

DETERMINAN *DEMAND CREATION* DALAM PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS : A *LITERATURE REVIEW*

Laksita Carmelian^{1*}, Diansanto Prayoga²

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga, Surabaya^{1,2},

School of Health and Life Sciences, Universitas Airlangga, Indonesia²,

Center of Excellence for Patient Safety and Quality, Universitas Airlangga, Indonesia²,

Doctoral Student of the Public Health Doctoral Study Program, Faculty of Public Health, Airlangga University, Surabaya, Indonesia²

**Corresponding Author* : laksita.carmelian-2020@fkm.unair.ac.id

ABSTRAK

Demand creation mengacu pada serangkaian upaya yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pelayanan kesehatan masyarakat yang tersedia dan mendorong masyarakat untuk mengaksesnya. Permintaan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai tujuan pembangunan sektor kesehatan yang berkelanjutan. *Demand creation* akan pelayanan kesehatan tidak hanya didasarkan oleh kebutuhan medis, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal yang kompleks. Dengan adanya hal tersebut, pemahaman mengenai faktor-faktor yang menentukan *demand creation* akan pelayanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting dalam merancang kebijakan yang sesuai serta mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi *demand creation* dalam pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas. Studi ini menggunakan metode *literature review* yang dikumpulkan melalui basis data elektronik PubMed dan diseleksi sesuai kriteria inklusi dan eksklusi sehingga menghasilkan 5 artikel yang dianalisis secara komprehensif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *demand creation*, meliputi pendidikan, pendapatan, mobilisasi, serta motivasi dalam pelayanan kesehatan. Kesimpulan dari penelitian ini, yakni pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *demand creation* terhadap pelayanan kesehatan akan membantu meningkatkan kesadaran dan permintaan masyarakat akan pelayanan kesehatan lebih awal tentu akan mengurangi dampak buruk kesehatan yang dapat terjadi kedepannya.

Kata kunci : *demand creation, healthcare, services*

ABSTRACT

Demand creation refers to a series of efforts aimed at increasing public awareness about availability of community healthcare services and encouraging the public to access them. High demand for health services is an important aspect for improving service quality and achieving sustainable health sector development goals. *Demand creation* for health services is not solely based on medical needs, but is also influenced by complex internal and external factors. Therefore, understanding the determine factors *demand creation* for health services is for designing appropriate policies and achieving high quality health services. This research aims to identify the factors that influence *demand creation* for health services, especially in community health centers. This study uses the method *literature review* which was collected through the PubMed electronic database and selected according to inclusion and exclusion criteria, resulting in 5 articles which were analyzed comprehensively. The results of this study indicate that the influencing factors *demand creation*, including education, income, mobilization, and motivation in health services. The conclusion of this research is an in-depth understanding of the influencing factors *demand creation* regarding health services will help increase public awareness and demand for health services earlier, which will certainly reduce the negative health impacts that may occur in the future.

Keywords : *demand creation, healthcare, services*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan kebutuhan mendasar manusia yang harus dipenuhi selain dari sandang, pangan, dan papan. Dengan kondisi yang sehat, manusia dapat menjalankan hidup lebih produktif (Ervianingsih, 2020). Dalam sektor kesehatan, kemampuan dan kesadaran seseorang untuk menjalankan hidup sehat merupakan salah satu faktor utama untuk mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Dengan demikian, seluruh pihak yang terlibat dalam sektor kesehatan harus menjalankan perannya secara profesional (Putri dan Rachmawati, 2018).

Dalam konteks sistem kesehatan, *demand creation* mengacu pada serangkaian upaya yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pelayanan kesehatan masyarakat yang tersedia dan mendorong masyarakat untuk mengaksesnya. Permintaan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencapai tujuan pembangunan sektor kesehatan yang berkelanjutan. Pelayanan kesehatan yang berkualitas, efektif, dan terjangkau sangat relevan dalam menjawab tuntutan masyarakat terhadap pemenuhan dan kesejahteraan hak dasar mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai (Wardani, 2022).

Manajemen pelayanan kesehatan memiliki peran yang penting dalam mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas (Petryk, et al, 2023). Efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam manajemen pelayanan merupakan faktor kunci dalam memastikan bahwa pelayanan tersebut memenuhi standar. Selain itu, puskesmas sebagai salah satu lembaga kesehatan primer yang terdekat bagi masyarakat tentu memerlukan manajemen yang baik untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam puskesmas, *demand creation* menjadi kunci dalam menghubungkan kesenjangan antara ketersediaan pelayanan dan penggunaannya oleh masyarakat. Puskesmas menjadi peran vital dalam menyediakan akses pelayanan kesehatan dasar, tetapi sayangnya masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan hal tersebut. Oleh karena itu, meningkatkan permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas penting dilakukan dan hal tersebut melibatkan berbagai aspek, seperti promosi kesehatan, perbaikan kualitas layanan, serta pendidikan masyarakat (Alkhajar, 2019).

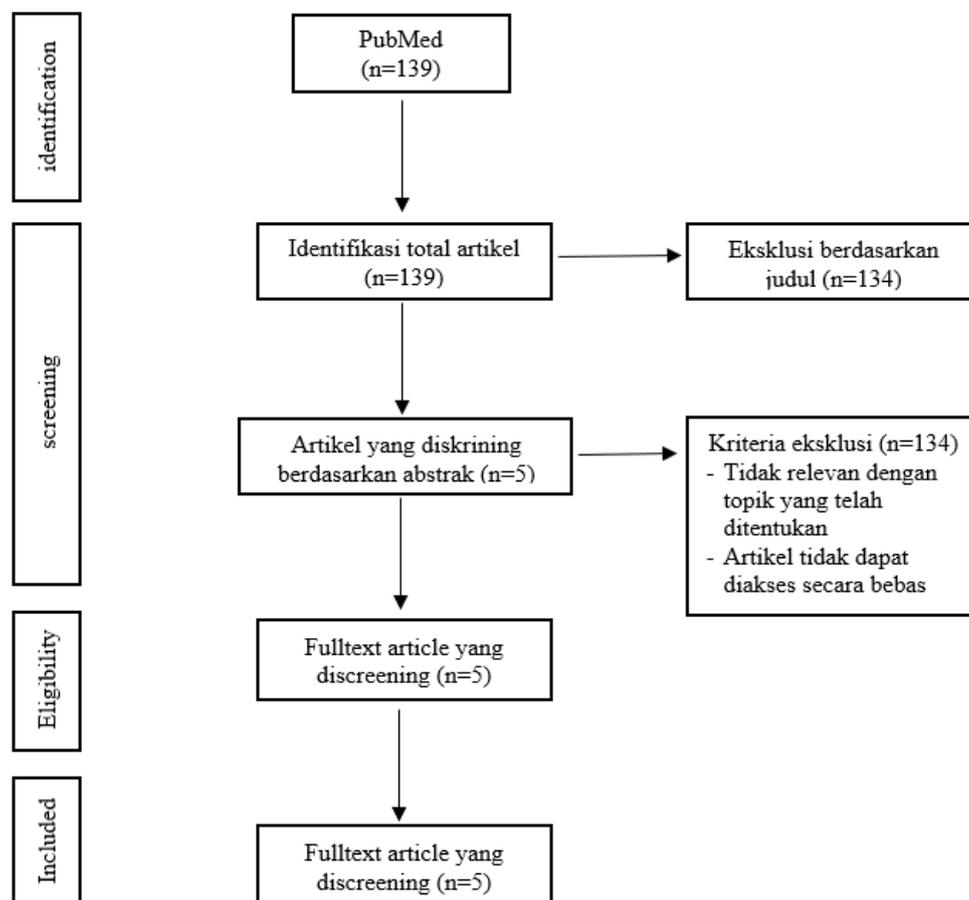
Permintaan masyarakat akan pelayanan kesehatan tidak hanya didasarkan oleh kebutuhan medis, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal yang kompleks. Dengan adanya hal tersebut, pemahaman mengenai faktor-faktor yang menentukan *demand creation* akan pelayanan kesehatan menjadi hal yang sangat penting dalam merancang kebijakan yang sesuai serta mencapai pelayanan kesehatan yang berkualitas (Mhlanga dan Garidzirai, 2020).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi *demand creation* dalam pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai *demand creation* dalam pelayanan kesehatan agar dapat mendorong masyarakat untuk meraih derajat kesehatan sebaik-baiknya.

METODE

Penulisan artikel ini menggunakan metode *literature review* dan dasar pengambilan data didapatkan dari data sekunder dari literatur ilmiah yang sudah terbit sebelumnya. Referensi dikumpulkan melalui basis data elektronik, yakni PubMed dalam rentang tahun 2019 – 2023. Dalam pencarian artikel, peneliti menggunakan kata kunci “*demand creation*”, “*healthcare*”, dan “*services*” hingga menghasilkan 139 artikel yang sesuai. Kemudian, seluruh artikel yang dikumpulkan diseleksi kembali menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi. Kriteria inklusi yang ditentukan, meliputi artikel dengan judul dan abstrak yang berkaitan dengan *demand*

creation terhadap pelayanan kesehatan pada rentang tahun 2018 – 2023, *free access*, dan *full text*. Sedangkan kriteria eksklusi, meliputi artikel dengan judul dan abstrak yang tidak berkaitan dengan *demand creation* terhadap pelayanan kesehatan, publikasi di luar tahun 2018 – 2023, dan tidak dapat diakses. Proses pengumpulan data dalam artikel ini menggunakan metode PRISMA yang menggambarkan hasil seleksi artikel melalui beberapa tahap, yakni *identification*, *screening*, dan *eligibility* (Nadia dan Prayoga, 2023). Dari proses seleksi tersebut diperoleh 5 artikel yang akan dianalisis.



Gambar 1. Alur Pencarian Literatur dengan Metode PRISMA

HASIL

Berdasarkan artikel yang telah dikumpulkan, terdapat 5 artikel yang sesuai dengan kriteria. Artikel-artikel tersebut telah dirangkum dalam tabel 1. sebagai berikut.

Tabel 1. Tabel Literature Review

Nama Penulis (tahun)	Judul Penelitian	Sampel/Populasi	Hasil penelitian
Wagner, A. D., et al. (2023)	“Demand creation for HIV testing services: A systematic review and meta-analysis”	Individu yang memenuhi syarat untuk layanan pengujian HIV	Faktor yang mempengaruhi <i>demand creation</i> pada layanan pengujian HIV, antara lain insentif, mobilisasi, intervensi dengan teman sebaya, intervensi dan konseling khusus HIV, surat undangan pribadi, konseling berorientasi pasangan, konseling berorientasi pada motivasi, digital,

Nama Penulis (tahun)	Judul Penelitian	Sampel/Populasi	Hasil penelitian
Kaduru, C. C., et al. (2023)	“Using community theatre to improve demand for vaccination services in the Niger Delta Region of Nigeria”	Seluruh wanita subur (15-49 tahun) pada komunitas terpilih yang sedang hamil atau memiliki anak berusia 0-24 bulan dan telah tinggal di komunitas tersebut selama enam bulan sebelum survei rumah tangga dilakukan.	intervensi berbasis video, audio, media sosial, situs web, dan SMS. Intervensi <i>community theatre</i> menunjukkan adanya peningkatan pengetahuan dikalangan pengasuh balita yang dilatih dan ditindaklanjuti dan penurunan proporsi pengasuh balita yang melaporkan kurangnya informasi atau motivasi sebagai alasan tidak lengkapnya vaksinasi anak mereka. Hasil lain juga menunjukkan kepuasan yang dilaporkan terhadap <i>community theatre</i> dan peningkatan penerimaan vaksinasi oleh para penonton <i>community theatre</i> .
Mobosi, I. A., et al. (2022)	“Socioeconomic determinants of demand for healthcare utilization in Nsukka local government area of Enugu State Nigeria”	Masyarakat Nsukka	Faktor yang menentukan permintaan layanan kesehatan di masyarakat Nsukka, meliputi umur, pendapatan, dan pendidikan. Namun, umur dan pendapatan lebih signifikan mempengaruhi permintaan layanan kesehatan dan menjadi kunci dalam meningkatkan program kesehatan.
Mavhu, W., et al. (2021)	“Innovative demand creation strategies to increase voluntary medical male circumcision uptake: a pragmatic randomised controlled trial in Zimbabwe”	Laki-laki usia 15-29 tahun di lima distrik (Buhera, Gokwe Utara, Mangwe, Mutasa, dan Zvimba) di 4 dari 10 provinsi Zimbabwe.	Intervensi <i>demand creation</i> diinformasikan dengan <i>human-centred</i> (melibatkan penerima manfaat yang dituju dalam intervensi) dan tes mandiri HIV yang diuji coba tidak berdampak pada VMMC <i>uptake</i> . Demand creation menggunakan pendekatan HCD maupun HIVST tidak mengatasi semua hambatan orang dewasa dalam melakukan VMMC.
Bergenfeld, I., et al. (2018)	“Provider perspective on demand creation for maternal vaccines in Kenya”	111 perawat atau petugas klinis yang mewakili 37 fasilitas publik dan swasta setiap lokasi di Kenya khususnya Marsabit, Nairobi, Mombasa, dan Siaya.	Pentingnya sumber daya pendidikan bagi pasien dan penyedia layanan untuk mempertahankan tingkat cakupan imunisasi ibu yang tinggi merupakan tema umum. Sebagian besar hambatan yang teridentifikasi terhadap penerimaan dan pemberian vaksin bersifat budaya dan sistematis. Saran untuk perbaikan mencakup peningkatan pendidikan pasien dan penyedia layanan, termasuk sumber daya material, dan keterlibatan masyarakat melalui pemimpin agama dan budaya.

Berdasarkan tabel 1 didapatkan hasil faktor-faktor yang mempengaruhi *demand creation* pada layanan pengujian HIV mencakup berbagai strategi, seperti finansial, mobilisasi

komunitas, intervensi dengan teman sebaya, onseling khusus HIV, dan pemanfaatan media digital. Intervensi *community theatre* juga terbukti efektif dalam meningkatkan pengetahuan mengenai vaksinasi, mengurangi alasan kurangnya informasi atau motivasi terhadap vaksinasi serta meningkatkan kepuasan dan penerimaan vaksinasi. Faktor-faktor seperti umur dan pendapatan juga signifikan dalam menentukan permintaan layanan kesehatan.

PEMBAHASAN

Demand creation mencakup berbagai metode dan pendekatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, motivasi, pengetahuan, dan partisipasi masyarakat dalam layanan kesehatan di puskesmas atau lingkungan yang sejenis. Berdasarkan hasil analisis pada artikel-artikel pada bab sebelumnya didapatkan bahwa *demand creation* pada pelayanan kesehatan dipengaruhi banyak faktor, antara lain.

Pendidikan dan Pengetahuan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mobosi, et al. (2022), sebagian besar responden sebesar 70,3% dengan jumlah 246 orang berpendidikan tinggi memiliki permintaan layanan kesehatan lebih tinggi dibandingkan responden dengan tingkat pendidikan yang lebih rendah sehingga kemungkinan permintaan layanan kesehatan meningkat seiring dengan tingkat pendidikan. Hasil tersebut juga sejalan dengan penelitian oleh Bergenfeld, et al. (2018) yang mengemukakan bahwa sumber daya pendidikan bagi pasien dan penyedia layanan berpengaruh untuk mempertahankan cakupan vaksin ibu yang tinggi. Kemudian, penelitian Kaduru, et al. (2023) juga menjelaskan bahwa peningkatan pengetahuan pengasuh balita melalui intervensi *community theatre* meningkatkan penerimaan vaksinasi bagi pengasuh balita di komunitas tersebut. Hamidah (2020) mengungkapkan bahwa tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pengetahuan, daya tangkap, dan kemampuan berpikir seseorang sehingga semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin cenderung menganggap penting aspek kesehatan. Selain itu, pemeriksaan kesehatan dan penanganan penyakit yang tepat juga berkaitan erat dengan pendidikan dan pengetahuan seseorang (Nanda, 2021).

Pendapatan dan Biaya

Penelitian Mavhu, et al. (2021) menyebutkan bahwa laki-laki biasanya kurang mengakses layanan kesehatan dibandingkan perempuan. Hal ini disebabkan karena biaya peluang (*opportunity cost*) yang sering ditimbulkan oleh laki-laki. Selain itu, menurut Mobosi, et al. (2022) masyarakat Nsukka Metropolis dengan pendapatan tinggi sering melakukan skrining kesehatan dan mengunjungi layanan kesehatan jika sakit dibandingkan dengan masyarakat Nsukka Metropolis dengan pendapatan yang lebih rendah sehingga dapat disimpulkan bahwa pendapatan berpengaruh pada permintaan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan.

Mobilisasi

Jarak ke fasilitas kesehatan dan kurangnya transportasi merupakan salah satu masalah utama sebagai penghambat rendahnya permintaan layanan masyarakat akan layanan kesehatan khususnya cakupan vaksin bagi ibu (Bergenfeld, et al., 2018). Hal ini selaras dengan Wagner, et al. (2023) yakni terdapat perbedaan antara HTS (*HIV testing services*) standar dengan mobilisasi dan HTS standar tanpa mobilisasi. Berdasarkan meta analisis yang dilakukan mobilisasi secara signifikan dan penting meningkatkan penggunaan HTS. Rambe, dkk (2023) juga menyebutkan bahwa permintaan layanan kesehatan sangat berhubungan dengan kemudahan akses, termasuk transportasi. Terbatasnya akses, khususnya di daerah terpencil menjadi tantangan tersendiri bagi individu yang ingin mengakses layanan kesehatan.

Motivasi

Wagner, et al. (2023) dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa pesan dan konseling yang berorientasi pada motivasi secara signifikan penting meningkatkan penggunaan HTS. Hal ini sama seperti yang disebutkan oleh Kaduru, et al. (2023) bahwa intervensi *community theatre* meningkatkan motivasi masyarakat sehingga meningkatkan penerimaan vaksinasi ibu. Karena alasan tersebut motivasi berpengaruh terhadap permintaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Penelitian Aini (2015) juga mengungkapkan bahwa motivasi memegang peranan penting dalam memilih tempat layanan kesehatan. Tempat layanan kesehatan dengan sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas tentu akan meningkatkan motivasi masyarakat sehingga meningkatkan permintaan masyarakat akan layanan kesehatan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa *demand creation* terhadap pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai pelayanan kesehatan masyarakat yang tersedia, tetapi juga dilakukan untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *demand creation*, antara lain pendidikan, pendapatan, mobilisasi, dan motivasi terhadap layanan kesehatan. Oleh karena itu, meningkatkan kesadaran dan permintaan masyarakat akan layanan kesehatan lebih awal tentu akan mengurangi dampak buruk kesehatan yang dapat terjadi kedepannya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Kesehatan Masyarakat khususnya Dosen Pembimbing atas bimbingan dan arahan yang telah diberikan dalam penulisan artikel ini, serta teman-teman sejawat yang mendukung dan membantu penyusunan artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N., dkk. Mardijanto, S., & Novitasari, F. 2015. Hubungan Motivasi Masyarakat Berobat Dengan Pemilihan Tempat Pelayanan Kesehatan di Desa Pace Kecamatan Silo Kabupaten Jember. *Jurnal Kesehatan dr. Soebandi*, 4(2), pp. 229-237.
- Alkhajar, A, R., (2019). Praktik Pelayanan Publik: Puskesmas Sebagai Garda Terdepan Pelayanan Kesehatan. *Decision* 1(2), pp. 71-81.
- Bergenfeld, I., et al. (2018). Provider Perspectives on Demand Creation for Maternal Vaccines in Kenya. *Gates Open Research*, 34(2) doi: 10.12688/gatesopenres.12833.1
- Ervianingsih, dkk. (2020). *Kebijakan & Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada.
- Hamidah, Y. (2020) Pengaruh Permintaan terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan Puskesmas. *Higeia Journal of Public Health Research and Development*, 4(4), pp. 946–955. Available at: <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/41251/18016>.
- Jan, S., et al. (2004). Social Marketing: Its Palce in Public Health. *Annual Review of Public Health* 25, pp. 297-319.
- Kaduru, C. C., el al. (2023). Using community theatre to improve demand for vaccination services in the Niger Delta Region of Nigeria. *BMC*, 17 (6) <https://doi.org/10.1186/s12919-023-00263-0>

- Kringos, D. S., et al. (2010). The Breadth of primary care: a systematic literature review of its core dimensions. *BMC Health Services Research*, 10 (1), pp. 65.
- Mavhu, W., et al. (2021). Innovative demand creation strategies to increase voluntary medical male circumcision uptake: a pragmatic randomised controlled trial in Zimbabwe. *BMJ Global Health* 6. e006141. doi:10.1136/bmjgh-2021-006141.
- Mhlanga, D. and Garidzirai, R. (2020). The influence of racial differences in the demand for healthcare in south africa: A case of public healthcare. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), pp. 1–10. Available at: <https://doi.org/10.3390/ijerph17145043>.
- Mobosi. I.A., et al. (2022). Socio-economic determinants of demand for healthcare utilization in Nsukka Local Government Area of Enugu State Nigeria. *African Social Science and Humanities Journal*, 3(3), pp. 2709-1317.
- Nadia, N.S. and Prayoga, D. (2023). Patient Satisfaction with Telehealth During Covid-19 Pandemic: A Literature Review. *Media Gizi Kesmas*, 12(1), pp. 484–493. Available at: <https://doi.org/10.20473/mgk.v12i1.2023.484-493>.
- Nanda, M.B. (2021). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Depati Bahrin Kabupaten Bangka. *Equity: Jurnal Ekonomi*, 9(1), pp. 38–50. Available at: <https://doi.org/10.33019/equity.v9i1.51>.
- Petryk, S., et al. (2023). The Effectiveness of Quality Management Strategies in Health Care Organizations: an Analysis of Quality Standard Implementation and Clinical Performance Improvement. *Amazonia Investiga* 12 (68), pp. 333-345.
- Putri, Dewi M. P. dan Rachmawati, N. (2018). *Antropologi Kesehatan: Konsep dan Aplikasi Antropologi dalam Kesehatan*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Rambe, N., dkk. (2023). Determinants of Factors Associated with Community Demand for Health Services at Pintu Padang Health Center, South Tapanuli Regency. *International Journal of Public Health Excellence*, 2(2) 2809-9826.
- Wagner, A. D., et al. (2023). Demand Creation for HIV testing services: A systematic review and meta-analysis. *PLOS Medicine*, 20 (3) e1004169. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1004169>.
- Wardani, L. A. K., dkk. (2022). Ekonomi Mikro (Literatur Review). *Nusadaya Journal of Multidisciplinary Studies*, 1(4), pp.1-4.
- World Health Organization. (2008). *The World Health Report 2008-Primary Healthcare: Now More Than Ever*. Geneva, Switzerland: WHO.