

**HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN DAN PENGHASILAN PASIEN DENGAN
PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
BAKI KABUPATEN SUKOHARJO**



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Program Studi Strata I pada
Jurusan Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan**

Oleh :

IDA LISTIANI

J210.151.025

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN DAN PENGHASILAN PASIEN DENGAN
PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN
DI PUSKESMAS BAKI KABUPATEN SUKOHARJO**

PUBLIKASI ILMIAH

Oleh :
Ida Listiani
J210.151.025

Telah diperiksa dan disetujui oleh :

Dosen Pembimbing :



Supratman, SKM., M.Kep., Ph.D

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN DAN PENGHASILAN PASIEN DENGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BAKI KABUPATEN SUKOHARJO

Disusun oleh:

IDA LISTIANI
J 210.151.025

Telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 11 Maret 2017, dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan pada Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Susunan Dewan Penguji

1. Supratman, SKM., M.Kep., Ph.D (.....)
NIDN 0617066801
2. Abi Muhlisin, SKM., M.Kep (.....)
NIDN 0605016801
3. Arina Maliya, S.Kep., Ns., M.Si.Med (.....)
NIDN 0613107102

Surakarta, 25 Maret 2017

Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Dekan,



Dr. Suwaji, M.Kes

NIK 19531123198031002

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah publikasi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila kelak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka akan saya pertanggungjawabkan sepenuhnya.

Surakarta, Maret 2017

Penulis



Ida Listiani

J210.151.025

HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN DAN PENGHASILAN PASIEN DENGAN PERSEPSI PASIEN TENTANG MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS BAKI KABUPATEN SUKOHARJO

Abstrak

Persepsi mempunyai peran yang sangat penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan *image* yang positif kepada pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan dan penghasilan pasien dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki. Jenis penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Sampel penelitian berjumlah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Analisis hasil penelitian meliputi analisis univariat dan analisis bivariat menggunakan uji *chi-square*. Hasil analisis melalui uji *chi-square* antara tingkat pendidikan pasien dengan persepsi pasien didapatkan hasil $p = 0,008$, dan antara penghasilan pasien dengan persepsi pasien didapatkan hasil $p = 0,000$. Maka dapat disimpulkan adanya hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dan penghasilan pasien dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki. Saran untuk Puskesmas, perlu mengadakan dan meningkatkan pelatihan petugas sesuai dengan profesi, sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan petugasnya yang akan berdampak pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Mutu pelayanan, penghasilan pasien, persepsi pasien, tingkat pendidikan pasien.

Abstract

Perception has a very important role in evaluating the quality of health care, because it based on a good perception from the patient to the quality of service will affect the patient satisfaction and lead to a positive image to the health service. The purpose of this study was to determine the relation between education level and patient's income with the perception of the patient about the quality of health services in the Baki society health center Sukoharjo. This research is a correlational research with cross sectional approach. These samples included 100 respondents with an accidental sampling technique. Gauges in this study using questionnaires. The analyses of this research include univariat analysis and bivariate analysis using chi-square test. The results of the analysis through chi-square test between the patient's education to the patients' perceptions showed $p = 0.008$, and between patients' income to the patients' perceptions showed $p = 0.000$. So, we can conclude that there is significant correlation between patient's education and patients' income to the patients' perceptions about the quality of health services at the health center to health center Baki. The suggestion is they need to organize and improve the training of the officer suitable to their profession, in an order to improve the capabilities, skills and knowledge of the officers who will impact on improving the quality of health services.

Keywords: Quality of service, income patients, the patient's income, the patient's level education.

1. PENDAHULUAN

Manusia adalah faktor kunci keberhasilan dari suatu pembangunan. Untuk menciptakan manusia yang berkualitas diperlukan suatu derajat kesehatan manusia yang prima sehingga dalam hal ini di perlukan pembangunan kesehatan. Pembangunan kesehatan merupakan upaya yang dilaksanakan oleh semua komponen bangsa yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, pembangunan kesehatan dilaksanakan secara terarah, berkesinambungan dan realistis sesuai dengan pentahapannya (Depkes RI, 2009).

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat, dan sebagai pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah (Alamsyah, 2011). Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap puskesmas pembangunan kesehatan dilaksanakan secara terarah, berkesinambungan dan realistis sesuai dengan pentahapannya (Depkes RI, 2009).

Puskesmas merupakan salah satu sarana pelayanan kesehatan yang menjadi andalan atau tolak ukur pembangunan kesehatan, sarana peran serta masyarakat, dan sebagai pusat pelayanan pertama yang menyeluruh dari suatu wilayah (Alamsyah, 2011). Adanya bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas ini diharapkan pasien akan dapat memberikan penilaian tersendiri terhadap puskesmas tersebut (Pohan, 2015).

Persepsi terhadap pelayanan di mulai dari kebutuhan pasien, hal ini berarti pelayanan yang baik bukan dilihat dari penyedia jasa layanan, namun dari sudut pandang pasien. Faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan itu sendiri antara lain umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, penghasilan, budaya, lingkungan fisik, kepribadian dan pengalaman hidup pasien (Jacobalis, 2000).

Persepsi mempunyai peran yang sangat penting dalam menilai suatu mutu pelayanan kesehatan, karena berdasarkan persepsi yang baik dari pasien terhadap mutu pelayanan akan dapat mempengaruhi kepuasan pasien dan menimbulkan image yang positif kepada pelayanan kesehatan tersebut (Kotler, 2007).

Sebagai pusat pelayanan kesehatan strata pertama di wilayah kerjanya, puskesmas wajib menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara bermutu, terjangkau, adil dan merata. Mutu dapat diartikan sebagai derajat kesempurnaan dalam pelayanan kesehatan. Pentingnya meningkatkan mutu

pelayanan puskesmas adalah untuk membangun persahabatan yang mendorong hubungan dengan pasien sehingga puskesmas tidak ditinggalkan oleh pasien (Azwar 2010).

Berdasarkan rekapitulasi laporan ikhtisar kunjungan rawat jalan puskesmas Kabupaten Sukoharjo, Puskesmas Baki adalah puskesmas dengan kunjungan pasien rawat jalan terendah tahun 2015 (Dinkes Sukoharjo, 2015). Jumlah kunjungan rawat jalan tahun 2015 mengalami penurunan dibandingkan dengan tahun 2014 yaitu sebesar 58.787 menjadi 58.331 pasien.

Hasil wawancara tidak terstruktur, 4 dari 10 pasien yang berobat menggunakan pembayaran umum (tidak menggunakan asuransi kesehatan) dan pengguna BPJS Non-PBI mengatakan kurang puas terhadap pelayanan Puskesmas Baki. Sedangkan 6 dari 10 pasien yang menggunakan BPJS PBI mengatakan puas dengan pelayanan Puskesmas Baki dimana pelayanannya sudah baik. Adanya perbedaan persepsi pasien tersebut, diduga karena perbedaan tingkat pendidikan dan status ekonomi masyarakatnya.

Menurut Nursalam (2011) dengan bertambah baiknya tingkat pendidikan dan sosial ekonomi penduduk, tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan merupakan sebuah elemen penting yang tidak dapat terpisahkan. Jacobalis (2000), menyatakan bahwa faktor pihak pelaku persepsi di pengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti sikap, motivasi, kepentingan atau minat, pengalaman dan pengharapan. Variabel lain yang ikut menentukan persepsi adalah umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, penghasilan, pekerjaan, budaya, lingkungan fisik, dan kepribadian & pengalaman hidup pasien

2. METODE

Penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Menurut Nursalam (2013), penelitian *cross sectional* merupakan jenis penelitian yang menekankan waktu pengukuran/observasi data variabel independen dan dependen hanya satu kali pada satu saat. Penelitian dilakukan di Puskesmas Baki Kabupaten Sukoharjo pada tanggal 6-11 Januari 2017. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Puskesmas Baki tahun 2017. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 pasien dengan Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *accidental sampling* dimana subjek penelitian diambil secara kebetulan bertemu dan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan peneliti (Notoatmodjo, 2012). Kriteria sampel yang digunakan adalah pasien yang menggunakan pelayanan rawat jalan Puskesmas Baki dan pasien yang berusia 17 - 59 tahun yang memiliki penghasilan perbulan.

Besaran sampel dalam penelitian ini di hitung dengan rumus:

$$n = \frac{Z^2 \alpha \cdot p \cdot q}{d^2}$$
$$= \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{d^2}$$

Sumber: Lemeshow, 1997

Keterangan :

n = Besar sampel yang diperlukan

Z^2 = Nilai Z pada derajat kemaknaan (biasanya 95 % = 1, 96)

p = Proporsi suatu kasus tertentu terhadap populasi (bila tidak diketahui proporsinya, ditetapkan 50 % = 0,50)

d = Derajat penyimpangan terhadap populasi yang diinginkan 5 %

Perhitungan :

$$n = \frac{1,96 \cdot 0,50 (1-0,50)}{0,05} = 98$$

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan sampel sebanyak 98 dan sampel dibulatkan menjadi 100 responden.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Demografi Pasien Rawat Jalan

No	Karakteristik	Frekuensi	Prosentase (%)
1	Umur		
	17-25 tahun	24	24
	26-45 tahun	42	42
	46-59 tahun	34	34
	Total	100	100
2	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	39	39
	Perempuan	61	61
	Total	100	100
3.	Pekerjaan		
	Buruh	30	30
	Wiraswasta	55	55

	PNS	15	15
	Total	100	100
4.	Tingkat Pendidikan		
	Rendah (SD-SMP)	31	31
	Menengah (SMA)	40	40
	Tinggi (Perguruan Tinggi)	29	29
	Total	100	100
5.	Penghasilan		
	Rendah (<UMR)	55	55
	Tinggi (>=>UMR)	45	45
	Total	100	100
6.	Persepsi		
	Baik	56	56
	Kurang Baik	44	44
	Total	100	100

Dari tabel 1 dapat dilihat bahwa karakteristik umur responden di Puskesmas Baki menunjukkan responden sebagian besar berumur 26-45 tahun yaitu sebanyak 42 responden (42%), berumur 46-59 tahun sebanyak 34 responden (34%), dan berumur 17-25 sebanyak 24 responden (24%). Karakteristik jenis kelamin responden di Puskesmas Baki menunjukkan jenis kelamin responden sebagian besar adalah perempuan yaitu sebanyak 61 responden (61%), dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 responden (39%). Karakteristik pekerjaan responden di Puskesmas Baki menunjukkan pekerjaan responden sebagian besar adalah wiraswasta yaitu sebanyak 55 responden (55%), buruh sebanyak 30 responden (30%), dan PNS sebanyak 15 responden (15%). Karakteristik tingkat pendidikan responden di Puskesmas Baki menunjukkan tingkat pendidikan responden sebagian besar berpendidikan menengah (SMA) yaitu sebanyak 40 responden (40%), berpendidikan rendah (SD-SMP) sebanyak 31 responden (31%), dan berpendidikan tinggi (Perguruan Tinggi) sebanyak 29 responden (29%). Penghasilan responden di Puskesmas Baki menunjukkan penghasilan responden sebagian besar berpenghasilan tinggi (lebih dari UMR Rp.1.513.000,00) yaitu sebanyak 55 responden (55%), dan berpenghasilan rendah (kurang dari UMR Rp.1.513.000,00) sebanyak 45 responden (45%).

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berpersepsi bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki dalam kategori baik yaitu sebanyak 56 responden (56%), dan 44 responden (44%) lainnya berpersepsi bahwa pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki kurang baik.

Dalam pengujian hipotesis, analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *chi-square*. Adapun hasil analisis untuk hubungan masing-masing variabel adalah sebagai berikut ini:

Tabel 2. Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan

Tingkat pendidikan	Persepsi		Total
	Baik	Kurang Baik	
Rendah	23	8	31
Menengah	23	17	40
Tinggi	10	19	29
Total	56	44	100
$X^2 = 9,650$		$p = 0,008$	

Dari tabel 2 dapat diketahui analisis uji *Chi-Square* diperoleh nilai *p-value* 0,008 dimana tingkat signifikansi kurang dari 0,05, sehingga kesimpulan dari hasil uji adalah terdapat hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan pasien dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan.

Tabel 3. Hubungan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan

Penghasilan	Persepsi		Total
	Baik	Kurang Baik	
Rendah	39	6	45
Tinggi	17	38	55
Total	56	44	100
$X^2 = 31,228$		$p = 0,000$	

Dari tabel 2 dapat diketahui analisis uji *Chi-Square* diperoleh nilai *p-value* 0,000 dimana tingkat signifikansi kurang dari 0,05, sehingga kesimpulan dari hasil uji adalah terdapat hubungan yang signifikan antara penghasilan pasien dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan.

3.1 Hubungan Tingkat Pendidikan Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil perhitungan *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,008 dimana tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Hasil tersebut membuktikan bahwa memang ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Budiman dan Herlina (2010) di Puskesmas Tanjungsari Bogor, dimana pendidikan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai *p-value* 0,000 (<0,05). Penelitian ini sejalan pula dengan penelitian Laith (2011) di Jordania, dengan hasil bahwa tingkat pendidikan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Penelitian lain yang sejalan yaitu penelitian Pinar Yesil (2015) di Turki, yang membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi pasien, dimana pasien dengan pendidikan rendah memiliki kepuasan yang tinggi dibandingkan dengan pasien dengan pendidikan tinggi. Hal ini membuktikan sebagaimana yang diterangkan oleh Notoatmodjo (2005), bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan dan persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan. Semakin tinggi pendidikan seseorang maka akan semakin mengerti tentang kesehatan. Seseorang dengan pendidikan lebih rendah cenderung mempersepsikan pelayanan baik dibandingkan dengan yang berpendidikan tinggi (Tjiptono, 2007).

Menurut Jacobalis (2000), tingkat pendidikan dapat mempengaruhi pola pikir rasional dan irasional seseorang dalam mengambil keputusan, menggunakan, atau memanfaatkan suatu pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan rendah memiliki kecenderungan inkonsistensi persepsi yang tinggi (tidak tetap pendirian), mudah dipengaruhi dibandingkan dengan seseorang dengan latar belakang pendidikan tinggi. Pengetahuan dan harapan seseorang terhadap pelayanan akan meningkat ketika tingkat pendidikan mereka semakin tinggi, sehingga tingkat kepuasan seseorang dengan pendidikan tinggi akan menurun ketika harapan tidak terpenuhi (Yurumezoglu, 2007).

Oleh karena itu, semakin tinggi tingkat pendidikan pasien maka semakin tinggi pula harapan dan tuntutan terhadap pelayanan kesehatan. Seseorang dengan pendidikan tinggi akan memiliki pengetahuan yang lebih dan semakin mengerti arti kesehatannya, sehingga semakin kritis terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya, hal ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan kesehatan yang diterimanya. Sedangkan pasien yang berpendidikan rendah, cenderung memiliki pengetahuan yang kurang dan mudah dipengaruhi di bandingkan pasien dengan pendidikan tinggi, sehingga pasien dengan pendidikan rendah cenderung menerima pelayanan kesehatan tanpa tuntutan yang lebih, hal ini akan mempengaruhi persepsinya terhadap pelayanan kesehatan yang

diterimanya dimana pasien dengan pendidikan rendah akan memiliki persepsi yang tinggi atau baik terhadap pelayanan yang diterimanya.

Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Azlika (2015) di Manado, yang menunjukkan hasil tidak ada hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan pasien dengan *p-value* 0,750 ($>0,05$). Oleh karena itu, persepsi setiap orang terhadap pelayanan kesehatan sangatlah bervariasi, dimana persepsi ini tidak hanya dipengaruhi oleh pendidikan saja, melainkan dapat pula dipengaruhi faktor-faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan.

3.2 Hubungan Penghasilan Pasien dengan Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan

Hasil perhitungan *chi-square* didapatkan nilai *p-value* 0,000 dimana tingkat signifikansi kurang dari 0,05. Hasil tersebut membuktikan bahwa memang ada hubungan yang signifikan antara penghasilan dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Putu (2016) di Sleman Yogyakarta, dengan hasil ada hubungan yang signifikan antara penghasilan dengan kepuasan pasien. Penelitian lain yang mendukung adalah penelitian Laith (2011) di Jordania, yang menunjukkan bahwa penghasilan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian yang sejalan pula dengan penelitian ini adalah penelitian Pinar Yesil (2015) di Turki, yang membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara penghasilan pasien dengan persepsi pasien.

Hal ini membuktikan sebagaimana yang diterangkan oleh Jacobalis (2000), bahwa penghasilan seseorang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang. Seseorang dengan penghasilan tinggi memiliki tuntutan dan harapan yang lebih besar terhadap pelayanan kesehatan yang dibutuhkannya karena seseorang dengan penghasilan tinggi mampu secara finansial, sedangkan responden dengan penghasilan rendah umumnya lebih tergantung pada fasilitas kesehatan yang lebih murah sehingga dengan penghasilan yang dimiliki tetap dapat menerima pelayanan kesehatan yang terjangkau. Penghasilan pasien menentukan kepuasan yang dirasakan karena bila pendapatan yang diperoleh kecil cenderung pelayanan kesehatan yang diterima lebih sedikit atau minimal (Barata,2006). Menurut Kirilmaz (2013), pasien dengan penghasilan yang baik akan dapat memenuhi beberapa kebutuhan mereka dengan lebih baik dibandingkan mereka yang berpenghasilan rendah, sehingga orang yang berpenghasilan rendah kan memiliki harapan yang kurang terhadap pelayanan kesehatan.

Oleh karena itu, seseorang dengan penghasilan tinggi akan memiliki tuntutan dan harapan yang tinggi terhadap pelayanan kesehatan dibandingkan dengan seseorang yang berpenghasilan

rendah. Hal ini dikarenakan seseorang dengan penghasilan tinggi akan merasa mampu secara finansial dalam pemenuhan kebutuhannya akan pelayanan kesehatan, sehingga orang yang berpenghasilan tinggi cenderung akan menggunakan penghasilannya untuk membayar pelayanan yang dianggapnya memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepadanya. Sedangkan seseorang dengan penghasilan rendah cenderung bergantung pada pelayanan kesehatan yang murah sehingga dengan penghasilan yang dimilikinya akan tetap dapat menerima pelayanan yang dianggap terjangkau dari segi biaya tanpa tuntutan dan harapan yang lebih.

Namun demikian, hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Mutu (2009), yang menunjukkan tidak ada hubungan antara penghasilan dengan persepsi pelanggan terhadap pelayanan puskesmas Kotamobagu. penelitian lain yang tidak sejalan adalah penelitian Subait (2016) di Saudi Arabia, yang menunjukkan hasil bahwa tingkat pendapatan pasien tidak mempengaruhi kepuasan pasien. Oleh karena itu, persepsi seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh penghasilan saja, melainkan dapat pula dipengaruhi faktor-faktor lain yang mungkin dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap pelayanan kesehatan.

4. PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari 100 responden, 23% berpendidikan rendah, 23% berpendidikan menengah, dan 10% berpendidikan tinggi serta 39% berpenghasilan rendah dan 17% berpenghasilan tinggi menyatakan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki sudah baik. Sedangkan 8% berpendidikan rendah, 17% berpendidikan menengah, dan 19% berpendidikan tinggi serta 6% berpenghasilan rendah dan 38% berpenghasilan tinggi menyatakan mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki masih kurang baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 100 responden, 56% berpersepsi bahwa mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki dalam kategori baik, dan 44% berpersepsi mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki kurang baik. Berdasarkan uji statistik membuktikan bahwa ada hubungan yang signifikan antara tingkat pendidikan dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki Sukoharjo dan antara penghasilan pasien dengan persepsi pasien tentang mutu pelayanan kesehatan di Puskesmas Baki Sukoharjo.

4.2 Saran

1. Bagi Manajemen Puskesmas

- a. Perlu mengadakan dan meningkatkan pelatihan petugas sesuai dengan profesi, sebagai upaya untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan petugasnya yang akan berdampak pada peningkatan mutu pelayanan kesehatan.
- b. Perlu meningkatkan dan mempertahankan sikap disiplin kepada petugas terhadap aturan yang berlaku sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

- c. Perlu penambahan jumlah petugas, pemeliharaan fasilitas secara berkala, serta sosialisasi terkait SPO dan standar waktu tunggu.
2. Bagi Perawat Puskesmas
 - a. Perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuannya dengan mengikuti pelatihan-pelatihan sesuai profesi atau mengikuti pendidikan berkelanjutan.
 - b. Perlu lebih memahami kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan sehingga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, D. (2011). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Azlika, M. A., Adisti, A. R., Febi, K. K. (2015). Hubungan antara Mutu Pelayanan Perawat dan Tingkat Pendidikan dengan Kepuasan Pasien Peserta Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam (RSI) Siti Maryam Kota Manado. *Jurnal Ilmiah Farmasi-UNSRAT, Volume.4, No. 4*.
- Azwar, A. (2010). *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Tangerang: Binaputra Aksara.
- Christasani, P. D., & Satibi, S. (2016). Kajian Faktor Demografi Terhadap Kepuasan Pasien Jaminan Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama. *Jurnal Farmasi Sains dan Komunitas, 13(1), 28-34*.
- Departemen Kesehatan Republik Indonesia. (2009). *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta.
- Dinas Kesehatan Kabupaten Sukoharjo. (2016). *Rekapitulasi Laporan Ikhtisar Kunjungan Rawat Jalan Puskesmas Kabupaten Sukoharjo*.
- Jacobalis, S. (2000). *Kumpulan Tulisan Terpilih Tentang Rumah Sakit Indonesia dalam Dinamika Sejarah, Transformasi, Globalisasi dan Krisis Nasional*. Jakarta: Yayasan Penerbit IDI.
- Kırılmaz H. (2013). An Investigation of Factors Affecting Patient Satisfaction in the Framework Of Performance Management: a Field Study on Polyclinic Patients. *Journal of Acibadem University Health Sciences 4, 11-21*.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran: Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol. Edisi ke enam*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Laith, A., & Alkaa'ida, F. (2011). The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality–patient trust relationship. *International Journal of Marketing Studies, 3(1), 103-127*.
- Levy, P.S., Lemeshow, S. (1997). *Sampling of Populations: Methods and Applications, 3 rd ed*. New York: Wiley-Interscience.
- Mokoginta, M.B., Sugihen, B.G., Susanto, D., Asngari, P.S. (2009). Karakteristik Pelanggan dan Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Puskesmas Kota Kotamobagu dan Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Penyuluhan, Volume 5, Nomor1, Maret 2009*.
- Notoatmodjo, S. (2005). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. (2012). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan, Edisi 3*. Jakarta: Salemba Medika.
- Pinar, Y., Oztunc, G., Zehra, E., Gulsah, T., & Kose, I. (2015). An Investigation of Patients' Perceptions of Nursing Care: Case of Intensive Care. *International Journal of Caring Sciences*, 8(2), 412.
- Pohan, I.S. (2015). *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Subait AA, Ali A, Alsammahi O, Aleesa M, Alkashan S, Alsalem M, et al. (2016). Perception and Level of Satisfaction of Patients Seeking Dental Care; A Cross-Sectional Study in a Major Healthcare Center in Saudi Arabia. *Jurnal Dent & Oral Disord*, 2(4): 1021.
- Walgito, B. (2010). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi.