



DEMAND TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK DI RUMAH SAKIT TK. II ISKANDAR MUDA BANDA ACEH

Demand Toward Polyclinic Services Of Type II Iskandar Muda Hospital Banda Aceh

Yanti Fahmi¹, Aliamin², Irwan Saputra³

^{1,2}Magister Kesehatan Masyarakat, Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh, Aceh, 23245

³Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Syiah Kuala

Email: fahmiyanti71@gmail.com

ABSTRAK

Pertumbuhan Rumah Sakit di Indonesia saat ini sangat pesat, hal ini berakibat pada persaingan antar Rumah Sakit yang menjadi semakin ketat terhadap *demand* masyarakat. Salah satu Rumah Sakit milik TNI di Provinsi Aceh adalah Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda, dimana saat ini jumlah kunjungan pasien pada poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda mengalami penurunan sekitar 4.634 pada tahun 2019. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui lebih lanjut mengenai *demand* terhadap pelayanan pada poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh. Metode dalam penelitian ini adalah survei analitik dengan desain *cross sectional*, jumlah sampel dalam penelitian ini 397 sampel dengan teknik pengambilan sampel *accidental random sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *demand* rendah (<3 kali) lebih tinggi 80,1% dibandingkan dengan *demand* tinggi (≥3 Kali) 19,9% pada Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh. Hasil analisa bivariat menunjukkan bahwa faktor yang berhubungan dengan *demand* pelayanan di poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh adalah jaminan kesehatan BPJS PBI (OR=2,9, 95% CI=1,7-5,02, P-value=0,0001), waktu tunggu (OR=2,3, 95% CI=1,4-3,8, P-value 0,001), jenis penyakit (OR= 5,4, 95% CI=3,09-9,43, P-value=0,0001), tingkat keparahan penyakit kategori sedang (OR= 3,5, 95% CI=1,8-6,7, P-value=0,0001), tingkat keparahan penyakit kategori berat (OR=8,9, 95% CI=3,9-20,3, P-value=0,0001) dan kualitas pelayanan (OR=2,8, 95% CI=1,5-5,3, P-value 0,001). Kesimpulan penelitian ini bahwa Jaminan kesehatan, waktu tunggu, jenis penyakit pasien, tingkat keparahan penyakit dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang berhubungan dengan *demand* pelayanan pada poliklinik Rumah Sakit Tk.II Iskandar Muda Banda Aceh.

Kata Kunci: *Demand*, Jaminan Kesehatan, Kualitas Pelayanan, *Cross Sectional*

ABSTRACT

The growth of hospitals in Indonesia is currently very fast, this has resulted in competition between hospitals which has become increasingly fierce against public demand. One of the TNI-owned hospitals in Aceh Province is the Iskandar Muda TK.II Hospital, where currently the number of patient visits at the Iskandar Muda Kindergarten Polyclinic has decreased by around 4,634 in 2019. The purpose of this study is to find out more about demand. to services at the TK.II Iskandar Muda Hospital Banda Aceh polyclinic. The method in this study was an analytic survey with a cross sectional design, the number of samples in this study was 397 samples with accidental random sampling technique. The results of this study indicate that low demand (<3 times) is 80.1% higher than the high demand (≥3 times) 19.9% at Iskandar Muda Kindergarten Hospital, Banda Aceh. The results of the bivariate analysis showed that the factors related to service demand in the polyclinic of Iskandar Muda Kindergarten Hospital Banda Aceh were BPJS PBI health insurance (OR = 2.9, 95% CI = 1.7-5.02, P-value = 0.0001), waiting time (OR = 2.3, 95% CI = 1.4-3.8, P-value 0.001), type of disease (OR = 5.4, 95% CI = 3.09-9.43, P-value = 0.0001), moderate disease severity (OR = 3.5, 95% CI = 1.8-6.7, P-value = 0.0001), severe disease severity (OR = 8.9, 95% CI = 3.9-20.3, P-value = 0.0001) and service quality (OR = 2.8, 95% CI = 1.5-5.3, P-value 0.001). The conclusion of this study is that health insurance, waiting time, type of patient disease, severity of disease and quality of service are factors related to service demand at the Polyclinic of Tk.II Iskandar Muda Hospital, Banda Aceh.

Keywords: *Demand*, Health Insurance, Service Quality, *Cross Sectional*

PENDAHULUAN

Permintaan (*demand*) merupakan kemauan seseorang terhadap suatu produk yang khusus dengan adanya dukungan, keinginan dan kemampuan untuk dibeli oleh individu. *Demand* kesehatan mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan oleh seseorang. Pemanfaatan pelayanan kesehatan merupakan perilaku seseorang dalam mencari pelayanan kesehatan (Andersen & Newman, 2005). Pemanfaatan pelayanan kesehatan juga hal yang sangat penting dalam masyarakat yaitu membantu dalam menentukan derajat kesehatan masyarakat (Andersen & Newman, 2005).

Salah satu peran strategis Rumah Sakit yaitu meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia, hal ini dikarenakan Rumah Sakit adalah salah satu fasilitas kesehatan sebagai pusat rujukan untuk pelayanan kesehatan spesialis dan subspesialis. Sehingga hal tersebut mendorong paradigma masyarakat bahwa Rumah Sakit mampu memberikan pelayanan medis sebagai upaya kuratif dan rehabilitatif atas penyakit yang dideritanya dibandingkan dengan fasilitas pelayanan kesehatan lainnya (Kemenkes, 2015).

Peningkatan kebutuhan kesehatan dan perkembangan teknologi berdampak pada pertumbuhan rumah sakit yang terus berkembang, baik dalam jumlah, kapasitas maupun sarana prasarana. Rumah Sakit di Indonesia dari tahun ketahun mengalami pertumbuhan yang signifikan, pada 2015 jumlah Rumah Sakit di Indonesia berjumlah 2.490 unit. Dari tahun 2016 sampai tahun 2018, secara berturut-turut jumlahnya sebesar 2,601 unit, 2,773 unit, dan 2,820 unit (Trisnantoro & Listyani, 2018). Rumah Sakit di Provinsi Aceh sampai dengan tahun 2019 berjumlah 72 Rumah Sakit baik itu Rumah Sakit pemerintah maupun swasta (Kemenkes, 2019).

Pertumbuhan Rumah Sakit yang sangat pesat saat ini akan berakibat terhadap persaingan antar Rumah Sakit, sehingga setiap Rumah Sakit harus bekerja keras agar dapat “*survive*” dalam industri pelayanan kesehatan (Hanif, 2001). Dalam hal itu, pertumbuhan Rumah Sakit yang pesat juga belum diiringi dengan pemanfaatan Rumah Sakit yang banyak oleh masyarakat.

Berdasarkan data Balitbangkes tahun 2014, menyebutkan bahwa persentase beberapa tempat pelayanan kesehatan yang dikunjungi oleh masyarakat, diantaranya: Posyandu 61,6%, Puskesmas 31,4%, Praktek Dokter Kesehatan sebanyak 17,0% dan Rumah Sakit 10,6%.

Berdasarkan data kunjungan Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2019, didapatkan bahwa jumlah kunjungan pasien pada poliklinik Rumah Sakit Tk.II Iskandar Muda mengalami penurunan dari tahun 2018 dan 2019, jumlah kunjungan di tahun 2018 sebanyak 51.101 pasien dan menurun menjadi 46.467 pasien di tahun 2019. Berbagai faktor menjadi penyebab penurunan jumlah kunjungan rawat jalan di poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda.

Andersen & Newman (2005) menyebutkan bahwa faktor yang menentukan *demand* pelayanan kesehatan dibagi menjadi tiga faktor yaitu faktor *predisposing* diantaranya: “keadaan demografi (umur, jenis kelamin, status perkawinan)”, “keadaan sosial (pendidikan, ras, jumlah keluarga, agama, etnik, pekerjaan)”, “sikap/kepercayaan yang muncul (terhadap pelayanan kesehatan, terhadap tenaga kerja”, “perilaku masyarakat terhadap sehat dan sakit”); faktor pendukung seperti “sumber pendapatan keluarga (pendapatan dan tabungan keluarga, asuransi/sumber pendapatan lain, jenis pelayanan kesehatan yang tersedia serta keterjangkauan pelayanan kesehatan baik segi jarak maupun harga pelayanan)”, sumber daya yang ada di masyarakat yang tercermin dari ketersediaan kesehatan termasuk jenis dan rasio masing-masing pelayanan dan tenaga kesehatannya dengan jumlah penduduk, kemudian harga pelayanan kesehatan yang memadai dan sesuai dengan kemampuan mereka); faktor kebutuhan yaitu faktor yang menunjukkan kemampuan individu dalam menggunakan pelayanan kesehatan (Andersen & Newman, 2005).

Mills & Gilson (1990) menyatakan bahwa *demand* pelayanan kesehatan di negara-negara berkembang dipengaruhi oleh faktor-faktor: pendapatan, harga, pencapaian sarana pelayanan kesehatan, kemanjuran dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan.

METODE

Metode penelitian ini adalah survei analitik dengan desain *cross sectional*, jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 397 sampel dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental random sampling*. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 14-18 September 2020 di poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang sudah dilakukan uji validitas dan reabilitas sebelumnya. Analisa data menggunakan uji regresi logistik.

HASIL

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka hasil penelitian *demand* pelayanan kesehatan pada poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh tahun 2020, dapat digambarkan pada table berikut ini.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Faktor *Demand* Pelayanan Kesehatan

No	Variabel	f	%
1	Demand Pelayanan		
	Rendah (<3 Kali)	318	80,1
	Tinggi (≥3 Kali)	79	19,9
2	Jaminan Kesehatan		
	BPJS Non PBI	206	51,89
	BPJS PBI	172	43,32
	Umum	19	4,79
3	Waktu Tunggu		
	≥30 Menit	222	55,92
	<30 Menit	175	44,08
4	Jenis Penyakit		
	Akut	324	81,61
	Kronis	73	18,39
5	Tingkat Keparahan Penyakit		
	Ringan	159	40,05
	Sedang	193	48,61
	Berat	45	11,34
6	Kualitas Pelayanan		
	Kurang Baik	135	34,01
	Baik	262	65,99

Tabel 1 menunjukkan bahwa demand pelayanan <3 kali lebih tinggi 80,1% dibandingkan dengan demand pelayanan ≥3 kali 19,9%, pasien yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS Non PBI lebih tinggi 51,89% dibandingkan dengan BPJS PBI 43,32% dan pasien yang berobat umum 4,79%, waktu tunggu ≥30 Menit lebih tinggi 55,92% dibandingkan dengan waktu tunggu <30 menit 44,08%, jenis penyakit akut lebih tinggi 81,61% dibandingkan dengan penyakit kronis 18,39%, tingkat keparahan penyakit kategori sedang lebih tinggi 48,61% dibandingkan dengan tingkat keparahan penyakit kategori ringan 40,05% dan kategori berat 11,34% dan kualitas pelayanan baik lebih tinggi 65,99% dibandingkan dengan kualitas pelayanan kurang baik 34,01%.

PEMBAHASAN

Hubungan Jaminan Kesehatan dengan Demand Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara pasien pengguna jaminan kesehatan BPJS dengan *demand* pelayanan kesehatan pada poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh. Hasil analisa regresi logistik bahwa responden menggunakan BPJS PBI memiliki peluang 2,9 kali terhadap *demand* pelayanan kesehatan ≥3 kali dibandingkan dengan pasien yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS Non PBI. Jadi semakin banyak orang yang menggunakan jaminan kesehatan BPJS PBI maka akan semakin meningkat *demand* terhadap pelayanan pada poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh.

Hasil Penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian Damayanti *et al.* (2017) bahwa asuransi kesehatan memiliki hubungan yang bermakna dengan *demand* pelayanan kesehatan di RSUD dr. R. Soetijono Blora. Wahyuni (2012) yang menyatakan bahwa tidak terdapat hubungan antara asuransi kesehatan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Puskesmas Sumber Rejo. Artinya disini bahwa responden yang tidak memiliki asuransi kesehatan mempunyai peluang hampir sama untuk tidak -

Tabel 2. Faktor yang Berhubungan dengan Demand Pelayanan Kesehatan

No	Variabel	Demand Pelayanan				Total		OR	95% CI	P-value
		<3 Kali		≥3 Kali		f	%			
		f	%	f	%					
1	Jaminan Kesehatan									
	BPJS Non PBI	181	87,86	25	12,14	206	100			
	BPJS PBI	122	70,93	50	29,07	172	100	2,9	1,7-5,02	0,0001
	Umum	15	78,95	4	21,05	19	100	1,9	0,59-6,2	0,274
2	Waktu Tunggu									
	≥30 menit	191	86,04	31	13,96	222	100			
	<30 menit	127	72,57	48	27,43	175	100	2,3	1,4-3,8	0,001
3	Jenis Penyakit									
	Akut	279	86,11	45	13,89	324	100			
	Kronis	39	53,42	34	46,58	73	100	5,4	3,09-9,43	0,0001
4	Tingkat Keparahan Penyakit									
	Ringan	146	91,82	13	8,18	159	100			
	Sedang	147	76,17	46	23,83	193	100	3,5	1,8-6,7	0,0001
	Berat	25	55,56	20	44,44	45	100	8,9	3,9-20,3	0,0001
5	Kualitas Pelayanan									
	Kurang Baik	121	89,63	14	10,37	135	100			
	Baik	197	75,19	65	24,81	262	100	2,8	1,5-5,3	0,001

memanfaatkan pelayanan kesehatan dibandingkan dengan responden yang memiliki asuransi kesehatan.

Demand pelayanan kesehatan dapat meningkat dengan adanya asuransi kesehatan atau jaminan kesehatan, jadi dapat dikatakan bahwa *demand* pelayanan kesehatan dengan asuransi kesehatan bersifat positif (Fuchs, 1998). Asuransi kesehatan bersifat meringankan biaya kepada masyarakat yang memanfaatkan fasilitas pelayanan kesehatan. Dengan demikian, semakin banyak masyarakat tercakup dengan jaminan kesehatan maka akan semakin meningkat *demand* terhadap pelayanan kesehatan. Individu yang sudah tercakup oleh jaminan kesehatan akan menggunakan pelayanan kesehatan sebanyak-banyaknya (Dunlop, 1981).

Penelitian ini sejalan dengan teori Adisasmito dalam Wahyuni (2012) bahwa

asuransi kesehatan merupakan salah satu alat yang membantu masyarakat agar tetap dapat menggunakan jaminan kesehatan tanpa harus terbebani dengan masalah ekonomi/keuangan. Asuransi kesehatan memiliki fungsi yang sangat penting dalam pemeliharaan kesehatan masyarakat terutama pada saat sakit, sehingga kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan terpenuhi dan pembiayaan kesehatan dapat lebih terjamin.

Asumsi peneliti bahwa jaminan kesehatan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan *demand* pelayanan kesehatan, dikarenakan semua pasien yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan hampir 95,21% memiliki jaminan kesehatan yaitu BPJS PBI dan BPJS Non PBI dan 4,79% pasien yang tidak memiliki jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan bersifat mengurangi biaya sebagai hambatan pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan

pada saat sakit. Semakin banyak masyarakat yang memiliki jaminan kesehatan maka *demand* akan pelayanan kesehatan akan semakin meningkat. Jaminan kesehatan merupakan salah satu faktor yang penting untuk masyarakat saat ini, dimana dengan memiliki jaminan kesehatan masyarakat merasa lebih terlindungi jika suatu saat mereka sedang terserang penyakit karena dengan memiliki jaminan kesehatan mereka bisa dibebaskan dari biaya pelayanan kesehatan.

Hubungan Waktu Tunggu dengan Demand Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tunggu dengan *demand* pelayanan kesehatan pada poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2020 dengan nilai *p-value* 0,001 dan nilai OR 2,3, artinya bahwa waktu tunggu <30 menit memiliki peluang 2,3 kali terhadap *demand* pelayanan kesehatan ≥ 3 kali dibandingkan dengan waktu tunggu ≥ 30 menit pada poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh. Maka semakin sedikit waktu tunggu maka *demand* pelayanan pada poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh akan semakin meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian Purwati (2018) bahwa terdapat hubungan antara waktu tunggu dengan *demand* pelayanan kesehatan dengan nilai *p-value* 0,001 dan nilai koefisien korelasi (*r*) -0,520, bahwa semakin lama waktu tunggu maka semakin rendah *demand* pelayanan kesehatan. Sama halnya dengan penelitian Kristiani *et al.* (2015) menunjukkan bahwa pasien dengan *waiting time* yang cepat, memiliki tingkat kepuasan yang lebih besar dan *demand* pelayanan semakin meningkat.

Asumsi peneliti bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi *demand* pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh adalah waktu tunggu, peneliti menduga bahwa hal ini disebabkan oleh kinerja perekam medis maupun tenaga medis yang belum sesuai dengan kompetensinya. Waktu tunggu yang lama akan mempengaruhi *demand* pelayanan kesehatan di Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda dimana pasien akan memiliki

praktik dokter swasta atau klinik swasta untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Praktik dokter swasta atau klinik swasta dirasa mampu melayani dengan cepat tanpa menghabiskan banyak waktu, karena responden tidak menyukai pelayanan yang menghabiskan banyak waktu karena kesibukan responden yang tinggi.

Hubungan Jenis Penyakit dengan Demand Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara jenis penyakit dengan *demand* pelayanan kesehatan pada poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2020 dengan nilai *p-value* 0,0001 dan nilai OR=5,4, artinya bahwa jenis penyakit kronis memiliki peluang 5,4 kali terhadap *demand* pelayanan kesehatan ≥ 3 kali dibandingkan dengan pasien yang menderita jenis penyakit akut. Hal ini dikarenakan pasien yang menderita penyakit kronik harus melakukan pemeriksaan ulang/kontrol terhadap penyakit kronik yang diderita pasien.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Damayanti *et al.* (2017) bahwa jenis penyakit memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat permintaan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora. Jenis penyakit cenderung meningkatkan pelayanan kesehatan. Gejala ini wajar karena semakin tua seseorang, kondisi kesehatannya semakin menurun sehingga cenderung lebih banyak melakukan akses terhadap pelayanan kesehatan. Demikian juga semakin banyak jenis penyakit/gangguan kesehatan yang diderita oleh masyarakat, akan meningkat pula akses pelayanan kesehatan (Mariyono *et al.*, 2008).

Menurut asumsi peneliti bahwa pasien dengan jenis penyakit kronis memiliki permintaan yang tinggi terhadap pelayanan rawat jalan di Poliklinik RS TK.II Iskandar Muda Banda Aceh, dikarenakan mereka memiliki kewajiban untuk rutin berobat jalan ke Rumah Sakit sesuai dengan anjuran dokter yang merawatnya, sehingga minimal satu bulan sekali pasien harus berkunjung ke poliklinik hanya

sekedar untuk menebus obat atau memeriksakan kesehatannya.

Hubungan Tingkat Keparahan Penyakit dengan Demand Pelayanan Kesehatan

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat keparahan penyakit dengan *demand* pelayanan kesehatan pada poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2020. Hasil analisa regresi logistik menunjukkan bahwa tingkat keparahan penyakit kategori sedang memiliki peluang 3,5 kali terhadap *demand* pelayanan kesehatan ≥ 3 kali dibandingkan dengan tingkat keparahan penyakit kategori ringan. Serta tingkat keparahan penyakit kategori berat memiliki peluang 8,9 kali terhadap *demand* pelayanan kesehatan ≥ 3 kali dibandingkan dengan tingkat keparahan penyakit kategori ringan. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin berat tingkat keparahan penyakit seseorang maka akan semakin tinggi *demand* pelayanan kesehatan pada Rumah Sakit TK. II Iskandar Muda Banda Aceh, hal ini dikarenakan pasien yang mempunyai tingkat keparahan penyakit kategori berat harus melakukan kunjungan ulang/kontrol ulang terhadap penyakit yang dideritanya sehingga meningkatkan *demand* terhadap pelayanan pada Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh. Dari hasil penelitian pasien dengan tingkat keparahan penyakit kategori berat lebih banyak menderita penyakit kronik.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan Arsyad (2015) bahwa terdapat perbedaan signifikansi antara jenis penyakit ringan dan jenis penyakit berat terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan. Jenis penyakit berat lebih besar dibandingkan jenis penyakit ringan constantanya sebesar 0,248 % terhadap frekuensi kunjungan yang telah dilakukan selama tiga bulan terakhir. Hasil ini sejalan dengan penelitian Astati (2006) yang menyebutkan bahwa jenis penyakit memperlihatkan adanya perbedaan yang nyata antara penyakit ringan dan penyakit berat dalam mempengaruhi permintaan pelayanan kesehatan

pekerja usaha industri pakan di Kabupaten Takalar.

Menurut asumsi peneliti jenis penyakit mempengaruhi permintaan terhadap jasa pelayanan kesehatan. Semakin berat jenis penyakit seseorang, akan lebih meningkatkan permintaannya terhadap jasa pelayanan kesehatan. Sebab semakin kompleks penyakit yang dideritanya berarti semakin tinggi pula penanganan yang harus dilakukan yang berarti akan meningkatkan permintaan terhadap jasa pelayanan kesehatan.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Demand Pelayanan Kesehatan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan *demand* pelayanan kesehatan pada poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh Tahun 2020 dengan nilai *p-value* 0,001 dan nilai OR 2,8, artinya bahwa kualitas pelayanan baik memiliki peluang 2,8 kali terhadap *demand* pelayanan kesehatan ≥ 3 kali dibandingkan dengan kualitas pelayanan kurang baik pada poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh. Responden yang memiliki permintaan rendah terhadap pelayanan di poliklinik Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda Banda Aceh menilai pelayanan poliklinik Rumah Sakit kurang baik karena sikap tenaga medis dan non medis yang kurang ramah kepada pasien, sehingga pasien merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit dan tingkat *demand* pelayanan pada Rumah Sakit menjadi rendah. Dari hasil penelitian ini juga masih terdapat pasien dengan kualitas pelayanan kurang baik tetapi tingkat permintaan terhadap pelayanan pada Rumah Sakit TK.II Iskandar Muda tinggi, hal ini disebabkan karena pasien sudah nyaman terhadap dokter yang melayani pasien dan jarak rumah pasien dengan Rumah Sakit yang mudah diakses.

Sama halnya dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Arsyad (2015) bahwa terdapat perbedaan antara kualitas pelayanan yang sangat memuaskan dan kualitas yang tidak memuaskan permintaan jasa pelayanan kesehatan di

Kabupaten Takalar. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Putra & Hendarto (2010) menyebutkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan kesehatan.

Kualitas layanan kesehatan berpengaruh positif terhadap permintaan layanan kesehatan, kualitas layanan meliputi penilaian mengenai keputusan dokter, penanganan medis yang dilakukan, tingkat kemanjuran dan lainnya. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi permintaan terhadap pelayanan kesehatan (Andersen & Newman, 2005; Rexford & Neun, 2000; Mills & Gilson, 1990). Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Damayanti *et al.* (2017) bahwa kualitas pelayanan kesehatan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan permintaan terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD dr. R. Soetijono Blora dengan nilai *p* value 0,147.

Untuk mengukur sebuah kualitas pelayanan adalah dengan mengetahui persepsi tentang pelayanan tersebut dari kaca mata seorang konsumen atau pelanggan. Begitu juga dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan dengan mengetahui penilaian atau persepsi pelayanan tersebut oleh pasien. Persepsi pasien ini sangat penting karena pasien yang puas akan mematuhi pengobatan dan mau datang berobat kembali (Khasanah & Pertiwi, 2010).

Asumsi peneliti bahwa kualitas pelayanan kesehatan sangat berpengaruh terhadap *demand* pelayanan kesehatan, dimana kualitas pelayanan baik atau memuaskan maka *demand* pelayanan semakin meningkat. Jasa yang diterima oleh pasien dinilai berdasarkan *expected service* dan *perceived service*. Bila jasa yang diterima yaitu dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, begitu pula sebaliknya.

KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini bahwa Jaminan kesehatan, waktu tunggu, jenis penyakit pasien, tingkat keparahan penyakit dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang berhubungan dengan *demand* pelayanan pada poliklinik Rumah Sakit Tk.II Iskandar Muda Banda Aceh.

Diharapkan kepada pihak Rumah Sakit untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan kepada masyarakat yang hanya mengalami penyakit ringan juga untuk lebih memanfaatkan pelayanan kesehatan, jangan menunggu sampai penyakit parah baru memanfaatkan pelayanan kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andersen R. & Newman J.F., Societal and individual determinants of medical care utilization in the United States, *The Milbank Quarterly*, 2005;83(4):Online-only-Online-only.
- Arsyad A.F., Analisis Permintaan Jasa Pelayanan Kesehatan Khusus BPJS Rumah Sakit Umum Haji Padjonga Daeng Ngalle di Kabupaten Takalar [Skripsi], *Universitas Hasanuddin*, 2015.
- Astati. Analisis Permintaan Pelayanan Kesehatan Pekerja Usaha Industri Pakan di Kota Makassar [Thesis], Makassar: Universitas Hasanuddin; 2006.
- Damayanti M., Jati S.P. & Arso S.P., Analisis Permintaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soetijono Blora, *Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 2017;5(1):85-94.
- Dunlop D., & Zubkoff, M., Inflation and Consumer Behavior in the Health Care. In Economics and Health Care. A Mill bank Reader, Ed. McKinlay J.B. , 1981;MIT Press.
- Fuchs V.R., Who Shall Live?: Health, Economics, and Social Choice Expanded: World Scientific Publishing Company; 1998.
- Hanif A., Analisis Tingkat Permintaan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik Penyakit Dalam RSUP Dr. M. Djamil Padang Tahun 2001, *Universitas Indonesia*, 2001.
- Kemkes. Badan PPSDM kesehatan informasi SDM kesehatan Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia; 2019. Available from: http://bppsdkm.kemkes.go.id/info_sdmk/.
- Kemkes R., Rencana strategis kementerian kesehatan tahun 2015-2019, *Jakarta: Kementerian Kesehatan RI*, 2015.
- Khasanah I. & Pertiwi O.D., Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang, *Jurnal Ilmiah Aset*, 2010;12(2):117-124.
- Kristiani Y., Sutriningsih A. & Ardhiyani V.M., Hubungan waiting time dengan kepuasan pasien prioritas 3 di instalasi gawat darurat rs waluya

- sawah malang, *Care: Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 2015;3(1):33-38.
- Mariyono J., KUNTARININGSIH A. & SUSWATI E., Ketimpangan Jender dalam akses Pelayanan Kesehatan Rumah Tangga Petani Pedesaan: Kasus Dua Desa di Kabupaten Tegal, Jawa tengah, *SOCA: Jurnal Sosial Ekonomi Pertanian*, 2008.
- Mills A. & Gilson L., Ekonomi Kesehatan untuk Negara-Negara Sedang Berkembang, *Dian Rakyat, Jakarta*, 1990.
- Purwati s., Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Anjungan Pendaftaran Mandiri Di RSUD Wates: Universitas Gadjah Mada; 2018.
- Putra A.W. & Hendarto R.M., Analisis permintaan penggunaan layanan kesehatan pada rumah sakit umum milik pemerintah di kabupaten semarang: Universitas Diponegoro; 2010.
- Rexford S. & Neun S., Health Economics: Theories, Insights and Industry Studies. Orlando, FL: Dryden: Harcourt Brace College Publishers; 2000.
- Trisnantoro L. & Listyani E., Jumlah RS di Indonesia Pertumbuhan RS Publik, *Diambil dari <https://www.persi.or.id/images/2017/litbang/rsindonesia418.pdf>*, 2018.
- Wahyuni N.S., Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sumber Rejo Kota Balikpapan Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2012, *Depok Univ Indones*, 2012.