

Motivasi Berobat Masyarakat di Puskesmas Pauh

Yolanda Oktarina¹, Dani Prayoga²

^{1,2}Universitas Perintis Indonesia Padang

e-mail: yolandaoktarina4@gmail.com, daniprayoga1234@gmail.com

Abstrak

Motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang mempengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. Pada dasarnya seorang bekerja karena keinginan memenuhi kebutuhan hidupnya. Dorongan keinginan pada diri seseorang dengan orang yang lain berbeda sehingga perilaku manusia cenderung beragam di dalam bekerja. Setiap aktivitas yang dilakukan seseorang pasti memiliki suatu faktor yang mendorong aktivitas tersebut (Rivai, 2004). Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat motivasi berobat masyarakat di Puskesmas Pauh. Penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner pada objek penelitian sebanyak 100 responden yang merupakan masyarakat yang pernah berobat di Puskesmas Pauh. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *simple random sampling*. Teori ERG (*Existence, Relatedness, Growth*) digunakan untuk menganalisis penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear sederhana. Tingkat motivasi berobat masyarakat di Puskesmas Pauh pada angka 4.173 dengan kategori baik. Artinya, Pasien Puskesmas Pauh memiliki dorongan yang tinggi dalam berobat ke Puskesmas Pauh dan sudah mencapai indikator motivasi berobat yaitu keberadaan, hubungan dan pertumbuhan. Pasien sudah pernah berobat dan dianggap keberadaannya oleh tenaga kesehatan. Pasien sudah berinteraksi dan menjalin hubungan kepada tenaga kesehatan. Dan pasien sudah merasakan kondisi tubuh menjadi lebih baik setelah berobat di Puskesmas Pauh.

Kata Kunci : Kesehatan, Komunikasi, Motivasi

Abstract

Motivation is a set of attitudes and values that influence individuals to achieve specific things according to individual goals. Basically a person works because he wants to fulfill his life needs. The encouragement of desires in a person with different people so that human behavior tends to vary at work. Every activity carried out by people must have a factor that encourages this activity (Rivai, 2004). The research aims to determine the level of motivation to seek treatment in the Pauh Community Health Center. Research using descriptive qualitative research methods. This study used a survey method by distributing questionnaires to the research object of 100 respondents who were people who had received treatment at the Pauh Health Center. The sampling technique used is simple random sampling technique. ERG theory (Existence, Relatedness, Growth) is used to analyze the research. The data analysis used is simple linear regression analysis. The level of motivation for community treatment at the Pauh Health Center is at 4,173 in the good category. This means that patients at the Pauh Health Center have a high motivation to seek treatment at the Pauh Health Center and have achieved indicators of motivation for treatment, namely presence, relationship and growth. The patient has been treated for

treatment and is considered by health personnel to exist. Patients have interacted and established relationships with health workers. And patients already feel their body condition is getting better after treatment at the Pauh Health Center.

Keyword : *Health, Communication, Motivation*

PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dengan pasien dalam proses mendaftarkan diri sebagai tahap awal berobat ataupun berkonsultasi merupakan faktor penting dalam menciptakan suasana komunikasi selanjutnya. Sehingga menciptakan suasana yang nyaman dan menimbulkan motivasi pada pasien untuk berobat di suatu tempat. Komunikasi interpersonal tenaga medis dalam hal meminta data diri kepada pasien, meminta dokumen pendukung berupa KTP, Kartu Pelajar, Kartu BPJS, dan Asuransi Kesehatan ataupun dokumen pendukung lainnya dapat mempengaruhi kenyamanan komunikasi pasien. Motivasi berobat pasien dapat dibangun dengan baiknya komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien. Menciptakan komunikasi yang baik diperlukan kemampuan komunikasi seperti menulis, membaca, berbicara, mendengarkan, dan berpikir (Mulyana, 2001). Sesuai dengan kajian teori komunikasi interpersonal tersebut, hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien dalam berkomunikasi sangat perlu. Apabila hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien harmonis, dapat menciptakan komunikasi yang efektif.

Berdasarkan data dari petugas tata usaha Puskesmas Pauh, jumlah masyarakat yang berobat ke Puskesmas Pauh pada tahun 2019 setiap bulannya dari bulan Januari hingga November 2019 mulai dari 2917 hingga 4141. Bahkan bisa dikatakan hampir seluruh masyarakat pauh berobat di Puskesmas Pauh. Pada bulan Januari total pengunjung diangka 3.594, selanjutnya di bulan Februari dan maret 3.437, kemudian pada bulan April naik di angka 4.042 orang dan di bulan Mei turun kembali di angka 3.458 orang. Peneliti berasumsi bahwa berkurang ataupun bertambahnya angka pasien yang berobat di Puskesmas Pauh disebabkan oleh kualitas komunikasi interpersonal tenaga kesehatan kepada pasien. Semakin baik komunikasi interpersonal tenaga kesehatan maka semakin tinggi angka masyarakat yang berkunjung begitu juga sebaliknya ketika komunikasi interpersonal tenaga kesehatan memburuk maka angka pasien yang berkunjung akan menurun seperti yang diteliti dalam penelitian terdahulu. Berbagai fasilitas tersedia di Puskesmas Pauh, salah satunya fasilitas dalam bentuk pembayaran.

Pasien yang berobat di Puskesmas Pauh menggunakan berbagai bentuk pembayaran diantaranya pribadi dan ditalangi oleh asuransi, seperti BPJS-Kesehatan (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial). BPJS adalah salah satu asuransi yang di monitori oleh pemerintah yang juga menjadi pilihan masyarakat untuk berobat. Di Kecamatan Pauh, terdapat klinik, praktek dokter, perawat ataupun bidan yang juga memiliki fasilitas yang bekerjasama dengan pihak BPJS. Pasien yang berobat di Puskesmas Pauh hampir 100% terdaftar sebagai pengguna asuransi BPJS. Setiap bulannya diangka 100-200 yang tidak terdaftar dalam asuransi BPJS. Ketika pasien menggunakan berbagai jenis pembayaran diharapkan memiliki kualitas komunikasi interpersonal yang setara. Segala bentuk sistem pembayaran dilakukan di meja registrasi.

Registrasi sebagai proses mendaftarkan diri di Puskesmas Pauh merupakan salah satu tahap dalam proses berobat. Peneliti sebagai observer partisipan yang berobat di Puskesmas Pauh merasakan bagaimana komunikasi interpersonal tenaga kesehatan kepada masyarakat di Puskesmas Pauh. Pada saat peneliti melakukan observasi awal di Puskesmas Pauh pada bulan oktober 2019, peneliti melihat komunikasi interpersonal yang terjadi pada saat itu dirasa kurang baik. Pada hari dimana peneliti melihat ada pasien yang

sudah lanjut usia salah mengambil nomor antrian. Pada saat nomor disebutkan oleh tenaga kesehatan, Bapak tersebut maju ke meja administrasi yang kemudian dimarahi oleh salah satu tenaga kesehatan dengan bahasa yang kurang baik dengan menggunakan nada yang tinggi dan kata-kata yang menunjukkan kurangnya rasa hormat tenaga kesehatan terhadap pasien tersebut. Tidak hanya itu, bahkan ada ibu yang sedang menyusui anak kemudian anaknya menangis tenaga kesehatan tanpa pandang bulu memarahi anak yang menangis dan meminta orang tua membawa anaknya keluar.

METODE

Penelitian ini menggunakan paradigma positivistik yang artinya suatu pandangan bahwa ilmu pengetahuan hanya dapat diperoleh melalui fenomena yang empiris, dapat diamati dan diukur, serta diuji dengan metode ilmiah. Jenis penelitian atau riset yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan survei dengan metode kuantitatif. Penelitian survei adalah sebuah metode riset dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya. Sedangkan metode kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menjelaskan hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya (Kriyantono, 2014: 70). Populasi pada penelitian ini adalah siswa Sekolah Dasar (SD) di kota Sungai Penuh yang berjumlah 7241. Jumlah sampel pada penelitian ini terdiri atas 100 orang yang dipilih secara acak sesuai kriteria yang telah ditetapkan.

Validitas merupakan kesesuaian antara suatu konsep dengan indikator yang digunakan untuk mengukurnya (Prasetyo, 2008: 98). Artinya, penelitian akan dikatakan valid ketika konsep-konsep yang telah dibuat sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak validnya suatu kuesioner. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Reliabilitas merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk menguji sejauh mana pengukuran memberikan hasil yang relatif stabil bila dilakukan pengukuran kembali. Suatu kuesioner dikatakan reliabel handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Singarimbun dan Effendi, 1989: 140).

Reliability Statistics		
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Cronbach's Alpha Based on Standardized Items</i>	<i>N of Items</i>
.889	.892	12

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori ERG (*Existence* atau keberadaan, *Relatedness* atau hubungan, *Growth* atau pertumbuhan). Berdasarkan hasil penelitian pada indikator sub-variabel keberadaan diperoleh rentang nilai 366-374 dengan total nilai 1483 dengan kategori baik. Artinya, secara keseluruhan pasien sudah merasa keberadaannya di Puskesmas Pauh.

Pasien sudah pernah berobat di Puskesmas Pauh, tempat pertama yang dituju adalah Puskesmas Pauh, pasien sudah merasa aman dan nyaman saat berada di Puskesmas Pauh dan pasien merasa tenaga kesehatan ramah saat berkomunikasi. Masih terdapat jawaban sering dari responden. Dikarenakan adanya tempat berobat alternatif bagi pasien untuk berobat dan konsistensi tenaga kesehatan dalam membangun perasaan mereka dianggap saat berobat dengan bersikap sopan dan menimbulkan rasa nyaman dan aman.

Pada sub-variabel hubungan rentang nilai yang diperoleh pada angka 232 – 372. Angka paling rendah pada pernyataan nomor Tujuh yaitu “Setelah saya berobat di

puskesmas, saya menjadi kenal dengan tenaga kesehatan” dengan nilai 232. Kemudian, angka tertinggi pada pernyataan nomor 5 yaitu “Hubungan yang baik mampu dibentuk oleh tenaga kesehatan saat berkomunikasi” dengan nilai 372. Secara keseluruhan hubungan yang terjalin antara pasien dan tenaga kesehatan sudah baik dengan total nilai 963. Artinya, setiap indikator sudah dicapai oleh responden. Namun, ada beberapa yang belum maksimal sehingga masih ada pasien selaku responden menjawab pernah.

Indikator pertumbuhan diperoleh angka mulai dari 290 sampai dengan 380. Nilai paling rendah pada pernyataan nomor Delapan yaitu “Saat saya berobat Kembali ke puskesmas, petugas kesehatan mengenali saya”. Kemudian, nilai paling tinggi pada pernyataan nomor Sembilan yaitu “Setelah saya berobat ke puskesmas pauh, saya merasakan kondisi tubuh saya membaik”. Hubungan yang baik sudah dapat dibangun tenaga kesehatan kepada pasien, pasien memiliki rasa kebutuhan kepada tenaga kesehatan terkait informasi kesehatan, kemudian beberapa pasien menjadi kenal kepada tenaga kesehatan di Puskesmas Pauh. Hanya saja sangat sedikit yang kenal dengan tenaga kesehatan yang lainnya menjawab “Tidak Pernah”.

Hasil tersebut menjelaskan bahwa hanya beberapa tenaga kesehatan yang mengenali pasien, dikarenakan banyaknya pasien yang berobat setiap harinya. Pasien merasa setelah berobat ke Puskesmas Pauh kondisi kesehatan pasien membaik. Pengetahuan secara kognitif pasien bertambah seiring berkomunikasi dengan tenaga kesehatan seputar informasi kesehatan. Dorongan pasien untuk hidup sehat meningkat setelah pasien berobat di Puskesmas Pauh dan pasien akan merekomendasikan Puskesmas Pauh sebagai tempat berobat.

Pada sub-variabel motivasi berobat merupakan bagian dari respon yang ada terhadap stimulus yang diberikan oleh tenaga kesehatan kepada pasien. Respon tersebut merupakan implemetasi dari teori SOR (Louhand, 2003 : 253). Kemudian, respon yang ada dianalisa menggunakan teori ERG (Aldelfer, 1969 : 142-175). Berdasarkan hasil analisa dengan menggunakan teori ERG, pasien telah mencapai indikator *eksistensi* (keberadaan), *relatedness* (hubungan) dan *growth* (pertumbuhan) (Aldelfer, 1969 : 142-175).

Tingkat motivasi berobat masyarakat di Puskesmas Pauh memiliki kategori baik, dengan total nilai 4.173. Artinya, Pasien Puskesmas Pauh memiliki dorongan yang tinggi dalam berobat ke Puskesmas Pauh dan sudah mencapai indikator motivasi berobat yaitu keberadaan, hubungan dan pertumbuhan. Pasien sudah pernah berobat dan dianggap keberadaannya oleh tenaga kesehatan. Pasien sudah berinteraksi dan menjalin hubungan kepada tenaga kesehatan. Dan pasien sudah merasakan kondisi tubuh menjadi lebih baik setelah berobat di Puskesmas Pauh. Hal tersebut sesuai dengan konsep ERG oleh Aldefer (1969 : 142-175).

SIMPULAN

Tingkat motivasi berobat masyarakat di Puskesmas Pauh memiliki kategori baik, dengan total nilai 4.173. Artinya, Pasien Puskesmas Pauh memiliki dorongan yang tinggi dalam berobat ke Puskesmas Pauh dan sudah mencapai indikator motivasi berobat yaitu keberadaan, hubungan dan pertumbuhan. Pasien sudah pernah berobat dan dianggap keberadaannya oleh tenaga kesehatan. Pasien sudah berinteraksi dan menjalin hubungan kepada tenaga kesehatan. Dan pasien sudah merasakan kondisi tubuh menjadi lebih baik setelah berobat di Puskesmas Pauh. Hal tersebut sesuai dengan konsep ERG oleh Aldefer (1969 : 142-175).

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. (2015). Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya, Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.
- DeVito, Joseph A. (2011). Komunikasi Antar Manusia, Edisi Kelima. Tangerang Selatan: Karisma.
- Hanurawan, Fattah. (2015). Psikologi Sosial Suatu Pengantar. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. (2009). Pengantar Statistika Sosial. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan.. (2010). Dasar-Dasar Statistika. Bandung: Alfabeta
- Liliweri, Alo. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Prenadamedia Group.