

**HUBUNGAN PERSEPSI KELUARGA TENTANG KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI FASILITAS KESEHATAN
MILIK PEMERINTAH DENGAN PEMANFAATAN
FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI KECAMATAN DEPOK SLEMAN**

NASKAH PUBLIKASI



Di susun oleh:

Fisti Farkhati (0502R00273)

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA**

2009

**HUBUNGAN PERSEPSI KELUARGA TENTANG KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI FASILITAS KESEHATAN
MILIK PEMERINTAH DENGAN PEMANFAATAN
FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI KECAMATAN DEPOK SLEMAN**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan
Pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan
STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta



Di susun oleh:

Fisti Farkhati (0502R00273)

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA**

2009

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN PERSEPSI KELUARGA TENTANG KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN DI FASILITAS KESEHATAN
MILIK PEMERINTAH DENGAN PEMANFAATAN
FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN
DI KECAMATAN DEPOK SLEMAN**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun Oleh :

FISTI FARKHATI

0502R00273

Telah Memenuhi Persyaratan dan Disetujui Untuk Mengikuti Ujian Skripsi di
Program Pendidikan Ners -Program Studi Ilmu Keperawatan
Di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah
Yogyakarta

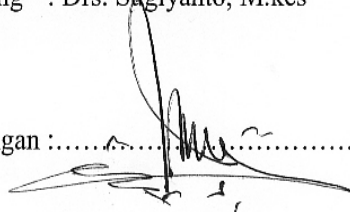


Oleh :

Tanggal :

Pembimbing : Drs. Sugiyanto, M.kes

Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Fisti Farkhati', written over a horizontal dotted line.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan, rahmat serta hidayahNya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Persepsi keluarga Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Milik Pemerintah Dengan Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan di Kecamatan Depok Sleman”

Skripsi ini dimaksudkan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Keperawatan Pada Program Pendidikan Ners-Program Studi Ilmu Keperawatan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka perkenankanlah pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Prof. DR. dr. Wasilah Rochmah, Sp. PD (K), Ger., selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta.
2. Ery Khusnal, MNS., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta.
3. Drs.Sugiyanto,M.Kes., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan.
4. Lutfi Nurdian A,S.Kep.Ns., selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan berbagai masukan dan bimbingan kepada penulis.
5. Drs Supardal selaku Camat Kecamatan Depok yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di wilayah Kecamatan Depok.
6. Masyarakat Kecamatan Depok yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Ayah, Ibu dan Keluarga besar, atas dorongan dan do'anya yang senantiasa mengiringi.
8. Segenap dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Besar harapan penulis, bahwa skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi pembaca sekalian

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Juli 2009

Fisti Farkhati

HUBUNGAN PERSEPSI KELUARGA TENTANG KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI FASILITAS KESEHATAN MILIK PEMERINTAH DENGAN PEMANFAATAN FASILITAS PELAYANAN KESEHATAN DI KECAMATAN DEPOK SLEMAN¹

Fisti Farkhati², Sugiyanto³

Intisari

Latar Belakang: Pembangunan kesehatan mempunyai banyak permasalahan, salah satunya adalah kualitas, keterjangkauan pelayanan kesehatan yang masih rendah serta kinerja pelayanan kesehatan yang rendah. Pemilihan dan Pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui apakah pelayanan kesehatan sudah terjangkau dan merata dan berkualitas. **Tujuan:** Diketuinya hubungan persepsi keluarga tentang kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan milik pemerintah dengan pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah Kecamatan Depok, Sleman. **Metodologi:** Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif *korelasional* dengan desain *cross sectional*. Teknik pengumpulan sampel dengan *Stratified random sampling* dengan jumlah responden 70 kepala keluarga di Kecamatan Depok, Sleman. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Analisa data menggunakan *uji Chi-Square*. **Hasil:** Hasil penelitian persepsi keluarga tentang kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan milik pemerintah dalam kategori cukup yaitu 37 responden(52,9%) dan responden memilih menggunakan fasilitas kesehatan milik pemerintah, yaitu 43 responden(61,4%). Dengan uji *Chi-Square* hasilnya sebesar 33,284 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. **Kesimpulan:** Ada hubungan antara persepsi keluarga tentang kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan milik pemerintah dengan pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan di wilayah Kecamatan Depok, Sleman **Saran :** Responden sebaiknya memilih untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang mempunyai kualitas layanan yang baik, agar mendapatkan pelayanan yang memuaskan untuk pelayanan kesehatanya.

Kata Kunci : Persepsi, kualitas pelayanan kesehatan milik Pemerintah, Pemanfaatan, fasilitas pelayanan kesehatan.

Daftar Pustaka : 16 buku (1998-2008), 11 hasil penelitian, 8 internet.

Halaman : vi, 76 halaman, 8 tabel, 6 gambar, 16 lampiran

-
1. Judul skripsi
 2. Mahasiswa PSIK Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta
 3. Dosen PSIK Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta

**THE RELATIONSHIP OF FAMILY PERCEPTION ABOUT THE
QUALITY SERVICE IN GOVERNMENT OWNED-HEALTH
FACILITY AND THE UTILITY OF HEALTH SERVICE
FACILITY IN DEPOK SUBREGENCY SLEMAN**

Fisti Farkhati², Sugiyanto³

Abstract

Background : Health development has many problems. One of them is the quality, low health service access and low health service performance. The choice and utility of health service facility is one of indicator to determine whether the health service has been accessible and evenly distributed and qualified. **Purpose** : Determination of the relationship of family perception about the quality service in government owned-health facility and the utility of health service facility in Depok Subregency Sleman. **Methodology** : The method used in this research is correlational descriptive using cross sectional design. This research is conducted in May 2009. Sample collection is *Stratified random sampling* using 70 respondents of head of families living in Depok Subregency, Sleman. The data collection is conducted using questionnaires. Data analysis uses *Chi-Square* test. **Result** : The research result of family perception about the quality service in government owned-health facility is enough category as 37 respondents (52.9%) and respondents choose to use government owned—health facility as 43 respondents (61.4%). Using *chi-square* test, the result is 33.284 with significance level of 0.000. It means that there is a relationship of family perception about the quality of government owned-health service and the utility of health service facility. **Conclusion** : That there is a significant relationship of family perception about the quality service in government owned-health facility and the utility of health service facility in Depok Subregency Sleman. **Suggestion** : Respondents should choose to use health service facility that has a good quality service in order to get satisfied service for their health service.

Keywords : Perception, government owned-health service quality, the utility, health service facility

Reference : 16 books (1998-2008), 11 researchs, 8 internet.

Pages : viii, 76 pages, 8 tables, 2 images, 16 appendice

-
1. Final Writing's Title
 2. Student of PSIK Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta
 3. Lecturer of PSIK Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta

PENDAHULUAN

Salah satu faktor yang menentukan tercapainya tujuan pembangunan nasional adalah sistem pelayanan kesehatan yang memenuhi syarat, yaitu : tersedia (*available*), menyeluruh (*comprehensive*), berkesinambungan (*continue*), terpadu (*integrated*), wajar (*appropriate*), dapat diterima (*acceptable*), bermutu (*quality*), mudah dicapai (*accessible*), serta terjangkau (*affordable*) sehingga mampu memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (Azwar(1996, cit Novitasari, 2008).

Pembangunan kesehatan masih mempunyai banyak permasalahan, salah satunya adalah kualitas, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan yang masih rendah serta kinerja pelayanan kesehatan yang rendah (Bappenas, 2007). Pembangunan kesehatan meskipun kini tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, dengan semakin berkembangnya pihak swasta yang juga menjadi penyelenggara fasilitas

kesehatan di tengah masyarakat, tetapi permasalahan pembangunan kesehatan tetap belum terselesaikan.

Kepuasan terhadap pelayanan rawat inap RS Pemerintah secara umum lebih rendah dibandingkan pelayanan rawat inap RS Swasta. Beberapa pandangan yang berkembang dimasyarakat terhadap pelayanan kesehatan khususnya milik pemerintah adalah 1) adanya citra pelayanan yang buruk khususnya menyangkut mutu, 2) ketidaktahuan petugas tentang standar pelayanan yang benar dan tepat, 3) belum menerapkan atau mengimplementasikan system manajemen mutu dengan standar baku.

Pemilihan dan Pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator untuk mengetahui apakah pelayanan kesehatan sudah terjangkau dan merata. Fasilitas pelayanan kesehatan yang dikelompokkan ke dalam kategori publik atau milik pemerintah DAN fasilitas

pelayanan kesehatan swasta (Surkesda, 2005).

Pada masyarakat kabupaten Sleman sendiri juga terlihat beragamnya pemanfaatan pelayanan kesehatan. Banyak faktor yang mempengaruhi individu dan keluarga dalam menentukan pilihannya memilih jenis pengobatan. Faktor yang mempengaruhi keluarga untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah adalah Status ekonomi, Persepsi akses ke fasilitas pelayanan kesehatan, Persepsi kualitas pelayanan kesehatan, Persepsi sehat/sakit, factor demografi dan struktur social yang tentu saja antar individu akan berbeda – beda.

Gejala dominasi pelayanan kesehatan swasta jelas terlihat di masyarakat Kecamatan Depok, dimana lebih dari 52% masyarakat Kecamatan Depok memanfaatkan pelayanan kesehatan swasta. Angka tersebut tentunya jauh lebih besar dibanding dengan total pemanfaatan fasilitas kesehatan publik

(pemerintah) yang hanya mencapai 37,6% saja (Surkesda, 2005). Hal ini merupakan salah satu dampak dari ketidakpuasan masyarakat akan fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah dan akibatnya masyarakat banyak memilih fasilitas pelayanan swasta. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada masyarakat kecamatan Depok pada tanggal 27 november 2008 dari 10 orang responden 7 responden menyatakan bahwa mereka memilih pelayanan kesehatan milik pemerintah karena biaya murah dan akses untuk ke pelayanan dekat.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bersifat deskriptif korelasi yaitu untuk mengetahui hubungan antara variable – variable yang diteliti tanpa melakukan suatu intervensi terhadap variable yang bersangkutan (Soegiyono 2002). Metode pendekatan waktu yang digunakan *cross sectional*. Dengan menggunakan dua variabel yaitu Variabel

Bebas (Persepsi keluarga tentang kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan milik pemerintah) dan Variabel terikat (Pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan di Kecamatan Depok).

Pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan adalah pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan oleh keluarga ketika ada anggota keluarga mereka yang sakit. Kriteria pemanfaatan pelayanan kesehatan di kategorikan pelayanan kesehatan swasta dan pemerintah. Cara memperoleh data melalui kuesioner. Skala pengukuran adalah skala nominal.

Persepsi keluarga tentang kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan milik pemerintah adalah pendapat responden terhadap mutu pelayanan kesehatan (meliputi *Tangible, Realibility, Responsiveness, Assurance, Empaty*) yang ada di fasilitas kesehatan milik pemerintah. Di peroleh melalui kuisoner dengan skala pengukuran ordinal. Dengan Kategori

Baik : 76% - 100%, Cukup :50% - 75%, Kurang: < 50%.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang bertempat tinggal di Kecamatan Depok, Sleman, dengan unit analisisnya adalah kepala keluarga. Populasi berjumlah 33.113 Kepala Keluarga.

Sampel pada penelitian ini adalah Kepala keluarga yang bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Depok. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 70 responden. Penetapan sampel dengan *Startified random sampling* yaitu dengan mengambil responden di wilayah Kecamatan Depok.

Instrumen penelitian ini berupa kuesioner yang dibagi menjadi 3 bagian yaitu Identitas responden, Pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan, Persepsi keluarga tentang kualitas pelayanan kesehatan.

Kuesioner sebelum digunakan untuk penelitian telah diuji validitas dan reabilitasnya untuk mengetahui baik

tidaknya instrument pengumpul data. Pengujian validitas dan reabilitas dilakukan satu kali terhadap 30 responden yang bertempat tinggal di kecamatan Gondokusuman Yogyakarta.

Uji validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Validitas diukur menggunakan rumus *korelasi product moment* (Arikunto, 2006). Berdasarkan uji validitas Pada instrumen persepsi keluarga tentang kualitas pelayanan kesehatan milik pemerintah di validasi dengan hasil antara 0,527 – 0,904 angka tersebut lebih besar dari r tabel = 0,30 yang berarti valid.

Pada uji reliabilitas Pada tes reliabilitas Variabel Persepsi keluarga tentang kualitas pelayanan kesehatan milik pemerintah hasilnya $r = 0,968$ maka dinyatakan reliabel.

Untuk melihat hubungan antara variabel *bebas* dengan variabel *terikat*, uji statistik yang digunakan adalah perhitungan *chi-square test*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dilakukan pada tanggal 2 – 21 Mei 2009. Data di peroleh dari 70 responden yang merupakan kepala keluarga yang bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Depok. Berdasarkan hasil pengumpulan data dan tabulasi yang telah dilakukan, dapat diperoleh hasil-hasil penelitian berikut ini.

Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden digunakan untuk memberikan gambaran responden, apakah dengan karakteristik responden yang berbeda-beda mempunyai penilaian yang sama ataukah tidak. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai karakteristik responden tersebut antara lain tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan.

a. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SD	7	10,0
SMP	8	11,4
SMA	30	42,8
Perguruan Tinggi	25	35,7
Total	70	100,0

b. Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Buruh	13	18,6
Karyawan Swasta	19	27,1
PNS	22	31,4
Wiraswasta	16	22,9
Total	70	100,0

Hasil dan Pembahasan

1. Persepsi Keluarga tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Milik Pemerintah

Kategori Persepsi	Frekuensi	Persentase
Kurang	0	0,0
Cukup	37	52,9
Baik	33	47,1
Total		100,0

Persepsi kualitas pelayanan kesehatan mencakup persepsi responden tentang *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty* di pelayanan kesehatan milik pemerintah. Seperti terlihat pada Tabel 8, persepsi responden tentang kualitas pelayanan kesehatan yang mempunyai hubungan dengan pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah Hal ini menjelaskan bahwa semakin baik persepsi

keluarga tentang kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah, maka semakin tinggi pula pemanfaatan masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah. Dapat juga diartikan bahwa seperti apapun kondisi fasilitas, petugas, maupun biaya di fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah tidak mempengaruhi masyarakat dalam memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah

Hasil-hasil yang diperoleh dalam tingkat persepsi keluarga tentang kualitas pelayanan kesehatan milik pemerintah ini di latarbelakangi oleh beberapa faktor. Salah satu diantaranya adalah faktor tingkat pendidikan. Sebagaimana ditunjukkan dalam karakteristik responden pada tabel 2, tingkat pendidikan dalam penelitian ini cukup bervariasi mulai dari pendidikan dasar menengah sampai dengan perguruan tinggi. Tingkat pendidikan yang bervariasi menjadikan skor jawaban responden juga

menjadikan skor jawaban responden juga bervariasi dimana dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat persepsi juga bervariasi, walaupun sebagian besar responden berada pada tingkat persepsi yang baik.

Latar belakang pendidikan responden yang sebagian besar berpendidikan menengah, yang tentu pengetahuannya juga terbatas dibanding yang berpendidikan tinggi, bisa jadi membuat responden kurang memperhitungkan masalah kualitas pelayanan kesehatan terutama mengenai fasilitas, petugas, maupun biaya kesehatan dalam pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah untuk keluarga mereka. Persepsi juga di pengaruhi oleh tingkat pendidikan, tingkat pengetahuan dan semakin tinggi tingkat pendidikan dan tingkat pengetahuan akan menjadikan pola pikirnya menjadi relatif baik, sehingga persepsi terhadap obyek yang di terima,

kemampuan menganalisa suatu masalah dan menangkap informasi relatif baik. Hal ini dikuatkan bahwa semakin terdidik keluarga maka semakin baik pengetahuan keluarga tentang kesehatan. Mahalnya biaya kesehatan di fasilitas pelayanan kesehatan milik swasta mungkin menjadi pertimbangan tersendiri bagi keluarga saat akan memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan milik swasta.

Responden berdasarkan jenis pekerjaan paling banyak adalah responden dengan pekerjaan PNS yang sebagian besar memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang di lakukan Kamal (2005) yang hasilnya berdasarkan jenis pekerjaan PNS hanya terpaksa memanfaatkan instalasi Laboratorium Klinik Badan Pusat Kesehatan – Rumah sakit Umum Dr Zainoel Abidin karena hanya di rumah sakit tersebut yang memiliki klaim terhadap Askes. Sejalan juga dengan penelitian yang di lakukan oleh Fatma

(2002) pekerjaan kepala keluarga mempunyai hubungan secara signifikan terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan.

2. Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Kategori	Frekuensi	Persentase
Milik Pemerintah	37	61,4
Milik Swasta	27	38,6
Total	70	100,0

pemanfaatan pelayanan kesehatan dibagi menjadi dua yaitu fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah dan fasilitas pelayanan kesehatan milik swasta. Hasil penelitian sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 5 dan Gambar 6 terlihat bahwa sebagian besar responden (61,4%) menggunakan pelayanan kesehatan milik pemerintah.

Pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan kemungkinan juga di pengaruhi oleh keyakinan dan pengalaman. Responden cenderung akan berminat memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang di yakini berkualitas bagus dan memberikan

pelayanan yang maksimal kepada konsumen. Seperti hasil penelitian di Arab Saudi yang menunjukkan bahwa pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan karena keyakinan terhadap pelayanan suatu rumah sakit tersebut (Uddin *et,al*, 2002).

Keyakinan di bangun mellalui pengalaman yang akan menyebabkan responden merasa berinisiatif untuk mengambil keputusan memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan yang akan di gunakan. Di samping itu menurut analisa pertanyaan dari kuisoner no 19, pelayanan kesehatan milik pemerintah terutama di wilayah Kecamatan Depok perlu mengembangkan pelayanan 24 jam dengan pengembangan tersebut di harapkan dapat berdampak meningkatkan penghasilan , mutu puskesmas tersebut dan dapat juga membantu sumber pendapatan asli daerah bagi Pemerintah Daerah setempat.

Hasil penelitian di Canada menunjukkan bahwa persepsi kemampuan provider mendengarkan, memahami dan

kemampuan berempati terhadap pasien dan memberikan pelayanan yang ramah merupakan faktor yang mempengaruhi untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan (Stewart, 2001)

Responden pada pemilihan pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan milik swasta sebagian besar berpendidikan menengah ke atas. Andersen *et al* Kamal (2005) menyebutkan pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi faktor predisposisi untuk menggunakan layanan tersebut, faktor – faktor yang memungkinkan atau menghalangi pemanfaatan dan faktor kebutuhan perawatan. Setiap faktor kemungkinan akan memberikan sumbangan sehingga dapat untuk memprediksi pemanfaatannya.

3. Hubungan Persepsi Keluarga tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan di Fasilitas Kesehatan Milik Pemerintah dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan

	Pilihan Pelayanan Kesehatan		Total
	Pemerintah	Swasta	
Persepsi tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan	Count 11	26	37
	% of Total 15,7%	37,1%	52,9%
Baik	Count 32	1	33
	% of Total 45,7%	1,4%	47,1%
Total	Count 43	27	70
	% of Total 61,4%	38,6%	100,0%

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan antara persepsi keluarga tentang kualitas pelayanan kesehatan milik pemerintah dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di buktikan dengan uji *chisquare* dengan taraf signifikansi 5% di peroleh p sebesar 0,000. Nilai $P < 0,05$ maka H_0 di tolak sehingga hasil penelitian menunjukan ada hubungan antar variabel.

Menurut Sarwono (1997) *et al* Listianingrum (2008) ada dua faktor utama yang menentukan yaitu perilaku dan persepsi. Sikap, nilai dan pengetahuan yang dimiliki konsumen mengenai kesehatan dan fasilitas pelayanan kesehatan mempengaruhi terhadap unit pelayanan kesehatan yang akan di manfaatkannya. Teori Maslow

menyebutkan bahwa individu mempunyai lima tingkatan kebutuhan, dari fisiologi hingga kebutuhan aktualisasi diri (Simamora, 2004) di sini responden akan mempersepsikan baik apabila fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah mempunyai kualitas baik baik sehingga responden akan memilih fasilitas pelayanan milik pemerintah.

Salah satu persepsi yang memberikan pengaruh terhadap pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan adalah dalam hal persepsi jarak. Jarak merupakan ukuran yang di tempuh dari tempat tinggal menuju sarana fasilitas pelayanan kesehatan/petugas kesehatan. Jarak membatasi kemampuan dan kemauan untuk mencapai pelayanan kesehatan, terutama jika sarana yang tersedia terbatas, kondisi sulit dan di daerah tersebut tidak terdapat pelayanan medis. Dengan adanya ketersediaan

fasilitas pelayanan kesehatan serta kemudahan untuk mencapainya akan cenderung untuk dipilih. Dengan demikian, pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan perlu mempertimbangkan aksesibilitas dalam pemanfaatan fasilitas pelayanan kesehatan. Hal ini memperlihatkan bahwa mudah atau sulitnya fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah untuk dijangkau, masyarakat tetap memanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan kesehatan. Hal ini mungkin dapat disebabkan karena secara fisik fasilitas pelayanan kesehatan milik pemerintah di Kecamatan Depok dapat dijumpai hampir di seluruh wilayahnya.

Hasil penelitian ini di dukung dengan penelitian Sutikno (1999) yang menyatakan bahwa kemudahan mencapai lokasi unit pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor

pendorong untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan.

Selain itu, faktor penting lainnya adalah persepsi terhadap lamanya waktu yang digunakan untuk mencapai fasilitas pelayanan kesehatan (sulitnya pelayanan kesehatan dicapai secara fisik) akan menurunkan pemanfaatan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan. Pada umumnya juga pasien – pasien akan mencari tempat pelayanan kesehatan yang berlokasi didekat tempat tinggal mereka.

Tentu saja, tidak hanya faktor persepsi yang mempengaruhi pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan. Faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini juga mempunyai pengaruh terhadap pemilihan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan, seperti faktor demografi, struktur sosial dan faktor lainnya.

KETERBATASAN PENELITIAN

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup. Keterbatasan pengambilan data melalui kuesioner adalah adanya kemungkinan responden mengisi kuesioner tanpa benar-benar memahami maksud tiap item pertanyaan dan ada kemungkinan responden memberikan data yang tidak sebenarnya. Untuk meminimalkan hal ini, peneliti menjelaskan maksud dari pertanyaan ataupun petunjuk pengisian saat terlihat responden kurang memahami maksud dari tiap item pertanyaan maupun apabila responden bertanya. Peneliti juga menjelaskan agar responden dapat menjawab dan mengisi tiap item pertanyaan dengan seobyektif mungkin, sesuai fakta yang ada.

Jumlah responden dalam penelitian ini masih tergolong sedikit apabila di bandingkan dengan jumlah kepala keluarga di wilayah Kecamatan Depok,

Sleman. Terlalu luasnya wilayah penelitian karena di Kecamatan Depok ini terdapat 3 Kalurahan sehingga peneliti merasa kesusahan dalam melakukan pemerataan pemilihan sampel yang akan di pilih dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

1. Ada hubungan antara persepsi keluarga tentang kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan milik pemerintah dengan pilihan fasilitas pelayanan kesehatan yang ditunjukkan dengan nilai *chi-square* sebesar 33,284 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.
2. Sebagian besar responden mempunyai persepsi tentang kualitas pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan milik pemerintah dalam kategori cukup yaitu sebanyak 37 responden atau 52,9% dari seluruh responden.
3. Sebagian besar responden memilih menggunakan fasilitas kesehatan milik pemerintah, yaitu sebanyak 43

responden atau 61,4% dari seluruh responden.

SARAN

1. Petugas Kesehatan di Kecamatan Depok

Petugas kesehatan perlu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan agar masyarakat menggunakan fasilitas kesehatan tersebut untuk pelayanan kesehatannya.

Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan ini akan mendorong pada peningkatan persepsi responden terhadap fasilitas pelayanan kesehatan dan mendorong orang untuk memilih fasilitas kesehatan tersebut.

2. Responden

Responden sebaiknya memilih untuk menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan yang mempunyai kualitas layanan yang baik, agar mendapatkan pelayanan yang memuaskan untuk pelayanan kesehatannya.

3. Peneliti Lain

Peneliti lainnya dapat melakukan penelitian lebih lanjut dengan memperluas variabel penelitian dengan tidak hanya mendasarkan pada kualitas pelayanan yang berhubungan dengan pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan, tetapi juga memasukkan faktor lainnya seperti faktor demografi, struktur sosial dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Rineka Cipta. Jakarta.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2003). *Indikator Indonesia Sehat 2010 Dan Pedoman Penetapan Indikator Provinsi Sehat Dan Kabupaten/Kota Sehat*. Keputusan Menteri Kesehatan No.1202/Menkes/VIII/2003. Jakarta
- Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman. (2003). *Survei Status Kesehatan Daerah Kabupaten Sleman*.
- _____ (2007). *Sekilas Info Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman 2007*.
- Fatma, Muna. (2002). *Determinan Pemanfaatan Fasilitas Pelayanan Kesehatan Di Kabupaten Ende*. Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Friedman. (1998). *Keperawatan Keluarga : Teori dan Praktik Edisi 3*. Debora & Asy (alih bahasa).EGC. Jakarta
- Haryanto. (2007). *Peran Dinas Kesehatan*. www.dinkes-sleman.go.id online 25-10-2008:20.00 wib
- Hasan.I.M. (2002). *Pokok – pokok Materi Pengambilan Keputusan*. Ghalia. Jakarta.
- Hendartini. (2000). *Determinan Pemanfaatan Poliklinik Gigi FKG-UGM; Dari Perspektif Pasien*. *Journal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, Vol. 03 : 151-159.
- Kamal, Saiful. (2005). *Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Badan Pelayanan Kesehatan RSUD Dr. Zainoel Abidin Banda Aceh*. Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta
- Muntahaza, Said. (2004). *Pemanfaatan Fasilitas Layanan Kesehatan Oleh Keluarga dengan Tingkat Ekonomi Menengah ke atas di Sleman*. Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.
- Novitasari, A. (2007). *Gambaran Kualitas Pelayanan Anenatal Pada Ibu Hamil di Puskesmas Prambanan, Sleman, Yogyakarta*. KTI. Stikes 'Aisyiyah Yogyakarta. Tidak di Publikasikan
- Pemerintah Kabupaten Sleman. (2004). *Geografi, letak dan luas wilayah Kecamatan Depok*. Pemerintah Kabupaten Sleman

<<http://www.SlemanKab.go.id/>
online 09-12-2008 : 19.30 wib

Prayoga, Senewe, F.P., Cahyadi, S. (2002). *Aksesibilitas Masyarakat Ke Pelayanan Kesehatan : Analisis Data Susenas Tahun 2001*. Badan Litbang Kesehatan. Jakarta.

Purnawan (2007). *Utilisasi pelayanan kesehatan di daerah – daerah*. <http://www.jmpk-online.net/files/04-resensi.pdf> jurnal manajemen pelkes di akses tgl 11 maret 2009 jam 19.14 wib

Qauliyah, Asta. (2006). *Peran Pemerintah Dalam Pembangunan Kesehatan*. www.astaqauliyah.com online 15-11-2008:20.10 wib

Saifudin, A.H. (2002). *Pelayanan Kesehatan Maternal dan Neonatal*. Rineka cipta. Jakarta.

Sastroasmoro, S. (2002). *Dasar-dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Edisi Kedua. Sagung Seto. Jakarta.

Simamora, B. (2004). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Gramedia. Jakarta

Stewart, M. (2001). *Low Income Consumers Perspectives On Determinants of Health Service Use*, Canadian Health Services Research Foundation. www.Chsrf.com online 25-06-2009 : 18.30 wib

Sudiharto (2007). *Asuhan keperawatan keluarga dengan pendekatan keperawatan transkultural*. EGC : Jakarta

Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung

Susanto, Eko. (2006). *Utilisasi Sarana Pelayanan Kesehatan Di Kalimantan : Studi Analisis Data Susenas Tahun 2004*. Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

Sutikno, B. (1999). *Efektifitas Pelayanan Kesehatan Dengan Pendekatan Gugus Pulau Di Gugus Seram Barat*. Program Pasca Sarjana Universitas Gadjah Mada. Yogyakarta.

Uddin I, Ahmed T.J., and Ifthikhan R. (2002). *Perception of Health Care Quality Management in Hospitals Amongst Medical Professionals of Al – Qassim region in Saudi Arabia*. Pak Jurnal Medical Sciene. January – March 2002, ed 18. Page 42 – 44

Wahit M. I (2005). *Pengantar keperawatan komunitas 1*. Sagung seto : Jakarta.

Yamid.Z. (2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* Ekoisia. Yogyakarta.