

Penelitian ini bertujuan untuk menampilkan mulai menguatnya peran masyarakat dalam suatu proses pelayanan kesehatan. Masyarakat tidak lagi secara jamak dibaca sebagai pasien, akan tetapi mulai juga sebagian lainnya menempatkan diri menjadi *medical consumer* sehingga relatif memiliki kapasitas dalam mempengaruhi pola relasi dalam proses pelayanan kesehatan. Perspektif teori strukturasi yang dikembangkan oleh Rob Stones digunakan untuk menunjukkan pengaruh struktur (internal maupun eksternal) serta kapasitas agensi dari masyarakat dalam relasi antara penerima dengan penyedia pelayanan kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan data sekunder dari penelitian di Rumah sakit di Batam, Tanjung Pinang, Semarang dan Surabaya yang dilakukan oleh Balitbangkes, Kementerian Kesehatan RI.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa terjadi pergeseran relasi dalam pelayanan kesehatan dari model relasi dengan menempatkan penerima sebagai 'pasien' menjadi lebih bersifat '*medical consumer*'. Pergeseran pola relasi tersebut terjadi karena beberapa faktor. Pertama, lebih terbukanya akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Kedua, pergeseran relasi kuasa dalam pelayanan kesehatan seiring dengan proses reformasi pelayanan kesehatan. Ketiga, adanya keterbukaan informasi di era demokrasi yang didukung oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Keempat, berkembangnya kapasitas agensi dari masyarakat dalam membangun relasi dengan penyedia pelayanan kesehatan.

Perkembangan struktur serta menguatnya kepemilikan kapasitas agensi masyarakat mendorong adanya penguatan peran masyarakat dalam membangun relasi dengan penyedia pelayanan kesehatan. Penempatan diri masyarakat sebagai *medical consumer*, membuat mereka relatif lebih memiliki pengetahuan awam tentang kesehatan, independen dan lebih aktif dalam berpartisipasi dalam proses pelayanan kesehatan. Partisipasi dan keaktifan masyarakat sebagai penerima, memperlihatkan dominasi penyedia dalam relasi pelayanan kesehatan menjadi relatif berkurang.

Kata Kunci: Pasien, *Medical Consumer*, Struktur, Kapasitas Agensi

## ABSTRACT

This study aims to show an initial strengthening role of the people in a process of health care. No longer read as a patient, but also putting themselves into a medical consumer and has a relative capacity to effect relations role in the health care process. Structuration theory perspective developed by Rob Stones used to demonstrate the effect of the structure (internal and external) as well as the capacity of public agencies in the relationship between recipients and health care providers. This study employs a qualitative method with case study approach that uses secondary data from studies in hospital in Batam, Tanjung Pinang, Semarang and Surabaya conducted by Balitbangkes, the Ministry of Health.

This study shows the shifting relation of health services from the relational model by placing the recipient as a 'patient' becomes 'medical consumer'. Shifting patterns of these relationships occur because of several factors. First, improvement of health services access. Second, a shift in power relations in health services in line with the process of health care reform. Third, information disclosure which is supported by advances in information technology and communications. Fourth, the evolving role of the agency takes possession of equal relation with health care provider.

Peoples' structure and agency leverage, forces shifting relation in health care provision. Roles as a medical consumer making them relatively have common knowledge about health, independent and more active in participating in the process of health care. Active participation of people as a recipient shows the diminishing of health care providers' dominance.

Keywords: Patient, Medical Consumer, Structure, Agency