LITERATURE REVIEW: FAKTOR YANG BERHUBUNGAN DENGAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT

[1]Muhammad Hafizul Ilmi, [2]Nita Pujianti, [3]Ayu Riana Sari
[1] Unit Pelaksana Teknis Dinas Puskesmas Guntung Manggis, Banjarbaru
[2,3] Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat
Email Korespondensi: Hafizulilmi07@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan atau penggunaan pelayanan kesehatan pada pelayanan rawat inap di Rumah Sakit oleh pasien merupakan satu dari banyak faktor yang berpengaruh terhadap derajat kesehatan masyarakat dan menunjukkan mutu pelayanan kesehatan rawat inap yang didapatkan dari pihak Rumah Sakit sekaligus menilai tingkat kepercayaan dan kepuasaan oleh pasien kepada pengelola pelayanan di Rumah Sakit. Penelitian ini bermaksud untuk menganalisis keterkaitan hubungan antara faktor pengetahuan, sikap, dukungan keluarga, kebutuhan dan persepsi pada pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit. Penelitian ini berjenis *literature review* dengan metode SLR (*systematic Literature Review)* dengan teknik inklusi dan Analisa literatur menggunakan metode PICOT (Populasi, Intervensi, Banding, Hasil dan Waktu). Pencarian *database* yang digunakan adalah *Google Schoolar* dan *ScienceDirect*, dan didapatkan 11 artikel jurnal yang sesuai dengan inklusi. Berdasarkan Hasil telaah teridentifikasi bahwa adanya keterkaitan antara pengetahuan, sikap, dukungan keluarga, kebutuhan dan persepsi terhadap pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit. Faktor yang ditemukan berhubungan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit adalah pengetahuan, sikap, dukungan keluarga, kebutuhan dan persepsi. Namun perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan pengetahuan terhadap pemanfaatan pelayanan Kesehatan rawat inap karena minimnya literatur terkait topik tersebut.

Kata-kata kunci : Pemanfaatan pelayanan kesehatan, pelayanan rawat inap, rumah sakit.

ABSTRACT

Utilization of inpatient health services in hospitals is one of the many factors that influence the degree of public health. It shows the quality of inpatient health services obtained from the hospital by assessing the level of trust and satisfaction of patients to service managers at the hospital. This study aims to analyze the relationship between knowledge, attitudes, family support, needs and perceptions on the utilization of inpatient health services in hospitals. This research was literature review using the Systematic Literature Review with inclusion techniques and literature analysis using the PICOT method (Population, Intervention, Appeal, Results and Time). The database searches used were Google Schoolar and ScienceDirect, and 11 journal articles were found that matched the inclusion. Based on the results of the study, it was identified that there was a relationship between knowledge, attitudes, family support, needs and perceptions of their relationship to the use of inpatient services at the hospital. Factors found to be related to the use of inpatient health services in hospitals were knowledge, attitudes, family support, needs and perceptions. However, further research is needed on the relationship between knowledge and utilization of inpatient health services due to the lack of literature related to this topic.

Keywords **:** *Utilization of health services, inpatient services, hospitals.*

PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 44 tahun 2009, menerangkan bahwa Rumah Sakit menjadi institusi pelayanan kesehatan yang mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan individu dengan lengkap/paripurna termasuk pelayanan rawat inap. Rumah sakit berperan secara strategis dalam meninggikan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit memiliki kewajiban dalam memberikan pelayanan berkualitas mengacu pada standar yang telah ditetapkan serta dapat dijangkau oleh semua lapisan di masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 129 Tahun 2008 atas SPM (Standar Pelayanan Minimal) Rumah Sakit harus memberikan pelayanan yang bermutu (1,2).

Rumah sakit kini memfokuskan pelayanannya pada pelayanan rawat inap. Karena pelayanan ini merupakan pelayanan yang memberikan penghasilan besar kepada institusi tersebut. Dalam pelayanan Rumah Sakit ini pasien mendapatkan kesan atau gambaran tentang mutu dan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan (3).

Berdasarkan Profil Kesehatan Kota Banjarmasin Tahun 2019. Dari 10 Rumah Sakit yang ada di Kota Banjarmasin, indikator pemanfaatan pelayanan Rumah Sakit tahun 2018 dan 2019 belum memenuhi standar yang ideal untuk indikator yang ditentukan oleh Sistem Informasi Rumah Sakit 2011 (SIRS 6). Secara keseluruhan Rumah Sakit di Kota Banjarmasin untuk BOR 56,2%, LOS 4,2 hari, hingga TOI 3,3 hari dan BTO 48,1 kali. Dan
tahun 2018 BOR 62,3%, LO, S 0 hari, TOI 2,8 dan BTO 49,45 kali. Dari keempat indikator tersebut, selama 2 tahun terakhir belum mencapai nilai cakupan standar terkait pelayanan rumah sakit. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit masih rendah (4).

Andersen (1968) dalam bukunyayang berjudul "*Behavioral Model of Health Services Utilization"*, menyatakan bahw "karakter individu dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan dipengaruhi faktor predisposisi (*predisposing factors*) yaitu pengetahuan dan sikap, faktor pemungkin (*enabling factor*) yaitu dukungan keluarga, dan faktor kebutuhan (*need factors*)".

Selain keempat faktor di atas, pemanfaatan pelayanan kesehatan dalam pola interaksi sosial oleh individu tidak terlepas dari persepsi. Gibson, Ivancevich, dan Donnely (1996) menjelaskan bahwa faktor internal dan eksternal berpengaruh terhadap persepsi. Faktor internal ialah faktor yang timbul dari dalam diri individu. Faktor eksternal adalah karakteristik lingkungan dari suatu objek yang ada di dalamnya, yang dapat mengubah cara pandang orang-orang di lingkungan tersebut dan mempengaruhi individu merasakan dan menerimanya (5).

Perilaku konsumen pelayanan kesehatan dapat dilihat dari pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat inap. Berdasarkan hal tersebut maka penting untuk diketahui keterkaitan faktor-faktor tersebut pada pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit. Penelitian tersebut dilakukan analisis melalui *literature review*.

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian sekunder dengan studi literatur yang menganalisis penelitian yang telah dilakukan terhadap suatu topik atau pertanyaan tertentu di bidang keilmuan. Dengan penelitian ini peneliti ingin menganalisis apakah ada hubungan faktor pengetahuan, faktor sikap, faktor dukungan keluarga, faktor kebutuhan dan faktor persepsi pada pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit.

Penelitianmenggunakan metode *systematic literature review* dengan tujuan mengidentifikasi, mempelajari, menganalisisdan menginterpretasikan semua temuan sebelumnya untuk menjawab pertanyaan penelitian secara relevan yang telah ditentukan sebelumnya (6).

Sumber data yang dipakai pada metod penelitian dari data sekunder. yaitu hasil penelitian yang telah dilakukan para peneliti sebelumnya berupa artikel yang diterbitkan dalam jurnal nasional dan internasional terakreditasi yang diperoleh secara *online*. Hasil identifikasi metode pencarian dengan *Google Scholar* dan *Science Direct* menghasilkan 3682 data hasil pencarian. Setelah melalui filtrasi, 29 artikel dikumpulkan dan direview secara independen berdasarkan kriteria inklusi. Kriteria inklusinya antara lain; rentang waktu penerbitan maksimal 10 tahun; bahasa yang digunakan adalah Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris; merupakan original artikel penelitian dan tersedia *free full text*. Selanjutnya, artikel tersebut ditinjau lebih lanjut untuk mendapatkan referensi yang akurat dan komprehensif tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit. pada pencarian *Google Scholar*, peneliti mendapatkan 6 artikel penelitian dan *Science Direct* mendapatkan 5 artikel penelitian. Hasil yang diperoleh 11 artikel untuk review akhir menggunakan PICOT (Populasi, Intervensi, Banding, Hasil dan Waktu).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pengetahuan

Pengetahuan individu hubungannya dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit belum tentu sebanding dengan pendidikan individu. Individu dengan pengetahuan yang baik dapat membuat keputusan di pelayanan kesehatan rawat inap. Pengetahuan individu didasarkan atas informasi yang diperoleh dari individu itu sendiri ini maupun informasi dari Rumah Sakit. Pernyataan tersebut dibuktikan oleh penelitian yang dilakukan Agustina (2019), menyebutkan bahwa 90% responden yang memiliki pengetahuan baik cenderung untuk memanfaatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit. (7).

Penulis berasumsi, individu dengan pendidikan tinggi belum tentu memiliki pengetahuan yang baik terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan yang juga dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengalaman yang didapatkan maupun informasi langsung yang didapatkan individu oleh pihak provider pelayanan kesehatan. Pengetahuan sebagai hasil belajar dari manusia yang terdiri atas fakta dan teori yang membuat mereka mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi. Pengetahuan tentang pemanfaatan layanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit dapat dipengaruhi oleh banyak faktor melalui pengalaman dan informasi. Semakin banyak pengetahuan yang diperoleh tentang fasilitas kesehatan, semakin tinggi pula individu yang memanfaatkan layanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit (8,9).

b. Sikap

Dari 3 jurnal yang ditelaah, menyatakan bahwa sikap merupakan stimulus atau respon individu baik positif atau negatif yang didapatkan dari pihak Rumah Sakit seperti pelayanan yang diberikan, fasilitas dan pelayanan telah terpenuhi dengan baik, fasilitas yang ditawarkan sesuai dengan harapan dan keterbatasan fasilitas yang diberikan Rumah Sakit masih dapat diterima oleh pasien (7,10,11).

Sedangkan pada penelitian Merna dkk, 2019 berpendapat bahwa sikap individu lebih mengarah kepada pengambilan keputusan individu itu sendiri apakah akan memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut atau tidak. Individu yang memiliki sikap baik tentunya dapat membuat keputusan yang baik, sedangkan individu yang memiliki sikap buruk tentunya juga membuat keputusan yang buruk (12).

Penulis berasumsi bahwa, Jika sikap yang baik diberikan oleh pihak provider kepada individu, maka akan tercipta stimulus atau respon yang baik juga oleh individu yang akan membuat individu dapat menilai positif pada pelayanan yang diberikan dan individu akan merasa nyaman, komunikatif, dan dapat saling percaya di dalam pelayanan kesehatan rawat inap. Kesimpulannya, sikap merupakan respon yang didasarkan atas perlakuan yang didapat di Rumah Sakit kepada pasien di dalam pelayanan kesehatan rawat inap.

Sikap pasien sebagai konsumen dinilai memiliki korelasi yang kuat terhadap perilaku. Sikap dipandang sebagai prediktor efektif dari perilaku pasien. Oleh karena itu, perlu diciptakan sikap membangun di dalam pelayanan rawat inap di Rumah Sakit agar dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan tersebut. Sikap dapat diekspresikan pada tiga komponen seperti kognitif, afektif, dan konatif (11).

c. Dukungan Keluarga

Menurut (Saleh dkk 2012), Dukungan dari individu lain seperti keluarga dan kawan ialah salah satu dari sekian faktor yang berpengaruh terhadap perbuatan individu memanfaatkan pelayanan kesehatan. Perbedaan pada penelitian terdapat pada pengaruh dukungan keluarga terhadap individu didalam pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit. Menurut Sampeluna, dkk (2013) menyatakan dukungan keluarga berpengarah dalam pengambilan keputusan pasien terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sedangkan menurut Saleh, dkk (2012) menyatakan dukungan keluarga hanyalah sebuah dorongan bagi individu tetapi keputusan pemanfaatan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit sepenuhnya tergantung dalam diri individu itu sendiri (11,13).

Penulis berasumsi bahwa dukungan keluarga sangat berpengaruh di pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit. Pada dasarnya manusai adalah makhluk sosial yang membutuhkan pertolongan manusia lain dan memiliki bermacam-macam sifat dan perilaku. Sama halnya dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit, ada individu yang memerlukan keluarga dalam pengambilan keputusannya dan ada individu yang hanya memerlukan dukungan oleh keluarganya, tetapi keputusan tetap berada pada individu tersebut untuk memanfaatkan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit. Kelompok yang dikenal dan terdekat adalah keluarga.

Dalam keluarga, keputusan biasanya dibuat oleh kepala keluarga. Anggota keluarga lainnya hanya menuruti keputuskan yang telah dibuat kepala keluarga. Berdasarkan penjelasan tersebut, faktor keluarga secara otomatis berkaitan di pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit (13).

d. Kebutuhan

Faktor kebutuhan merupakan prediktor terkuat didalam pemanfaatan pelayanan kesehatan dan faktor kebutuhan didasarkan atas kebutuhan yang dirasakan (*Perceived Need*). Anderson menyatakan bahwa, kebutuhan yang dirasakan yaitu suatu perilaku didalam pemanfaatan pelayanan kesehatan berdasarkan tingkat atau derajat kesehatan yang dirasakan buruk dan memerlukan pelayanan kesehatan (7).

Akan tetapi, terdapat perbedaan dalam mendefinisikan faktor kebutuhan yang dirasakan. Fausiah dan Ansari (2019) menyatakan bahwa, faktor kebutuhan yang dirasakan sebatas pada kondisi kesehatan yang dirasakan oleh individu. Jika Individu merasa bahwa kondisi kesehatan yang dialami berat, tentunya individu tersebut akan menginginkan kesembuhan dan semakin membutuhkan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan. Semakin tinggi kebutuhan akan pelayanan kesehatan, pastinya semakin tinggi
juga dorongan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan tersebut (7,14).

Sedangkan pada penelitian Jiang dan Tsou (2018), menyatakan bahwa faktor kebutuhan yang dirasakan tidak sebatas pada kondisi kesehatan individu, akan tetapi pada kemampuan individu dalam menjalani kehidupannya. Yang ditunjukkan pada variabel ADLs (*Activity Daily Livings*) dan kesehatan mental sehingga individu secara mandiri berperilaku pencarian/membutuhkan pelayanan kesehatan (15,16).

Menurut peneliti, telah terbukti bahwa kebutuhan ada hubungannya dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit. Peneliti berasumsi bahwa faktor kebutuhan individu dalam pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit dipengaruhi adanya perasaan pada kondisi fisik dan mental individu dirasa terganggu mengenai masalah kesehatannya, sehingga membutuhkan pelayanan kesehatan sebagai upaya menyembuhkan kondisi kesehatan individu tersebut. Jika individu merasa kondisi kesehatan yang di alami berat, tentunya individu tersebut akan membutuhkan pelayanan kesehatan, begitu pula dengan kebutuhan pelayanan kesehatan, jika kebutuhan pelayanan semakin tinggi, semakin tinggi pula dorongan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit (14).

e. Persepsi

Persepsi merupakan kesan atau informasi yang didapat dari segi kualitas pelayanan yang didapat dari petugas kesehatan Rumah Sakit serta mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap. Pasien dengan persepsi baik memiliki peluang tinggi dalam memutuskan untuk mau menggunakan pelayanan rawat inap Rumah Sakit daripada pasien yang memiliki persepsi kurang baik. Berdasarkan hasil penelitian Merna dkk (2019), ditemukan adanya hubungan relevan antara persepsi dan keputusan untuk dirawat di Rumah Sakit Gayo Lues, yang dibuktikan oleh hasil nilai p (0,009 < 0,05). Pasien dengan persepsi baik dalam memutuskan untuk memanfaatkan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit memiliki peluang 4,5 kali lebih tinggi daripada pasien yang memiliki persepsi kurang (12).

Peneliti berasumsi bahwa persepsi sebagai interpretasi informasi atau perlakuan yang diambil oleh indera dan membantu menafsirkan pengalaman yang didapat, dalam hal ini pengalaman di pelayanan kesehatan rawat inap didapatkan di Rumah Sakit. Salah satu aspek penting yang berdampak signifikan bagi pasien ketika memahami suatu hal adalah pengetahuan sebelumnya tentang apa yang mereka rasakan, yaitu pengalaman pelayanan yang didapat di pelayanan rawat inap diperoleh melalui proses pembelajaran di lingkungan yang relatif menetap.

Sejalan dengan teori yang dikemukakan Gibson dkk (1996), bahwa persepsi membantu seseorang dalam menerima dan mengekspresikan sesuatu yang dirasakan dan dilihat menjadi bentuk utuh dan berarti seperti suatu tindakan yang dapat dilihat pancaindera. Sama halnya dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan dimana pasien memiliki persepsi masing-masing terhadap pelayanan kesehatan yang didapat sehingga menentukan penilaian dan tindakan yang diambil oleh pasien tersebut (5).

PENUTUP

Berdasarkan hasil telaah dari 11 artikel yang dilakukan, didapatkan faktor yang berhubungan pada pemanfaatan pelayanan kesehatan rawat inap di Rumah Sakit adalah pengetahuan, sikap, dukungan keluarga, kebutuhan dan persepsi. Namun pada hasil penelitian yang berkaitan dengan faktor pengetahuan hubungannya pada pemanfaatan pelayanan rawat inap di Rumah Sakit yang sumbernya dari jurnal nasional maupun internasional yang terakreditasi masih terbatas, sehingga perlunya dilakukan penelitian lebih lanjut pada hubungan variable tersebut untuk mendapatkan gambaran lebih mendalam terkait topik ini.

DAFTAR PUSTAKA

1. Juwita GS, Marlinae L, Rahman F. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. Jurnal Publik Kesehatan Masyarakat Indonesia. 2017;4(2):49–56.
2. Ridwan B. Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal di RSUD Undata Provinsi Sulawesi Tengah. e-Jurnal katalogis. 2017;5(12):108–17.
3. Rosita R, Tanastasya AR. Penetapan Mutu Rumah Sakit berdasarkan Indikator Rawat Inap. Jurnal Kesehatan Kusuma Husada. 2019;166–78.
4. Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin. Profil Kesehatan Kota Banjarmasin Tahun 2019. Dinas Kesehatan Kota Banjarmasin. 2020;1–177.
5. Gibson JL, Ivancevich JM, Donelly JH. Organization : Perilaku, Struktur, Proses Jilid 1-8/E. Jakarta: Binarupa Aksara; 1996.
6. Triandini E, Jayanatha S, Indrawan A, Werla Putra G, Iswara B. Metode Systematic Literature Review untuk Identifikasi Platform dan Metode Pengembangan Sistem Informasi di Indonesia. *Indonesian Journal Information Systematic*. 2019;1(2):63.
7. Agustina LF. Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit oleh Masyarakat Kecamatan Dewantara Kabupaten Aceh Utara. Jurnal Ilmu Kesehatan. 2019;4(2):65–73.
8. Fatimah S, Indrawati F. Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *Higeia Journal Public Health Research and Development*. 2019;1(3):84–94.
9. Hidayah N, Sihotang HM, Lestari W. Faktor yang berhubungan dengan Pemberian Imunisasi Dasar Lengkap pada Bayi Tahun 2017. Jurnal *Endurance*. 2018;3(1):153–61.
10. Basit M, Sukarlan, Lusiana D. Faktor Psikologi Klien memilih Rumah Sakit Sari Mulia sebagai Pelayanan Rawat Inap. Dinas Kesehatan. 2014;5(2):71–8.
11. Saleh PA, Amir MY, Palutturi S. Hubungan Faktor Sosial dan Psikologis dengn Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di RS Bhayangkara Makassar. Jurnal Administrasi Publik. 2012;2(1):1–10.
12. Merna, Nadapdap TP, Megawati. Analisis Keputusan Pasien Untuk Dirawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gayo Lues. Jurnal Skala Kesehatan. 2019;10(2):48–56.
13. Sampeluna N, Balqis, Hamzah A. Faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di RSUD Lakipadada Kabupaten Tana Toraja. Jurnal AKK. 2013;2(3):22–8.
14. Fausiah, Ashari MR. Pemanfaatan pelayanan kesehatan pasien umum di unit rawat inap Rumah Sakit Umum (RSU) Anutapura kota Palu. Jurnal Kesehatan Masyarakat. 2019;10(1):35–44.
15. Jiang M, Yang G, Fang L, Wan J, Yang Y, Wang Y. *Factors associated with Healthcare Utilization among Community-dwelling Elderly in Shanghai, China. PLoS ONES ONE*. 2018;13(12):1–23.
16. Tsou MT. *Healthcare Service Utilization and Associated Factors in Community- Dwelling Elderly in Northern Taiwan: One Medical Center's Experience. International Journal Gerontology*. 2018;12(2):144–9.