarang sebanyak 10 orang, pada bulan Mei 2012 diketahui bahwa hanya sebesar 26,3% responden melakukan pemanfaatan pengobatan ulang di BP. Umum PMI Kota Semarang.

Beberapa hal yang menyebabkan rendahnya respon terhadap pelayanan di BP. Umum PMI Kota Semarang antara lain karena sebesar 53% responden menyatakan bahwa waktu tunggu untuk melakukan pengobatan lama antara lima belas sampai tiga puluh menit, sedangkan sebesar 84% pengunjung PMI menyatakan mereka tidak melakukan pengobatan di PMI Kota Semarang karena responden menyatakan tidak mengetahui bahwa di PMI Kota Semarang ada pelayanan pengobatan di balai pengobatan umum, sebesar 63% memiliki jarak yang jauh dari PMI dan jika ada anggota keluarga yang sakit mereka cenderung memilih tempat pelayanan kesehatan yang paling dekat terlebih dahulu. Hambatan atau masalah dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan dapat muncul dari faktor-faktor tersebut. Adanya hambatan itu menyebabkan pemanfaatan pelayanan pengobatan menjadi tidak optimal padahal sangat dibutuhkan. Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP. Umum PMI Kota Semarang.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*, dengan metode survey (Masri Singarimbun, 2004) Sedangkan pendekatan yang digunakan adalah cross sectional yaitu melakukan pengamatan atas variabel-variabel penelitian yang dilakukan dalam waktu yang telah ditentukan oleh peneliti dengan hanya satu kali pengamatan. (Sugiono, 2000)

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terhadap 85 pasien yang dipilih secara *purposive sampling*. Analisa data menggunakan uji chi-square.

HASIL dan PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1. Jenis Kelamin

Hasil penelitian diketahui bahwa dari 85 sampel yang diambil di BP Umum PMI Kota Semarang, didapatkan persentase sampel perempuan sebesar 56,5% dan laki-laki sebesar 43,5%. Mengingat pada jenis kelamin perempuan cenderung memiliki kebutuhan akan pelayanan pengobatan yang lebih banyak dibandingkan dengan responden laki-laki. Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Andersen yang menyatakan bahwa setiap individu mempunyai kecenderungan menggunakan pelayanan kesehatan yang berbeda-beda yang digolongkan atas cirri demografi seperti jenis kelamin. (P. Peter, 2000)

2. Umur

Hasil penelitian menunjukkan umur responden dalam penelitian ini termuda adalah 16 tahun dan tertua adalah 72 tahun. Sebagian besar responden dalam penelitian ini berada pada rentang umur 41-45 tahun dan 51-55 tahun masing-masing sebesar 12,9%. Secara teoritis, umur merupakan faktor yang mempengaruhi terhadap pemanfaatan pelayanan pengobatan (utilisasi). Semakin bertambah umur, semakin bertambah permintaannya terhadap pelayanan pengobatan. (Amran Razak, 2002) Mengingat pada kelompok umur ini cenderung memiliki kebutuhan akan pelayanan pengobatan yang lebih banyak dibandingkan dengan responden pada kelompok umur

lebih muda. Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Andersen yang menyatakan bahwa setiap individu mempunyai kecenderungan menggunakan pelayanan kesehatan yang berbeda-beda yang digolongkan atas ciri demografi seperti umur. (P.Peter, 2000)

3. Status Perkawinan

Hasil penelitian menunjukkan status perkawinannya, sebagian besar responden dalam penelitian ini memiliki status perkawinan sudah menikah yaitu sebesar 80,0%. Dengan status perkawinan seseorang cenderung lebih banyak membutuhkan pelayanan pengobatan seperti misalnya kebutuhan pengobatan untuk anggota keluarganya ataupun untuk dirinya sendiri. Seseorang dengan status sudah menikah cenderung memiliki kebutuhan rutin akan pelayanan pengobatan seperti kepentingan untuk kontrasepsi dan sebagainya. Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Andersen yang menyatakan bahwa setiap individu mempunyai kecenderungan menggunakan pelayanan kesehatan yang berbeda-beda yang digolongkan atas ciri demografi seperti status perkawinan. (P.Peter, 2000)

4. Pendidikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan terendah dalam penelitian ini adalah tidak sekolah dan pendidikan tertinggi adalah tamatan magister. Sebagian besar tingkat pendidikan responden dalam penelitian adalah tamatan SMA yaitu sebesar 32,9%. Tingkat pendidikan mayoritas adalah tamatan SMA, hal ini mengandung arti bahwa tingkat pendidikan responden adalah tinggi, sehingga berdampak pada tingkat pengetahuan mereka yang juga relative tinggi pula. Pendidikan berkaitan dengan kebutuhan pencarian pelayanan kesehatan. Pendidikan mempengaruhi apa yang akan dilakukan, dimana hal tersebut akan tercermin dari pengetahuan, sikap dan perilaku. Pendidikan yang rendah berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan yang rendah. (F.J Bennet, 1997) Pendidikan akan berpengaruh terhadap pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang.

B. Hubungan antara Pekerjaan dengan Pemanfaatan Pelayanan Pengobatan di BP Umum PMI Kota Semarang

Dari hasil uji korelasi *chi square* antara variabel pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP Umum PMI Kota Semarang diperoleh *p* value 0,231 dimana $p > 0,05$, sehingga H_0 diterima dan H_a ditolak. Ini menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP Umum PMI Kota Semarang.

Faktor pemungkin yang dilihat dalam penelitian ini adalah pekerjaan responden. Pekerjaan merupakan pendukung ekonomi keluarga. Dengan bekerja seseorang dapat mendukung kesehatan mereka dan keluarganya. Semakin menetapnya jenis pekerjaan seseorang maka akan semakin menetap pula tingkat penghasilan seseorang. Penghasilan masyarakat yang meningkat akan meningkatkan kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang sebagian besar merupakan barang normal, akan tetapi ada pula sebagian pelayanan kesehatan yang bersifat barang inferior yaitu dengan adanya kenaikan penghasilan seseorang justru akan menurunkan konsumsi mereka terhadap pelayanan kesehatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Murniati yang menyatakan bahwa pekerjaan tidak mempengaruhi pemanfaatan pelayanan antenatal oleh ibu hamil. (Murniati, 2007)

Penyebab pasien yang tidak bekerja cenderung tidak teratur dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan karena didasari oleh pendapat mereka yang mengatakan bahwa berobat ke tempat pelayanan kesehatan harus mengeluarkan biaya untuk transportasi dan difokuskan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari daripada untuk pengobatan.

Pekerjaan merupakan sekelompok posisi yang agak serupa dalam hal elemen-elemen pekerjaannya, tugas-tugas dan tanggung jawab yang dicakup oleh deskripsi pekerjaan yang sama. Keterjangkauan pelayanan kesehatan salah satunya dipengaruhi oleh kemampuan

pasien membayar pelayanan kesehatan yang ditawarkan sebuah unit pelayanan kesehatan, sedangkan kemampuan membayar ditentukan oleh jumlah pendapatan atau penghasilan setiap bulannya dan jenis pekerjaannya. Menurut Peter P, Olson J.C, salah satu faktor yang mempengaruhi pemanfaatan terhadap pelayanan kesehatan adalah pekerjaan. (J.C Olson, 2000) Hal ini juga sejalan dengan yang disampaikan oleh Andersen dalam Soekidjo Notoatmodjo, yang juga menyatakan bahwa pekerjaan merupakan faktor pemungkin yang ikut menentukan seseorang melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan atau pengobatan. (Soekidjo Notoatmodjo, 2010)

C. Hubungan antara Pengetahuan dengan Pemanfaatan Pelayanan Pengobatan di BP Umum PMI Kota Semarang

Dari hasil uji korelasi *chi square* antara variabel pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP Umum PMI Kota Semarang diperoleh *p* value 0,007 dimana $p < 0,05$, sehingga H_0 ditolak H_a diterima. Ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP Umum PMI Kota Semarang. Hal ini dikuatkan dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dari 85 orang responden sebesar 80,0% memilih berobat ke BP umum PMI Kota Semarang lebih banyak terdapat pada responden yang mempunyai tingkat pengetahuan baik dan hanya sebesar 20,0% responden yang memiliki pengetahuan kurang baik.

Menurut Notoadmojo, pengetahuan merupakan indikator dari seseorang untuk melakukan tindakan terhadap sesuatu, jika seseorang didasari pada pengetahuan yang baik terhadap pelayanan pengobatan maka orang tersebut akan memahami bagaimana pelayanan pengobatan itu dan mendorong untuk mengaplikasikan apa yang diketahuinya. ⁽²⁵⁾ Hal ini berarti bahwa pengetahuan memang mempunyai hubungan yang sangat dekat dengan perilaku individu, dalam konteks penelitian ini adalah perilaku responden yang memanfaatkan pelayanan pengobatan di BP. Umum PMI Kota Semarang, karena pengetahuan merupakan salah satu ukuran dan indikator dari perilaku kesehatan.

Pengetahuan memegang peranan penting dalam menentukan sikap seseorang, sebab pengetahuan akan membawa seseorang berpikir dan berusaha untuk melakukan tindakan yang benar. Pengetahuan merupakan kognitif domain yang sangat penting untuk terbentuknya tindakan seseorang. Perilaku yang didasari oleh pengetahuan akan lebih langgeng. (Slamet, 1999)

Hasil penelitian menunjukkan dari 18 orang yang berada pada pengetahuan kurang baik sebanyak 10 orang (55,6%) melakukan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP Umum PMI Kota Semarang kurang baik dan sebanyak 8 orang (44,4%) melakukan pemanfaatan pelayanan pengobatan dengan baik, sedangkan dari 67 orang pada pengetahuan baik terdapat 58 orang (86,6%) melakukan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP. Umum PMI Kota Semarang kurang baik dan sebanyak 9 orang (13,4%) melakukan pemanfaatan pelayanan pengobatan dengan baik. Sehingga dalam penelitian ini menunjukkan adanya kecenderungan lebih mempunyai niat pada responden yang mempunyai pengetahuan baik.

Beberapa penelitian menunjukkan adanya hubungan antara pengetahuan dengan suatu perilaku, antara lain penelitian tentang pemanfaatan pelayanan pengobatan dokter keluarga di dinas P dan K Provinsi Jawa Tengah, yang menghasilkan kesimpulan bahwa pengetahuan responden merupakan salah satu variabel yang mempunyai hubungan dengan pemanfaatan pengobatan dokter keluarga. Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Anderson dalam Soekidjo Notoatmodjo, yang juga menyatakan bahwa pengetahuan merupakan faktor pemungkin yang ikut menentukan seseorang melakukan pemanfaatan pelayanan kesehatan atau pengobatan. (Soekidjo Notoatmodjo, 2010) Dengan tingkat pendidikan yang tinggi, maka akan semakin cenderung tinggi pula pengetahuan seseorang akan pelayanan pengobatan dan sebaliknya. Namun pengetahuan tidak menutup kemungkinan masih juga dipengaruhi faktor lain seperti sumber informasi yang diperoleh, sehingga meskipun seseorang memiliki tingkat pendidikan tinggi dengan pengetahuan yang

tinggi pula tanpa memiliki sumber informasi pengetahuan mereka terhadap pelayanan pengobatan suatu tempat juga dapat menjadi lebih rendah.

Menurut Skinner perilaku seseorang untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang tersedia sangat di pengaruhi oleh respon seseorang terhadap stimulus yang diterima. (Soekidjo Notoatmodjo, 2010)

Semakin tinggi tingkat pendidikan atau pengetahuan seseorang maka semakin membutuhkan pusat-pusat pelayanan kesehatan sebagai tempat berobat bagi dirinya dan keluarganya. Dengan berpendidikan tinggi, maka wawasan pengetahuan semakin bertambah dan semakin menyadari bahwa begitu penting kesehatan bagi kehidupan sehingga termotivasi untuk melakukan kunjungan ke pusat-pusat pelayanan kesehatan yang lebih baik. (Soekidjo Notoatmodjo, 2003)

D. Hubungan antara Akses terhadap tempat pelayanan pengobatan dengan Pemanfaatan Pelayanan Pengobatan di BP Umum PMI Kota Semarang

Hasil uji korelasi *chi square* antara variabel akses terhadap tempat pelayanan pengobatan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP Umum PMI Kota Semarang diperoleh *p* value 0,007 dimana $p < 0,05$, sehingga H_0 ditolak H_a diterima. Ini menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara akses terhadap tempat pelayanan pengobatan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP Umum PMI Kota Semarang. Hal ini dikuatkan dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dari 85 orang responden sebesar 80,0% memilih berobat ke BP umum PMI Kota Semarang lebih banyak terdapat pada responden yang mempunyai akses terhadap tempat pelayanan pengobatan kurang baik dan hanya sebesar 20,0% responden yang memiliki akses terhadap tempat pelayanan pengobatan baik.

Akses terhadap tempat pelayanan pengobatan berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP. Umum PMI Kota Semarang, karena akses terhadap tempat pelayanan pengobatan yang mudah akan mendukung seseorang untuk memeriksakan kesehatannya. Akses terhadap tempat pelayanan pengobatan dalam penelitian ini dilihat dari aspek transportasi, biaya dan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan pengobatan. Secara umum responden dalam penelitian ini sebagian besar (68,2%) menggunakan jenis transportasi kendaraan pribadi. Hal ini dilakukan mengingat jarak yang ditempuh menurut responden tidak terlalu jauh sehingga responden dapat memanfaatkan kendaraan pribadi seperti sepeda dan sebagainya untuk menekan biaya menuju tempat pelayanan pengobatan. Karena jarak yang ditempuh tidak terlalu jauh, maka waktu yang digunakannya pun relative tidak lama.

Hasil penelitian menunjukkan dari 8 orang yang berada pada akses kurang baik sebanyak 3 orang (37,5%) melakukan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP Umum PMI Kota Semarang kurang baik dan sebanyak 5 orang (62,5%) melakukan pemanfaatan pelayanan pengobatan dengan baik, sedangkan dari 77 orang pada akses baik terdapat 65 orang (84,4%) melakukan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP. Umum PMI Kota Semarang kurang baik dan sebanyak 12 orang (15,6%) melakukan pemanfaatan pelayanan pengobatan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dengan akses yang baik akan memanfaatkan pelayanan pengobatan di BP. Umum PMI Kota Semarang lebih sering.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian dari Alvian (2000) tentang Beberapa faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh peserta JPKM di Kecamatan Patebon Kabupaten Kendal, bahwa ada hubungan antara akses terhadap tempat pelayanan kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hal ini didukung oleh pendapat Azrul Azwar bahwa keterjangkauan sumber daya kesehatan merupakan salah satu faktor yang mendorong orang menggunakan pelayanan kesehatan. (Azrul Azwar, 1996) Untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ditawarkan diperlukan komponen keterjangkauan sumber daya kesehatan antara lain fasilitas pelayanan kesehatan,

personalia, klinik atau sumber daya yang serupa, biaya, jarak ketersediaan transportasi dan jam buka. (Soekidjo Notoatmodjo, 2010)

Tempat pelayanan kesehatan yang bisa di dapatkan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan misalnya Rumah sakit, puskesmas dan tempat pelayanan kesehatan lainnya, jarak antara tempat pelayanan kesehatan dengan tempat tinggal masyarakat akan mempengaruhi seseorang dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Menurut Lawrence Green pada Enabling faktor yang menyebutkan bahwa mencakup berbagai ketrampilan dan sumber daya yang perlu untuk melakukan perilaku kesehatan. Sumber daya itu meliputi fasilitas pelayanan kesehatan yang berupa informasi sumber daya, biaya, jarak, dan kesediaan transportasi. Dalam pemilihan pelayanan kesehatan tidak hanya di pengaruhi oleh keterjangkauan pelayanan saja tetapi juga ketersediaan informasi kesehatan. Menurut Notoatmodjo, rendahnya utilisasi (penggunaan) fasilitas kesehatan seperti puskesmas, rumah sakit, balai pengobatan, dan sebagainya tidak hanya disebabkan oleh faktor jarak antara fasilitas tersebut dengan masyarakat yang terlalu jauh(baik jarak secara fisik maupun secara sosial), tarif yang tinggi, pelayanan yang tidak memuaskan dan sebagainya, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor masyarakat itu sendiri, diantaranya persepsi atau konsep dari masyarakat. (Soekidjo Notoatmodjo, 2010)

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan presentase responden yang bekerja (71,8%) dan tidak bekerja (28,8%).
2. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan presentase responden yang mempunyai pengetahuan baik (78,8%) dan kurang baik (21,2%).
3. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan presentase responden yang menyatakan akses terhadap tempat pelayanan pengobatan baik (90,6%) dan responden yang menyatakan akses terhadap BP. Umum PMI Kota Semarang kurang baik (9,4%)
4. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan presentase responden yang menyatakan bahwa pemanfaatan pelayanan pengobatan BP. Umum PMI Kota Semarang kurang baik (80,0%) dan responden yang menyatakan pemanfaatan pelayanan pengobatan BP. Umum PMI Kota Semarang baik (20,0%)
5. Tidak ada hubungan antara pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP. Umum PMI Kota Semarang (*p value* 0,231 < *alpha* 0,05)
6. Ada hubungan antara pengetahuan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP. Umum PMI Kota Semarang (*p value* 0,007 < *alpha* 0,05).
7. Ada hubungan antara akses terhadap tempat pelayanan pengobatan dengan pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP. Umum PMI Kota Semarang (*p value* 0,007 < *alpha* 0,05).

SARAN

1. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait jenis pelayanan dan ketentuan tentang pembiayaan pengobatan yang diterima di BP. Umum PMI melalui pemasangan poster, pembagian leaflet ditempat pelayanan pengobatan dan tempat umum, membuat x banner yang diletakkan diruang tunggu agar pemanfaatan pelayanan pengobatan di BP. Umum PMI baik.
2. Sebaiknya masyarakat memanfaatkan pelayanan pengobatan yang ada dengan cara melakukan pemeriksaan di balai pengobatan dengan tujuan agar masyarakat mendapatkan pelayanan pengobatan yang baik dari tempat pelayanan pengobatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amran Razak, 2002. *Permintaan Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. FKM Unhas Makasar.
- Azrul Azwar, 1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Edisi ke-3. Binarupa Aksara.
- Bennet, F.J., 1997. *Diagnosa Komunitas dan Program Kesehatan*. Penerjemah Andi Harsono. Jakarta: Yayasan Esentia Medika.
- Djoko Wijono, Manajemen, 1999. *Mutu Pelayanan Kesehatan Teori, Strategi dan Aplikasi*, Volume 1, Surabaya: Airlangga University.
- Masri Singarimbun, 2004. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Murniati, 2007. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Antenatal oleh Ibu Hamil di Kabupaten Aceh Tenggara*. Tesis. Universitas Sumatera Utara.
- P.Peter; JC Olson, 2000. *Customer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi 4. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Slamet, 1999. *Sosiologi Kesehatan*. Universitas Gajah Mada. Yogyakarta.
- Soekidjo Notoatmodjo, 2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Soekidjo Notoatmodjo, 2003. *Pengantar dasar ilmu kesehatan masyarakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono, 2000. *Statistik untuk Penelitian*. albeta. Bandung.