

## ABSTRACT

Individual need to make use of healthcare services is directly influenced by consumer's perception towards the provider. Should the need fail to be actualized as patient's demand, that will bring about patient's dissatisfaction resulting in the decline of Public Health Center (PHC) visitation. Patient's declining visitation at Taman PHC in Sidoarjo Regency in the year 2004 – 2005 was amounting to 76.5%. The study is aimed at formulating efforts to improve patient's visitation at Taman PHC in Sidoarjo Regency based on community need and demand analysis.

This was a descriptive cross-sectional designed study conducted in May 2007 with 100 respondents from the community of 8 sub-districts in Taman PHC coverage area. Samples were taken by non random purposive sampling method.

The result showed that most respondents were from Taman District, aged between 18 – 40 years old, and the majority was female. Respondents' education was mostly high school graduates and the monthly income was low (< Rp.650,000.00). Patients' highest reference was their family and their perception on health was normatively in line. Respondents' perception on the service quality of Taman PHC was good with the most frequent visited health institution for the past one year was the PHC.

Efforts to increase patient's visitation are: 1) rescheduling general practitioner's service-hour; 2) cooperating with pediatrician and internal medicine specialists; 3) rearranging the Standard Operating Procedure for service flow; 4) proposing to the Communication Bureau to access public transportation for the far distanced sub-districts from the PHC, and 5) forming a public service forum.

**Keywords:** need, demand, health service, Public Health Center

## ABSTRAK

Kebutuhan individu untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan dipengaruhi secara langsung oleh persepsi konsumen terhadap *provider*. Kebutuhan yang tidak terealisasikan dalam permintaan menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, sehingga dapat menyebabkan penurunan jumlah kunjungan. Penurunan jumlah kunjungan di Puskesmas Taman, Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2004-2005 sebesar 76,5%. Penelitian ini dilaksanakan untuk menyusun upaya peningkatan berdasarkan analisis kebutuhan (*need*) dan permintaan (*demand*) masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Taman, Kabupaten Sidoarjo.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dilakukan pada bulan Mei 2007. Penelitian ini bersifat *cross sectional* dengan jumlah responden 100 masyarakat dari 8 kelurahan yang berada di wilayah kerja Puskesmas Taman, Kabupaten Sidoarjo. Metode sampling yang digunakan adalah Non Random Sampling. Jenis teknik yang digunakan adalah *Purposive Sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan sebagian besar responden di Kecamatan Taman berusia antara 18 – 40 tahun, dengan jenis kelamin terbanyak yaitu perempuan. Tingkat pendidikan responden yang paling banyak tamat SMA dan tingkat pendapatan masyarakat rendah (< Rp 650.000). Referensi terbesar dari masyarakat yaitu keluarga dan persepsi responden tentang pengertian sehat sesuai dengan normatif. Sedangkan persepsi responden terhadap mutu pelayanan Puskesmas Taman sudah baik dengan pelayanan kesehatan yang paling sering dikunjungi oleh responden selama 1 tahun terakhir adalah Puskesmas.

Upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan jumlah kunjungan antara lain: (1) mengatur jadwal dokter umum; (2) bekerjasama dengan dokter spesialis anak dan penyakit dalam; (3) membenahi SOP untuk alur pelayanan; (4) mengajukan sarana transportasi ke Dinas Perhubungan untuk kelurahan yang letaknya agak jauh dari puskesmas, dan 5) membentuk forum pelayanan publik dengan masyarakat.

Kata kunci: kebutuhan, permintaan, pelayanan kesehatan, Puskesmas