

Analisis Need dan Demand Pelayanan Kesehatan pada Pra-Lansia dan Lansia Wilayah Sumpersari Kota Malang

Ahmad Dimas Rasyidin¹, Amelia Salsabila Fitriani², Aupilana Mafaza Safarina³, Nida An-Khofiyya⁴, Yuanita Dwi Anggraeni⁵, Oskar Betay⁶, Indana Tri Rahmawati⁷

¹Departemen Ilmu Kesehatan, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Malang, Jl. Semarang No. 5 Malang, Jawa Timur, 65145, Indonesia

¹Yuanita Dwi Anggraeni, Surel: yuanita.dwi.2206126@students.um.ac.id

Abstract

Pre-elderly and elderly are age groups vulnerable to health issues thus requiring adequate healthcare facilities. Analysis of healthcare service need and demand is used to gauge the current and future demand for healthcare services. This research aims to analyze the needs and demands related to healthcare services among pre-elderly and elderly in the RW 2 and RW 3 areas of Sumpersari Subdistrict, Malang City. The method employed in this research is quantitative descriptive observational with a cross-sectional study design. Samples were determined through purposive sampling and data were collected using questionnaires, then analyzed using descriptive statistics presented in tabular form. The analysis results from 50 research samples show that 96% of respondents choose to seek healthcare services when ill. Additionally, 92% of respondents require a doctor when seeking treatment. The demand analysis results indicate that healthcare treatment facilities show 90% availability to the community, 90% of the community receives services from doctors, and 92% find the services friendly and satisfactory. From this research, respondents exhibit high demand for healthcare services and the demand for healthcare service facilities has been well received by the community, with individuals expressing satisfaction with the healthcare services provided.

Keywords: demand; elderly; health services; need; pre-elderly

Abstrak

Pra-lansia dan lansia merupakan kelompok umur yang rentan terhadap masalah kesehatan sehingga memerlukan fasilitas pelayanan kesehatan yang memadai. Analisis *need* dan *demand* pelayanan kesehatan digunakan untuk mengukur permintaan layanan kesehatan saat ini dan masa depan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan dan permintaan terkait pelayanan kesehatan pada pra-lansia dan lansia di wilayah RW 2 dan RW 3 Kelurahan Sumpersari, Kota Malang. Metode dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional study*. Sampel ditentukan secara *purposive sampling* dan data dikumpulkan dengan kuesioner serta dianalisis menggunakan statistik deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel. Hasil analisis dari 50 sampel penelitian menunjukkan bahwa 96% responden memilih pergi ke pelayanan kesehatan ketika sakit. Serta, sebesar 92% responden membutuhkan dokter ketika berobat. Hasil analisis *demand* menunjukkan fasilitas pengobatan di pelayanan kesehatan menunjukkan sebesar 90%, telah didapatkan masyarakat dengan baik, sebesar 90% masyarakat mendapat pelayanan dari dokter, dan sebesar 92% pelayanannya ramah dan memuaskan. Dari hasil penelitian ini, responden memiliki kebutuhan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan serta permintaan terhadap fasilitas pelayanan kesehatan telah diterima dengan baik oleh masyarakat dan merasa puas dengan pelayanan kesehatan tersebut.

Kata kunci: *demand*; lansia; pelayanan kesehatan; *need*; pra-lansia

1. Pendahuluan

Pra-lansia merupakan kelompok dengan usia 45-59 tahun, sedangkan lansia merupakan kelompok dengan usia 60 tahun ke atas (Febrianti, dkk., 2023). Menurut Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pada tahun 2021, terdapat 30,16 juta lansia di Indonesia, mewakili 11,01% dari populasi penduduk, yaitu berusia 60 tahun ke atas. Bahkan, berdasarkan hasil proyeksi penduduk, lansia di Indonesia pada tahun 2045 diperkirakan mencapai nyaris seperlima dari total penduduk. (Badan Pusat Statistik, 2021). Berdasarkan Badan Pusat Statistik Kota Malang, penduduk pra-lansia di Kota Malang berjumlah 163.114 jiwa dan penduduk lansia di Kota Malang berjumlah 114.344 jiwa. Sedangkan di Kelurahan Summersari Kota Malang, penduduk lansia berjumlah 903 jiwa pada tahun 2023 .

Lansia secara alami akan mendapati penurunan fungsi fisiologis dan kognitif karena bertambahnya usia. Kelompok umur ini menjadi sensitif terhadap beragam masalah kesehatan. Secara umum, lansia mengalami penyakit karena faktor usia, penyakit degeneratif, maupun penyakit tidak menular, seperti diabetes melitus, penyakit jantung, stroke, rematik, dan cedera. Tidak hanya berefek bagi individu, keluarga dan masyarakat luas pun akan terdampak dari lansia dengan kesehatan yang buruk. Dengan demikian, lansia memerlukan fasilitas pelayanan kesehatan yang layak sehingga dapat membantu meningkatkan dan menjaga kesehatan mereka (Badan Pusat Statistik, 2021).

Pelayanan kesehatan membantu masyarakat, khususnya kelompok pra-lansia dan lansia dalam upaya pemeliharaan dan peningkatan kondisi kesehatan. Untuk itu, pelayanan kesehatan perlu memenuhi standar, seperti pemenuhan *need* dan *demand*. *Need* (kebutuhan) adalah kapasitas untuk mendapatkan manfaat dari pelayanan kesehatan (Rodriguez, dkk., 2023). Kebutuhan akan pelayanan kesehatan adalah perawatan yang diyakini oleh dokter penting bagi seseorang untuk tetap sehat. Terkadang, pasien merasa membutuhkan perawatan kesehatan, tetapi dokter yakin bahwa mereka tidak memperoleh manfaat dari perawatan tersebut. Kadang-kadang dokter percaya bahwa ada kebutuhan medis, tetapi pasien tidak berkonsultasi karena memilih untuk tidak menerima perawatan atau belum mengenali kebutuhannya (Ghorbani, 2022). *Demand* (permintaan) merupakan keinginan konsumen terhadap pelayanan kesehatan tertentu yang ditunjang oleh kemampuan dan kesanggupan dalam memperoleh layanan tersebut (Haning, dkk., 2018). *Demand* akan pelayanan kesehatan bergantung pada tingkat konsumsi seseorang ketika sakit, serta jumlah konsumsi dapat berbeda sesuai dengan faktor-faktor yang mempengaruhi *demand*, seperti pendapatan, harga layanan, pendidikan, norma, tradisi sosial, dan kualitas. Keputusan seseorang untuk menggunakan atau memanfaatkan layanan kesehatan lebih berkaitan dengan status penyakit/cederanya daripada layanan kesehatan (Ghorbani, 2022).

Analisis *need* dan *demand* pelayanan kesehatan merupakan langkah penting untuk mengukur permintaan layanan kesehatan saat ini dan tren masa depan. Hal ini juga mendukung keputusan mengenai jumlah dan jenis sumber daya yang dibutuhkan sistem perawatan kesehatan, seperti tenaga kerja medis dan non-medis serta infrastruktur (pasokan). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan (*need*) dan permintaan (*demand*) terkait pelayanan kesehatan pada pra-lansia dan lansia di wilayah RW 2 dan RW 3 Kelurahan Summersari, Kota Malang.

2. Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan metode penelitian deskriptif observasional dengan rancangan penelitian *cross sectional study*. Sampel ditentukan secara *purposive sampling* yang mana sampel diambil dari populasi umum dan terdiri dari responden yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria Inklusi dalam penelitian ini meliputi penduduk berusia 45-59 tahun dan penduduk berusia lebih dari 60 tahun yang tinggal di wilayah RW 2 dan RW 3 Kelurahan Sumbersari, penduduk yang bersedia menjadi responden, penduduk yang pernah ke fasilitas pelayanan kesehatan, penduduk yang bersedia untuk ditanya dan menjawab, penduduk dalam keadaan sehat mental, serta penduduk yang memiliki kemampuan mendengar dengan baik. Sedangkan kriteria eksklusi pada penelitian ini adalah penduduk berusia kurang dari 45 tahun, bukan penduduk yang tinggal wilayah RW 2 dan RW 3 Kelurahan Sumbersari, penduduk yang belum pernah ke fasilitas pelayanan kesehatan, penduduk yang mengalami kecacatan seperti tuli, bisu dan gangguan jiwa. Besar sampel ditentukan berdasarkan formula Slovin dengan jumlah populasi sebesar 903 serta margin kesalahan sebesar 13,8% sehingga menghasilkan 50 responden setelah dibulatkan ke atas.

Variabel penelitian ini adalah *need* dan *demand* pelayanan kesehatan. Variabel penelitian diukur dengan menggunakan kuesioner *need and demand*. Kuesioner disusun berdasarkan penelitian terdahulu yang selanjutnya disunting untuk penelitian ini. Kuesioner yang digunakan tidak melalui tahap validasi terlebih dahulu. Kuesioner terdiri dari tiga komponen dengan 22 item pertanyaan mengenai identitas serta *need* dan *demand* masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Pengisian kuesioner melalui *google form*. Data yang didapatkan kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif yang disajikan dalam bentuk tabel untuk mengetahui gambaran karakteristik responden dan gambaran *need* dan *demand* pelayanan kesehatan.

Penelitian dilakukan pada tanggal 5-11 Oktober 2023. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang memasuki usia pra-lansia (45-59 tahun) dan lansia (60 tahun ke atas) di wilayah RW 2 dan RW 3 Sumbersari Kota Malang.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, hasil penelitian dikelompokkan menjadi tiga bahasan utama yaitu karakteristik sasaran pelayanan kesehatan, *need* pra-lansia dan lansia pada pelayanan kesehatan, *demand* pra-lansia dan lansia pada pelayanan kesehatan.

3.1 Karakteristik Responden

Karakteristik masyarakat penting untuk diketahui dalam menganalisis kebutuhan maupun permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Karakteristik masyarakat dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan segmen pasar pada suatu program agar sesuai dengan sasaran yang dituju (Nisa, 2023). Karakteristik masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan sangat berpengaruh yang dilihat dari beberapa ciri-ciri yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jenis pekerjaan dan kepemilikan terhadap asuransi kesehatan.

Tabel 1. Karakteristik Sasaran Pelayanan Kesehatan

Karakteristik	n	%
Jenis kelamin		
Pria	19	38
Wanita	31	62
Usia		
Pra-lansia (45-59 tahun)	15	30
Lansia (\geq 60 tahun)	35	70
Pendidikan terakhir		
Tidak pernah sekolah	2	4
SD/ sederajat	20	40
SMP/ sederajat	12	24
SMA/ sederajat	11	22
Sarjana	3	6
Diploma	2	4
Pekerjaan		
Ibu rumah tangga	15	30
Wiraswasta/dagang	24	48
Pegawai Negeri Sipil	1	2
Pensiunan	6	12
Kuli bangunan	4	8
Kepemilikan asuransi		
Punya	45	90
Tidak punya	5	10
Jenis asuransi		
BPJS PBI	24	48
BPJS mandiri	20	40
BPJS ketenagakerjaan	1	2
Tidak memiliki asuransi kesehatan	5	10

Dari Tabel 1 dapat diketahui bahwa karakteristik sasaran pelayanan kesehatan yang menjadi responden ini adalah mayoritas wanita sebanyak 62%. Usia responden mayoritas adalah lansia \geq 60 sebanyak 70%. Pendidikan terakhir responden mayoritas SD dengan persentase sebanyak 40%, pekerjaan responden juga kebanyakan merupakan wiraswasta/dagang. Mayoritas responden sudah memiliki asuransi kesehatan sebanyak 90% dan merupakan keanggotaan BPJS PBI 48%, BPJS Mandiri 40% dan BPJS ketenagakerjaan 2%.

Pada tabel 1 menunjukkan bahwa karakteristik pra-lansia maupun lansia menurut jenis kelamin mayoritas adalah perempuan (62%). Namun perbedaan persentasenya tidak jauh berbeda dengan laki-laki yaitu sebesar 38%. Hal ini dikarenakan jumlah pra-lansia maupun lansia perempuan di wilayah Sumpalsari lebih banyak daripada laki-laki. Sebagian besar responden berusia \geq 60 tahun. Usia memiliki pengaruh secara signifikan terhadap penggunaan jasa pelayanan kesehatan (Triwanto, 2018). Semakin tua seseorang maka daya tahan tubuh akan semakin menurun dan pada lanjut usia derajat penyakit yang dialami akan semakin berat

sehingga semakin banyak membutuhkan pelayanan kesehatan dan lebih sering mendatangi pelayanan kesehatan (Irawan & Ainy, 2018).

Pra-lansia maupun lansia memiliki karakteristik pendidikan terakhir terbanyak pendidikan sekolah dasar (40%). Tingkat pendidikan mempengaruhi tingkat pemahaman seseorang akan suatu informasi mengenai pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin banyak pengetahuan yang dimiliki sehingga akan lebih mudah untuk diberi informasi baik secara komunikasi langsung maupun melalui internet (Irawan & Ainy, 2018). Sebaliknya pendidikan yang kurang dapat mempengaruhi pengetahuan, terutama mempengaruhi tentang pemilihan tempat pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil penelitian diatas, menunjukkan bahwa sebagian besar responden bekerja sebagai wiraswasta/dagang (48%). Jika seseorang memiliki pekerjaan maka akan mempunyai pendapatan sehingga semakin adanya pendapatan yang dimiliki maka seseorang akan semakin meningkatkan kebutuhan maupun permintaan pada kesehatan. Adanya pekerjaan juga berpengaruh pada banyak dan mudahnya dalam menerima informasi tentang pelayanan kesehatan (Triwanto, 2018).

Responden sebagian besar memiliki asuransi (90%) baik itu asuransi BPJS PBI (48%), BPJS Mandiri (40%) maupun BPJS ketenagakerjaan (2%) . Asuransi kesehatan yang dimiliki masyarakat dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan kesehatan karena biaya yang dikeluarkan tidak mahal dan sudah terbantu dalam asuransi kesehatan (Purba, dkk., 2022).

3.2 Need Pra-lansia dan Lansia Pada Pelayanan Kesehatan

Need (kebutuhan) dalam pelayanan kesehatan sendiri merupakan kondisi penyimpangan berupa fisik dan psikologis dari kondisi sehat (Haning, dkk., 2018). *Need* pra-lansia maupun lansia terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi pernah tidaknya sakit selama 6 bulan terakhir, tindakan ketika sakit, pemeriksaan kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, alasan pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan yang dibutuhkan, alasan utama pemilihan fasilitas pelayanan kesehatan, jenis pelayanan yang dibutuhkan, fasilitas yang dibutuhkan ketika di ruang tunggu, serta fasilitas umum yang dibutuhkan.

Tabel 2. *Need* Pra-lansia dan Lansia Pada Pelayanan Kesehatan

Need	n	%
Riwayat sakit		
Pernah sakit	30	60
Tidak pernah sakit	16	32
Kemungkinan sakit	4	8
Kebutuhan ketika sakit		
Pergi ke faskes	42	84
Obat pribadi	4	8
Dibiarkan	1	2
Tukang pijat	1	2
Tidak pernah sakit	1	2

Obat di apotek	1	2
Fasilitas kesehatan yang dibutuhkan		
Pelayanan kesehatan	48	96
Pengobatan alternatif	1	2
Tukang Pijat	1	2
Pelayanan yang dibutuhkan		
Puskesmas	18	36
Rumah Sakit	17	34
Klinik	8	16
Praktek dokter/bidan	4	8
Poliklinik	1	2
Apotek	1	2
Posyandu	1	2
Pertimbangan memilih fasilitas kesehatan		
Jarak	6	12
Tarif	24	46
Kualitas Pelayanan	1	2
Tingkat Kesakitan	2	4
Tergantung Askes	1	2
Sesuai prosedur	1	2
Dokter Keluarga		
Tenaga kesehatan yang dibutuhkan		
Dokter	46	92
Perawat	2	4
Tergantung	4	4
Pertimbangan memilih faskes		
Dekat	20	40
Fasilitas lengkap	24	48
Tempat nyaman	1	2
Biaya terjangkau	5	10
Pelayanan yang paling dibutuhkan		
Poli Umum	41	70
Poli Gigi	3	6
Laboratorium	10	15
Poli KIA	1	1
Tergantung tensi	1	1
Tergantung Penyakit	1	1
Poli Bedah	1	1
Rontigen	1	1
Poli Saraf	1	1
Poli Telinga	1	1
Tergantung	2	2

Fasilitas di ruang tunggu		
Tempat duduk nyaman	47	94
Kipas/AC	40	40
Majalah	3	6
Tergantung BPJS	1	2
Alat Pendengaran	1	2
Laboratorium	1	2
TV	1	2
Tergantung	2	4
Fasilitas umum		
Tempat Ibadah	40	80
Cafetaria	11	22
Taman	14	14
Tempat Parkir	44	44
Ruang tunggu	1	2
Tergantung	3	6

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebesar 60% masyarakat pernah sakit, 84% yang ketika sakit pergi ke fasilitas kesehatan, sebesar 96% masyarakat membutuhkan pelayanan kesehatan, yang mana 34% membutuhkan pelayanan kesehatan jenis puskesmas dengan pertimbangan kualitas pelayanan kesehatan yang baik sebesar 46%. Sebesar 92% masyarakat membutuhkan dokter untuk menjadi tenaga medis mereka saat berobat dengan pertimbangan fasilitas yang lengkap 48%. Sebesar 70% masyarakat membutuhkan poli umum dan 94% masyarakat membutuhkan tempat duduk yang nyaman ketika berada di ruang tunggu. Sebesar 80% masyarakat membutuhkan tempat ibadah ketika berada di fasilitas kesehatan.

Pada tabel 2 tersebut diketahui bahwa terdapat 60% masyarakat pra-lansia maupun lansia yang pernah mengalami sakit selama kurun waktu 6 bulan terakhir. Kondisi fisik lansia rentan terkena penyakit dengan berbagai permasalahan yang sering dihadapi yang berkaitan dengan masalah fisik, psikologis, kognitif, ekonomi, maupun sosial. Lansia membutuhkan fasilitas dan pelayanan kesehatan yang dapat membuat lansia nyaman dan bebas dari rasa khawatir (Mufidah, 2021).

Masyarakat pra-lansia maupun lansia ketika sakit sebagian besar pergi ke pelayanan kesehatan (84%) dan sisanya melakukan pengobatan sendiri karena sakitnya dianggap tidak parah. Sebagian besar membutuhkan pemeriksaan di pelayanan kesehatan (96%). Jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat pra-lansia dan lansia adalah puskesmas. Puskesmas merupakan salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan pada tingkat pertama yang mana lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Luthfia, 2019). Alasan masyarakat lebih membutuhkan puskesmas karena kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat itu sendiri. Pra-lansia maupun lansia di wilayah Sumpalsari sebagian besar melakukan pemeriksaan maupun pengobatan di Puskesmas Dinoyo.

Dalam melakukan pengobatan maupun pemeriksaan masyarakat pra-lansia maupun lansia membutuhkan penanganan dari dokter. Dokter memiliki pengetahuan dan keterampilan medis yang mendalam menjadikan masyarakat percaya dengan tindakan yang dilakukan oleh dokter. Alasan utama masyarakat dalam pemilihan puskesmas sebagai tempat untuk melakukan pemeriksaan maupun pengobatan adalah karena fasilitas yang lengkap. Adapun jenis pelayanan kesehatan yang dibutuhkan masyarakat pra-lansia maupun lansia pada saat melakukan pengobatan adalah pelayanan poli umum. Pelayanan poli umum di Puskesmas menyediakan berbagai pemeriksaan dan perawatan mulai dari flu, demam, luka kecil maupun hanya sekedar konsultasi dengan dokter. Pada lansia biasanya poli umum digunakan untuk kontrol penyakit hipertensi, diabetes melitus, vertigo, stroke, asam urat, serta untuk mengatasi keluhan ringan seperti nyeri otot maupun nyeri pinggang (Rukmini & Oktarina, 2020).

Fasilitas yang dibutuhkan masyarakat saat berada di ruang tunggu yaitu tempat duduk yang nyaman, kipas angin atau AC, dan majalah atau bahan bacaan. Hal ini bertujuan untuk menambah kenyamanan masyarakat bila berada di lingkungan fasilitas pelayanan kesehatan karena kualitas pelayanan menjadi faktor penentu dalam pemanfaatan pelayanan kesehatan. Masyarakat nyaman menggunakan pelayanan kesehatan jika pelayanan yang disediakan oleh provider sesuai dengan kebutuhan (Haning, dkk., 2018). Sedangkan, fasilitas umum yang dibutuhkan masyarakat yaitu tempat parkir, tempat ibadah dan taman. Permasalahan tempat parkir sangat penting karena pelayanan kesehatan memiliki keterkaitan dengan tempat parkir yang mana jika kondisi parkir yang tidak memadai dapat menghambat pasien saat memerlukan penanganan yang *urgent*, rasa nyaman dan rasa tenang pasien saat sedang menjalani proses pemeriksaan maupun pengobatan menjadi berkurang saat kondisi parkir tidak aman. Sehingga, tempat parkir yang aman dan memadai pada puskesmas menjadi salah satu isu pelayanan publik yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan (Rustanto & Caniago, 2023). Keberadaan tempat ibadah dan taman juga dibutuhkan masyarakat agar lebih mudah jika melakukan ibadah dan adanya tempat untuk mengurangi stress.

3.3 Demand Pra-lansia dan Lansia Pada Pelayanan Kesehatan

Demand (permintaan) dalam pelayanan kesehatan adalah keinginan terhadap pelayanan kesehatan yang didukung kemampuan dan kesediaan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut (Haning, dkk., 2018). *Demand* pra-lansia maupun lansia di wilayah Sumbersari terhadap pelayanan kesehatan yang meliputi penyebab mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan, alasan memilih fasilitas pelayanan kesehatan, tenaga kesehatan yang diinginkan atau diminta, pelayanan kesehatan yang didapat, jumlah uang yang dikeluarkan, sikap petugas atau tenaga kesehatan yang diinginkan atau diminta dalam memberikan pelayanan kesehatan, serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Tabel.3 Demand Pra-lansia dan Lansia Pada Pelayanan Kesehatan

<i>Demand</i>	n	%
---------------	---	---

Alasan kunjungan pelayanan kesehatan		
Pengobatan	45	90
Kontrol rutin	1	2
Alasan pemilihan pelayanan kesehatan		
Dekat dengan tempat tinggal	18	36
Kualitas pelayanan	25	50
Harga yang sesuai	4	8
Asal pilih saja	3	6
Pemeriksa kesehatan		
Dokter	46	92
Perawat	2	4
Dokter spesialis	2	4
Pelayanan kesehatan yang diterima		
General Check up (tensi darah, gula darah, denyut nadi)	26	52
Pemberian obat-obatan	20	40
Pemberian edukasi kesehatan	4	8
Biaya yang dikeluarkan		
Asuransi	35	70
< 100.000	7	14
100.000-500.000	4	8
> 500.000	2	4
Tidak tahu	2	4
Keramahan dan kesopanan		
Ramah dan sopan	46	92
Kurang ramah dan kurang sopan	3	6
Tidak ramah dan tidak sopan	1	2
Kepuasan		
Puas	46	92
Kurang puas	2	4
Tidak puas	2	4

Dari tabel 3 dapat diketahui bahwa alasan mengunjungi pelayanan kesehatan 90% untuk melakukan pengobatan, sebesar 50% masyarakat memilih pelayanan kesehatan karena kualitas pelayanannya yang baik. Sebesar 92% masyarakat menginginkan memeriksakan kesehatan di dokter. Masyarakat menerima pelayanan kesehatan berupa *general check up*, seperti tensi darah, gula darah, dan denyut nadi sebesar 52% saat memanfaatkan fasilitas kesehatan. Untuk membayar pelayanan kesehatan, sebesar 70% masyarakat menggunakan asuransi. Sebesar 92% menerima pelayanan dengan ramah dan memuaskan.

Sebanyak 90% masyarakat pra-lansia maupun lansia mengunjungi fasilitas pelayanan kesehatan untuk melakukan pengobatan. Hal tersebut terjadi karena usia lanjut rentan untuk terkena berbagai penyakit seperti diabetes melitus, osteoporosis, hipertensi dan lainnya (Rahayu, dkk., 2021). Alasan lebih memilih fasilitas pelayanan kesehatan karena kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan sudah sesuai dengan permintaan dari masyarakat itu sendiri.

Sebanyak 90% masyarakat yang menginginkan diperiksa oleh dokter karena lebih dipercaya dan lebih berkompeten. Adapun pelayanan kesehatan yang sering didapatkan oleh masyarakat pra-lansia maupun lansia adalah pemeriksaan tekanan darah, pemberian obat-obatan dan pemeriksaan denyut nadi. Hal ini dikarenakan usia lanjut merupakan usia rentan untuk terkena masalah kesehatan seperti hipertensi, diabetes melitus, stroke, osteoporosis dan sebagainya (Rahayu, dkk., 2021).

Jumlah uang yang dikeluarkan masyarakat sebagian besar sudah tercover oleh asuransi kesehatan. Asuransi kesehatan mempunyai peran yang sangat penting dalam pemeliharaan kesehatan masyarakat terutama pada saat sakit sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi dan biaya kesehatan dapat terjamin (Zaini, dkk., 2022). Berdasarkan hasil penelitian diatas, keramahan dan kesopanan para tenaga kesehatan terhadap masyarakat pra-lansia maupun lansia sudah baik. Keramahan dan kesopanan tenaga kesehatan sangat diperlukan dalam proses pelayanan. Jika tenaga kesehatan ramah dan sopan maka akan memberikan penilaian yang baik dari pengguna layanan karena semua orang akan menyukai tempat pelayanan yang didalamnya terdapat orang ramah dan sopan. Masyarakat pra-lansia dan lansia sangat puas dengan pelayanan kesehatan yang telah diberikan. Hal ini dilihat dari loyalitas masyarakat terhadap fasilitas pelayanan kesehatan yang dikunjungi (Muhammad Ikhsan Akbar, 2020).

4. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan (*need*) dan permintaan (*demand*) terkait pelayanan kesehatan pada pra-lansia dan lansia di wilayah RW 2 dan RW 3 Kelurahan Sumbersari, Kota Malang. Hasil analisis menunjukkan masyarakat pra-lansia dan lanjut usia di Sumbersari, Kota Malang mempunyai kebutuhan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan khususnya pengobatan di fasilitas pelayanan kesehatan seperti Puskesmas. Masyarakat pra-lansia maupun lansia juga membutuhkan fasilitas di ruang tunggu seperti tempat duduk yang nyaman, kipas angin atau AC, dan bahan bacaan yang dapat digunakan ketika sedang menunggu pelayanan kesehatan. Selain itu masyarakat juga membutuhkan fasilitas umum seperti tempat parkir, tempat ibadah, dan taman yang dapat menunjang pelayanan kesehatan di suatu fasilitas pelayanan kesehatan. *Demand* masyarakat pra-lansia maupun lansia menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan yang ada di wilayah tersebut telah diterima dengan baik oleh masyarakat, dengan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan tenaga kesehatan dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Oleh karena itu, untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang telah diterima dengan baik, serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang tinggi, maka diharapkan fasilitas pelayanan kesehatan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Peningkatan kualitas tersebut dapat dilakukan dengan memastikan bahwa fasilitas, peralatan, dan tenaga medis yang tersedia memenuhi standar. Keterbatasan penelitian ini adalah terdapat faktor-faktor lain yang tidak diidentifikasi dalam penelitian yang dapat memengaruhi kebutuhan dan permintaan pelayanan kesehatan, seperti aspek sosial, ekonomi, atau budaya yang dapat berdampak terhadap *need* dan *demand* masyarakat. Selain itu, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini tidak melalui

tahap validasi terlebih dahulu dan besarnya sampel pada penelitian ini relatif kecil sehingga hasilnya dapat menjadi kurang representatif.

Ucapan Terima Kasih (Opsional)

Tim Penelitian Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu Keolahragaan dengan judul penelitian “Analisis *Need* and *Demand* Pelayanan Kesehatan Pada Pra-lansia dan Lansia di Wilayah Sumpersari Kota Malang” mengucapkan terima kasih kepada masyarakat RW 2 dan RW 3 lingkungan Kelurahan Sumpersari Kota Malang yang telah berpartisipasi dan membantu jalannya penelitian ini.

Daftar Rujukan

- Badan Pusat Statistik. (2021). Statistik Penduduk Lanjut Usia 2021. Badan Pusat Statistik.
- Ghorbani, A. (2022). Demand for Health and Healthcare. IntechOpen. doi: 10.5772/intechopen.98915
- Haning, E., Aimanah, I. U., & Rochmah, T. N. (2018). Analisis Need dan Demand Pelayanan Kesehatan pada Puskesmas Siwalankerto Kota Surabaya di Era JKN. Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, 21(3), 172–179. <https://doi.org/10.22435/hsr.v2i3.431>
- Irawan, B., & Ainy, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta Jaminan Kesehatan Nasional Di Wilayah Kerja Puskesmas Payakabung, Kabupaten Ogan Ilir. Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat, 9(3), 189–197. <https://doi.org/10.26553/jikm.v9i3.311>
- Luthfia, A. R. (2019). Praktik Pelayanan Publik: Puskesmas Sebagai Garda Terdepan Pelayanan Kesehatan. Decision: Jurnal Administrasi Publik, 1(2), 71. <https://doi.org/10.23969/decision.v1i2.1802>
- Mufidah, S. N. (2021). Partisipasi Lansia dalam Program Posyandu Lansia Wreda Sumbaga Participation of the Elderly in the Integrated Elderly Service Center Wreda Sumbaga Program in Nologaten , Caturtunggal , Depok , Sleman. Journal of Society and Continuing Education, 2(3), 287–296.
- Muhammad Ikhsan Akbar, S. R. (2020). Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. MIRACLE Journal of Public Health, 3(1), 11–17.
- Nisa, D. C. (2023). Analisis Need dan Demand Program Keluarga Berencana saat Masa Pandemi COVID-19 di Kabupaten Tuban. Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia, 6(8), 1624–1629.
- Purba, H. L. K., Jati, S. P., & Kusumastuti, W. (2022). Hubungan Faktor Pemungkin, Pendukung, dan Kebutuhan Dalam Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Martoba Selama Pandemi Covid-19. Media Kesehatan Masyarakat Indonesia, 21(4), 217–223. <https://doi.org/10.14710/mkmi.21.4.217-223>
- Rahayu, D., Irawan, H., Santoso, P., Susilowati, E., & Atmojo, D. S. (2021). Deteksi Dini Penyakit Tidak Menular pada Lansia. Jurnal Peduli Masyarakat, 3, 91–96.
- Rodriguez Santana, I., Mason, A., Gutacker, N., Kasteridis, P., Santos, R., & Rice, N. (2023). Need, demand, supply in health care: Working definitions, and their implications for defining access. Health Economics, Policy and Law, 18(1), 1-13. doi:10.1017/S1744133121000293

- Rukmini, & Oktarina, O. (2020). Inovasi Program Pelayanan Kesehatan Tradisional pada Lansia di Puskesmas Made Kota Surabaya. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan*, 23(2), 135–144. <https://doi.org/10.22435/hsr.v23i2.3101>
- Rustanto, A. E., & Caniago, A. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Mengenai Pelayanan Parkir pada Puskesmas di Jakarta Utara. 6, 1–8.
- Triwanto, A. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Need and Demand Jasa Pelayanan Kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Zaini, R., Parinduri, S. K., & Dwimawati, E. (2022). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tegal Gundil Kota Bogor Tahun 2020. 5(6), 481–490. <https://doi.org/10.32832/pro>