

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGAMBILAN KEPUTUSAN  
DALAM PENGGUNAAN LAYANAN KESEHATAN**

*FACTORS INFLUENCING DECISION-MAKING IN HEALTH SERVICE  
UTILIZATION*

**Indraningrum Fitria<sup>1\*</sup>, Ryo Cessar Puspo Ndaru<sup>1</sup>, Stevie Angelia Adhe Poetri<sup>1</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana STIKES RS Baptis Kediri

\*Email: [indraningrum807@gmail.com](mailto:indraningrum807@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kesehatan merupakan salah satu aspek yang terpenting dalam kehidupan. Setiap orang akan berusaha untuk mempertahankan derajat kesehatannya. Upaya untuk mempertahankan derajat kesehatan mencakup adanya pengambilan keputusan yang tepat dalam memanfaatkan layanan kesehatan yang disediakan. Melihat data terkait rendahnya akses layanan kesehatan dan fasilitas kesehatan, maka timbul pertanyaan tentang apa yang menyebabkan hal ini terjadi. Rendahnya penggunaan fasilitas kesehatan sering disebabkan oleh faktor jarak antara fasilitas tersebut dengan masyarakat yang terlalu jauh, tarif yang tinggi, pelayanan yang tidak memuaskan dan sebagainya. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat pemanfaatan pelayanan yaitu faktor yang berasal dari penyedia layanan kesehatan dan faktor dari masyarakat pengguna pelayanan kesehatan. Tiga faktor dari penyedia layanan kesehatan adalah fasilitas pelayanan, biaya pelayanan, dan jarak, sedangkan dua faktor dari masyarakat pengguna pelayanan kesehatan adalah faktor pendidikan dan status sosial ekonomi masyarakat.

**Kata Kunci :** Pengambilan Keputusan, Layanan Kesehatan

**ABSTRACT**

*Health is one of the most important aspects of life. Everyone will strive to maintain their health status. Efforts to maintain health status include making the right decisions in utilizing the health services provided. Looking at the data related to low access to health services and health facilities, the question arises about what causes this to happen. Low utilization of health facilities is often caused by the distance between the facility and the community, high tariffs, unsatisfactory services and so on. There are several factors that influence the level of service utilization, namely factors originating from health service providers and factors from the community of health service users. Three factors from health service providers are service facilities, service fees, and distance, while two factors from the community of health service users are education and socioeconomic status.*

**Keywords:** Decision Making, Healthcare

## Pendahuluan

Pengambilan keputusan dalam penggunaan layanan kesehatan merupakan proses kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai faktor. Keputusan terkait kesehatan tidak hanya bersifat personal, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lingkungan, sosial, ekonomi, dan budaya. Memahami faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dalam penggunaan layanan kesehatan adalah kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai hasil kesehatan yang optimal.

### 1. Faktor Personal:

- **Pengetahuan dan Pendidikan:** Tingkat pengetahuan dan pemahaman tentang kondisi kesehatan, penyakit, dan layanan kesehatan dapat mempengaruhi keputusan penggunaan layanan.
- **Pengalaman Sebelumnya:** Pengalaman positif atau negatif dalam penggunaan layanan kesehatan sebelumnya dapat mempengaruhi keputusan masa depan.

### 2. Faktor Sosial dan Lingkungan:

- **Dukungan Sosial:** Tingkat dukungan dari keluarga, teman, dan komunitas dapat memainkan peran penting dalam keputusan penggunaan layanan kesehatan.
- **Aksesibilitas Layanan:** Ketersediaan dan aksesibilitas fisik terhadap layanan kesehatan dapat mempengaruhi sejauh mana seseorang memanfaatkannya.

### 3. Faktor Ekonomi:

- **Biaya dan Ketersediaan Asuransi:** Faktor ekonomi, seperti biaya perawatan kesehatan dan ketersediaan asuransi, dapat menjadi hambatan atau peny facilitator dalam pengambilan keputusan.

- **Pendapatan dan Pekerjaan:** Tingkat pendapatan dan stabilitas pekerjaan juga dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menggunakan layanan kesehatan.

### 4. Faktor Budaya:

- **Nilai dan Norma Budaya:** Nilai-nilai dan norma budaya dapat mempengaruhi preferensi pengguna terhadap jenis layanan kesehatan yang diterima.
- **Keyakinan Keagamaan:** Keyakinan keagamaan dan praktik-praktik keagamaan dapat memainkan peran dalam pengambilan keputusan terkait kesehatan.

### 5. Faktor Psikologis:

- **Persepsi Risiko dan Manfaat:** Persepsi risiko dan manfaat terkait dengan penggunaan layanan kesehatan dapat mempengaruhi keputusan pengguna.
- **Tingkat Kecemasan dan Stres:** Kondisi emosional seperti kecemasan dan stres juga dapat memainkan peran dalam pengambilan keputusan.

Pemahaman mendalam tentang faktor-faktor ini dapat membantu penyedia layanan kesehatan dan pembuat kebijakan untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan akses dan pemanfaatan layanan kesehatan, serta mempromosikan keputusan yang lebih baik untuk kesehatan individu dan masyarakat secara keseluruhan. Tujuan penelitian ini adalah memperoleh gambaran tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan dalam penggunaan layanan kesehatan.

## Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan prosedur penelitian deskriptif. Data yang digunakan dalam

penelitian ini adalah data primer. Pengumpulan data pada saat penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dan menjelaskan petunjuk pengisian kuesioner. Dalam kuesioner ini terdapat beberapa faktor yang akan diteliti, faktor pemanfaatan Puskesmas terdiri dari 5 pertanyaan, faktor pendidikan terdiri dari 1

pertanyaan, faktor pekerjaan terdiri dari 2 pertanyaan, faktor penghasilan terdiri dari 9 pertanyaan, dan faktor asuransi terdiri dari 4 pertanyaan. Kemudian kuesioner yang telah diisi dikumpulkan dan dicek kelengkapannya oleh peneliti untuk diolah dan dianalisis. Dalam penelitian ini dilakukan juga uji validitas dan reliabilitas.

Autor	Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Data Base dan Reputasi
Arwyn W. Nusawakana, Sanfian, Tesabela Messakh, Sevnat Jambornias	2017	Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan dalam Penggunaan Layanan Kesehatan Pada Wilayah Kerja Puskesmas Tawiri	<b>Desain:</b> kualitatif-deskriptif <b>Sampel:</b> 8 orang penduduk asli tinggal dan menetap di desa Hative Besar Ambon Maluku, sudah berkeluarga dan pernah menggunakan suatu layanan kesehatan <b>Variabel:</b> 1. Independen : Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan (persepsi sehat-sakit, layanan profesional dan pengalaman) 2. Dependen: Penggunaan Layanan Kesehatan <b>Analisis:</b> mengurutkan data ke dalam pola, pengkategorian data sehingga dapat memunculkan tema, dan pentafsiran data berdasarkan tema yang muncul sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan.	Pengambilan keputusan dalam penggunaan layanan kesehatan oleh masyarakat desa Hative besar dipengaruhi oleh persepsi sehat-sakit, layanan profesional dan pengalaman menggunakan layanan kesehatan yang selanjutnya menimbulkan munculnya keputusan dalam keluarga dan biaya.	<b>Jurnal:</b> Media Ilmu Kesehatan <b>Volume:</b> 6 Nomor 2
Nur Azizah, Bambang Budi Raharjo	2020	Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Proses Keputusan Pasien	<b>Desain:</b> analitik observasional dengan rancangan <i>cross sectional</i> <b>Sampel:</b> 87 responden pasien	Terdapat pengaruh antara bauran produk, tempat, dan proses terhadap proses keputusan pasien memilih layanan kesehatan di Instalasi Rawat Jalan	<b>Jurnal:</b> Higeia Journal of Public Health Research and Development

	Memilih Layanan Kesehatan	yang memanfaatkan pelayanan poliklinik rawat jalan, pasien dapat berkomunikasi dengan baik, pasien yang bersedia menjadi responden, dan pasien yang berusia $\geq 17$ tahun, pasien rawat jalan yang terikat asuransi kesehatan pemerintah/swasta dan pasien merupakan pegawai/karyawan RSUD Tugurejo Semarang. <b>Variabel:</b> 1. Independen : bauran pemasaran ( <i>product, price, place, promotion, people, process, dan physical evidence</i> ). 2. Dependen : proses keputusan pasien memilih layanan kesehatan di RSUD Tugurejo Semarang. <b>Analisis:</b> analisis univariat dan bivariat	RSUD Tugurejo Semarang.	<b>Volume:</b> 4 Nomor 2
Nyoman Anita Damayanti, Ratna Dwi Wulandari, Ilham Akhsanu Ridlo, Lama'ah Azzahra, Wahdah Dhiyaul Akrimah, Fathiyah Rahma, Wahyul Anis	2023 Kesetaraan Gender dalam Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Daerah Urban dan Rural, Indonesia	<b>Desain:</b> <i>mixed method</i> , yaitu secara kualitatif dengan melakukan indepth interview dan secara kuantitatif dengan bantuan kuesioner <b>Sampel:</b> ibu hamil dan ibu nifas yang tersebar di beberapa Puskesmas di Kota Surabaya dan Kabupaten Bojonegoro, Provinsi Jawa Timur dengan jumlah sebanyak 175 responden <b>Variabel:</b> Kesetaraan Gender, Pengambilan Keputusan, Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	1. Tidak ada hubungan antara pengambil keputusan dengan pemanfaatan layanan kesehatan ( $\text{sig}=0,328$ ). 2. Istri di ditinjau dari jumlah frekuensi yang mendominasi dalam pengambilan keputusan penggunaan pelayanan kesehatan (92,5%). 3. Selain itu, bila pengambil keputusan adalah suami, seluruh ibu nifas (100%) akan memanfaatkan layanan kesehatan. 4. Terkait dengan sumber informasi yang banyak responden memilih dalam memberikan informasi terkait kesehatan kehamilan untuk kepentingan kesehatan layanan, yaitu tenaga kesehatan (86,3%) dibandingkan media lain. 5.	<b>Jurnal:</b> Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia <b>Volume:</b> 11 Nomor 2

			<b>Analisis:</b> analisis univariat, dan bivariat	Sumber informasi mempunyai hubungan signifikan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan (sig=0,000). 6. Keputusan istri adalah penentu dalam pengambilan keputusan mengenai penggunaan pelayanan kesehatan. 7. Suami sebagai pengambil keputusan juga dapat mempengaruhi istrinya untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan.	
Cindy Claudia Pandoyo Putri, Martinus Tjhia Tjen Jong, Innocentius Bernarto	2021	Faktor-Faktor yang Memengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kesehatan Ibu dan Anak di Klinik Keluarga Pisangan Baru, Jakarta	<b>Desain:</b> pendekatan metode campuran ( <i>mixed-method</i> ) <b>Sampel:</b> 136 ibu hamil trimester III yang sedang melakukan antenatal care di Poliklinik Ibu dan Anak (KIA) Klinik Keluarga Pisangan Baru (KPB). <b>Variabel:</b> 1. Independen: perilaku pasien, jarak, pelayanan tenaga medis, fasilitas pelayanan, promosi dan peran keluarga, biaya pelayanan 2. Dependen : Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan  <b>Analisis:</b> Partial Least Squares Structural Equation Modeling	1. Jarak, pelayanan tenaga medis, dan promosi tidak berpengaruh positif terhadap perilaku pasien. 2. Biaya pelayanan, fasilitas, dan peran keluarga berpengaruh positif terhadap perilaku pasien. 3. Perilaku pasien, jarak, pelayanan tenaga medis, fasilitas pelayanan, promosi, dan peran keluarga tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pemilihan tempat persalinan. 4. Biaya pelayanan tidak berpengaruh negatif terhadap keputusan pemilihan tempat persalinan.	<b>Jurnal:</b> Jurnal Ilmiah Manajemen dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (Jmbi Unsrat) <b>Volume:</b> 8 Nomor 1
Indra Karana Napitupulu, Babygia Carolina, Naili Rahmawati	2018	Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pengambilan Keputusan Keluarga Dalam Pemanfaatan Puskesmas Kelurahan Pasir Kaliki Tahun 2017	<b>Desain:</b> deskriptif korelasi, pendekatan Cross Sectional <b>Sampel:</b> 95 responden di wilayah kerja UPT Puskesmas Pasir Kaliki Bandung <b>Variabel:</b> 1. Independen : Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Pengambilan Keputusan Keluarga (pendidikan, pekerjaan,	1. Responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan sebanyak 84.2%, responden dengan pendidikan SMA sebanyak 35.8%, sebanyak 36.8% responden bekerja sebagai buruh, 60.0% responden memiliki penghasilan di bawah UMR dan	<b>Jurnal:</b> Jurnal Kesehatan Prima <b>Volume:</b> 12, Nomor 2

<p>penghasilan, kepemilikan asuransi kesehatan)          2. Dependen: Pemanfaatan Puskesmas  <b>Analisis:</b> uji Chi Square</p>	<p>77.9% menyatakan memiliki asuransi.          2. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dan pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.          3. Ada hubungan yang bermakna antara faktor pekerjaan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan (<math>p=0,034</math>) dengan estimasi risiko 0.113.</p>
--	--

## Hasil dan Pembahasan

### 1. Distribusi Frekuensi Faktor Pendidikan, Pekerjaan, Penghasilan dan Asuransi.

Distribusi status pendidikan terlihat bahwa paling banyak responden dengan pendidikan SMA sebanyak 34 responden (35.8%), SD yaitu 21 orang (22.1%), sedangkan pendidikan SMP sebanyak 27 (28.4%) dan paling sedikit responden yang akademi/Perguruan Tinggi yaitu sebanyak 13 orang (13.7%).

Pada variabel pekerjaan sebagian besar responden bekerja sebagai buruh yaitu sebanyak 35 responden (36,8%), untuk pekerjaan PNS/pensiun, yaitu sebanyak 8 responden (8.4%), untuk karyawan swasta yaitu sebanyak 20 responden (21.1%), sedangkan untuk yang tidak bekerja yaitu sebanyak 32 responden (33.7%). Distribusi responden yang menyatakan memiliki asuransi kesehatan sebanyak 74 (73.1) responden, sedangkan yang tidak memiliki sebanyak 21 (26.9) responden.

### 2. Distribusi Frekuensi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.

Pemodelan pemanfaatan pelayanan menurut Depkes RI (2010) memaparkan bahwa pemanfaatan

fasilitas pelayanan kesehatan dipengaruhi oleh terbatasnya tenaga kesehatan milik pemerintah, keterjangkauan fasilitas pelayanan kesehatan oleh masyarakat dan persepsi masyarakat mengenai *responsiveness* pelayanan yang diberikan petugas kesehatan.

Pemanfaatan Puskesmas oleh masyarakat di tahun 2015 adalah 45,28% dari jumlah penduduk kecamatan cicendo yang berjumlah 97494 jiwa dan lebih besar dari rata-rata nasional yang dikeluarkan oleh depkes RI tahun 2008 sebesar 30%. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas dari hasil penelitian ini menunjukkan dalam 3 bulan terakhir sebagian besar masyarakat dimana dari 95 responden menyatakan 80 responden (84,21%) memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas.

Berdasarkan data yang terlihat responden yang memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut sebagian besar tidak bekerja dan merupakan ibu rumah tangga. Penelitian ini berbeda dengan penelitian Nuraini (2010) dimana hasil yang diperoleh adalah sebanyak 54 (68,4%) responden tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan sedangkan 25 (31,6%) responden lainnya pernah melakukan utilisasi rawat jalan. Dalam penelitian ini diperoleh hasil yang

berbeda, hal ini disebabkan karena masyarakat makin memahami pentingnya pemeliharaan kesehatan sehingga mengunjungi Puskesmas tidak hanya untuk mencari pengobatan saja tetapi juga untuk memelihara kesehatannya agar terhindar dari penyakit (upaya preventif). Sebab lain adalah murahnya biaya berobat di dimana untuk setiap kali berobat, pasien hanya perlu mengeluarkan uang sebesar Rp. 3000 ,- bagi yang tidak memiliki asuransi dan tidak ada biaya untuk pasien yang memiliki asuransi.

### **3. Hubungan Antara Faktor Pendidikan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.**

Hasil penelitian ini berbeda dengan teori yang dikemukakan oleh Notoatmodjo (2010) yang menyatakan bahwa pendidikan akan mempengaruhi kesadaran individu akan pentingnya arti sehat bagi diri dan lingkungannya, sehingga dapat mendorong kebutuhan akan pelayanan kesehatan dan pemilihan terhadap pelayanan kesehatan.

Tingkat pendidikan yang tinggi diharapkan lebih mudah menerima kesan-pesan dan memberikan motivasi khususnya dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan. Namun untuk keadaan saat ini tingkat pengetahuan seseorang tidak hanya diperoleh dari pendidikan formal saja namun seiring dengan kemajuan teknologi informatika sangat mempengaruhi seseorang untuk dapat memperoleh informasi dan ilmu pengetahuan dimana saja sehingga pendidikan formal tidak selalu menjadi faktor yang berhubungan dengan keputusan seseorang untuk selalu memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas atau tidak.

### **4. Hubungan Antara Faktor Pekerjaan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.**

Penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Febrina (2011) yakni tidak ada hubungan yang bermakna antara status pekerjaan dan pemanfaatan pelayanan kesehatan. Adanya kecenderungan

seseorang yang bekerja lebih aktif mencari pelayanan kesehatan dibandingkan dengan yang tidak bekerja, disebabkan karena disamping pengetahuannya yang lebih tinggi juga karena mereka lebih mandiri secara ekonomi sehingga mereka mencari pelayanan yang lebih lengkap juga akibat dari keterbatasan waktu yang dimilikinya untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di puskesmas sehingga sebagian besar mereka lebih memilih pusat pelayanan kesehatan lain yang buka sore atau diluar jam kerja mereka. Sedangkan masyarakat yang tidak mempunyai pekerjaan tetap seperti Ibu rumah tangga cenderung memanfaatkan fasilitas pelayanan.

### **5. Hubungan Antara Faktor Penghasilan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.**

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Safitri (2012), yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan antara penghasilan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

### **6. Hubungan Antara Faktor Kepemilikan Asuransi dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan.**

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Nurhidayah (2017) yang menyatakan bahwa ada hubungan antara asuransi kesehatan (kartu sehat dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Pemberian kartu sehat ini dimaksudkan untuk meningkatkan dan membantu akses keluarga miskin dalam meningkatkan pelayanan kesehatan, tetapi dalam pelaksanaannya tidak berjalan dengan baik, karena ternyata hanya sekitar 9% yang memanfaatkannya. Hasil penelitian ini bertentangan dengan teori yang dikemukakan Adisasmito, W (2007) bahwa asuransi kesehatan merupakan suatu alat yang dapat membantu masyarakat agar dapat melakukan pemeliharaan kesehatan tanpa harus terbebani dengan masalah ekonomi atau keuangan.

## Kesimpulan

Jurnal ini menyoroti beberapa faktor yang signifikan dalam pengambilan keputusan terkait penggunaan layanan kesehatan. Penelitian ini menekankan pentingnya faktor-faktor seperti kesadaran akan kesehatan, pendidikan, aksesibilitas layanan, dukungan sosial, dan persepsi risiko dalam membentuk perilaku penggunaan layanan kesehatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan kesadaran akan pentingnya kesehatan memiliki dampak positif pada kecenderungan masyarakat untuk menggunakan layanan kesehatan secara lebih proaktif. Selain itu, aksesibilitas fisik dan finansial terhadap layanan kesehatan juga muncul sebagai faktor kritis dalam pengambilan keputusan, dengan masyarakat yang memiliki akses yang lebih mudah cenderung lebih aktif mencari perawatan kesehatan.

Dalam konteks ini, peran dukungan sosial dari keluarga, teman, dan komunitas juga menjadi elemen kunci. Individu yang mendapatkan dukungan sosial yang positif lebih mungkin untuk mengambil keputusan yang mendukung kesehatan mereka dan mencari layanan kesehatan dengan lebih aktif.

Namun, penelitian juga mencatat bahwa persepsi risiko individu terhadap penyakit atau kondisi tertentu dapat mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan kesehatan. Upaya untuk meningkatkan pemahaman dan persepsi risiko masyarakat dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan partisipasi dalam layanan kesehatan pencegahan.

Secara keseluruhan, jurnal ini menyajikan pemahaman yang mendalam tentang berbagai faktor yang

mempengaruhi pengambilan keputusan dalam penggunaan layanan kesehatan. Implikasi dari temuan ini dapat digunakan untuk merancang intervensi atau kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam upaya pemeliharaan kesehatan dan pencegahan penyakit.

## Daftar Pustaka

- Azizah., N. Raharjo., B.B. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Proses Keputusan Pasien Memilih Layanan Kesehatan. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*. 4(2). 189-200
- Damayanti., N.A, Wulandari., R.D. Ridlo., I.A. (2023). Kesetaraan Gender dalam Pengambilan Keputusan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Daerah Urban dan Rural, Indonesia. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*. Volume 11, Nomor 2. 132-142
- Napitulu.,I.K, Carolina.,B, Rahmawati., N. (2018). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pengambilan Keputusan Keluarga dalam Pemanfaatan Puskesmas Kelurahan Pasir Kaliki Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Prima*, 12 (2). 169 - 177
- Nusawakan., A.W, Messakh., S.T., Jambormias., S. (2017). *Media Ilmu Kesehatan* Vol. 6, No. 2. 129-138