

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

Skripsi

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Meraih Gelar Sarjana Keperawatan**



Disusun Oleh :

IDA LISTIANI

J210151025

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2017**

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN TINGKAT PENDIDIKAN DAN PENGHASILAN PASIEEN 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

KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbilalamin, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. Penulisan proposal skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Keperawatan Jurusan Keperawatan pada Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dan berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

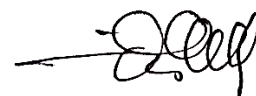
1. Prof. Dr. Bambang Setiaji, SE., MM., MSc., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Dr. Suwaji, M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Okti Sri P, S.Kep., Ns., M.Kep., Sp.Mb., selaku Ketua Program Studi Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Supratman, SKM., M.Kep., Ph.D., selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.

5. Abi Muhlisin, SKM., M.Kep., selaku dosen Penguji I yang telah bersedia menguji, memberikan masukan, dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Arina Maliya, S.Kep., Ns., M.Si.Med., selaku dosen Penguji II yang telah bersedia menguji, memberikan masukan, dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh staf pengajar Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing sehingga penulis mendapatkan bekal dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ibu, Bapakku tercinta yang selalu memberikan dukungan, semangat, do'a tulus ikhlas, hingga bantuan material dan moral, serta mereka yang menjadi motivator saya selama ini.
9. Teman-teman seangkatan dan sahabat yang telah memberikan dukungan, semangat, dan do'a sehingga sangat membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tugas akhir skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang keperawatan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 5 Maret 2017



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas Akademik Universitas Muhammadiyah Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ida Listiani

NIM : J210151025

Program Studi : S1 Keperawatan

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Surakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non – Eksklusive Royalty-Free Right*)

Atas karya ilmiah saya yang berjudul:

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

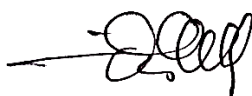
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan demikian Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Surakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/ memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Surakarta

Pada tanggal : 5 Maret 2017

Yang menyatakan



(Ida Listiani)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ida Listiani

NIM : J210151025

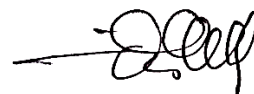
Program Studi : S1 Keperawatan

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

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak ada karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata tidak terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya diatas, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 5 Maret 2017

Yang membuat pernyataan



(Ida Listiani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	8
II. TINJAUAN TEORI	
A. Puskesmas	
1. Pengertian Puskesmas	10
2. Kategori Puskesmas	11
3. Tugas dan Fungsi Puskesmas	11
4. Prinsip Penyelenggaraan Puskesmas	12
5. Program Kesehatan Puskesmas	13
6. Pelayanan Puskesmas	14
B. Mutu Pelayanan Kesehatan	14
C. Dimensi Mutu	17
D. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu	23
E. Persepsi	25
F. Tingkat Pendidikan	28
G. Penghasilan	29
H. Kerangka Teori	30

I. Kerangka Konsep	31
J. Hipotesis	31
III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	32
B. Tempat dan Waktu Penelitian	32
C. Populasi dan Sampel	32
D. Variabel Penelitian	35
E. Definisi Oprasional	35
F. Instrumen Penelitian	36
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	38
H. Pengolahan Data	40
I. Analisa Data	40
J. Jalannya Penelitian	41
K. Etika Penelitian	43
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	
1. Karakteristik Responden	45
2. Analisis Univariat	49
3. Analisis Bivariat	50
B. Pembahasan	52
C. Keterbatasan Penelitian	57
V. SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	58
B. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	29
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	30

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Oprasional	34
Tabel 3.2 Indikator Instrumen Penelitian	35
Tabel 4.1 Uji <i>Chi-Square</i> Tingkat Pendidikan dengan Persepsi	51
Tabel 4.2. Uji <i>Chi-Square</i> Penghasilan dengan Persepsi	51

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Umur	46
Grafik 4.2 Jenis Kelamin	46
Grafik 4.3 Pekerjaan	47
Grafik 4.4 Tingkat Pendidikan	48
Grafik 4.5 Penghasilan	49
Grafik 4.6 Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Pra Penelitian BPMPP
- Lampiran 2 Surat Ijin Survey Pendahuluan Dinas Kesehatan
- Lampiran 3 Surat Permohonan Ijin Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4 Surat Permohonan Ijin Penelitian
- Lampiran 5 Surat Ijin Validitas, Reliabilitas dan Penelitian BPMPP
- Lampiran 6 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 8 Kuesioner
- Lampiran 9 Hasil Validitas dan Reliabilitas Instrumen
- Lampiran 10 Karakteristik Responden
- Lampiran 11 Hasil Analisis Univariat
- Lampiran 12 Hasil Analisis Bivariat
- Lampiran 13 Dokumentasi
- Lampiran 14 Lembar Konsultasi Mahasiswa

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

Ida Listiani*, Supratman**

* Mahasiswa Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Dosen Program Studi Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta

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.

**THE RELATION OF 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**

Ida Listiani*, Supratman**

* *Student of Nursing Study Program Muhammadiyah University of Surakarta*

** *Lecturer of Nursing Studies Program Muhammadiyah University of Surakarta*

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 univariate 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.