

**ANALISIS KARAKTERISTIK DAN PERSEPSI PENGGUNA
PELAYANAN TERHADAP PEMANFAATAN PUSKESMAS
SEBAGAI *GATEKEEPER* DI KABUPATEN SRAGEN**



Tesis

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Magister
Jurusan Manajemen Pada Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh:

Y.F. INDAH PERMATASARI

P100170054

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS SEKOLAH PASCASARAJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2021

NOTA PEMBIMBING

Dr. Muzakar Isa., SE. MSi
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas
Hal: Tesis Saudari Y.F. Indah Permatasari

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum wr. wb.
Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Y.F. Indah Permatasari
NIM : P 100170054
Konsentrasi : Manajemen rumah Sakit
Judul : Analisis Karakteristik Dan Persepsi Pengguna Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Puskesmas Sebagai *Gatekeeper* Di Kabupaten Sragen

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta, 19 November 2021

Pembimbing I.



Dr. Muzakar Isa., SE. MSi

NOTA PEMBIMBING

Dr. dr. H. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT. KL
Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal: Tesis Saudari Y.F. Indah Permatasari

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Magister Manajemen
Sekolah Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Assalamualaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan terhadap tesis saudara:

Nama : Y.F. Indah Permatasari
NIM : P 100170054
Konsentrasi : Manajemen rumah Sakit
Judul : Analisis Karakteristik Dan Persepsi Pengguna Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Puskesmas Sebagai *Gateskeeper* Di Kabupaten Sragen

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen, Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

Surakarta, 19 November 2021

Pembimbing II,



Dr. dr. H. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT. KL

**ANALISIS KARAKTERISTIK DAN PERSEPSI PENGGUNA
PELAYANAN TERHADAP PEMANFAATAN PUSKESMAS
SEBAGAI GATEKEEPER DI KABUPATEN SRAGEN**

TESIS

oleh

Y.F.INDAH PERMATASARI
NIM : P 100170054

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji

Dr. Muzakar Isa, SE., Msi
NIDN : 0622117602

Anggota

Dr. dr. H. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT. KL
NIK : 110.1647

Anggota

Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D
NIDN : 0601025701

Telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan

Pada tanggal 5 Januari 2022



Direktur Pascasarjana
Universitas Muhammadiyah Surakarta

W. Farid Wajidi
Dr. W. Farid Wajidi, M.M., Ph.D
NIDN : 0605056501

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Y.F. Indah Permatasari

NIM : P 100 170 054

Program Studi : Magister Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit

Judul : Analisis Karakteristik Dan Persepsi Pengguna Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Puskesmas Sebagai *Gatekeeper* Di Kabupaten Sragen

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batas saya terima.

Surakarta, 19 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Y.F. Indah Permatasari

MOTTO

*“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah ‘
(HR.Turmudzi)*

*“Barangsiapa bertawakkal pada Allah, maka Allah akan memberikan
kecukupan padanya, sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan
urusan (yang dikehendaki)-Nya.”
(QS. Ath-Thalaq: 3).*

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis persembahkan Tesis, spesialnya untuk :

1. Tuhan YME, sujud syukur untuk sumber kekuatan dan tujuan hidup atas segala limpahan rahmat dan berkatNya.
2. Kepada Pembimbing I Dr. Muzakar Isa., SE. MSi terimakasih atas bimbingan, arahan, dan suport untuk tesis saya.
3. Kepada Pembimbing Pembimbing II Dr. dr. H. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT. KL terimakasih atas bimbingan, arahan, dan suport untuk tesis saya.
4. Ibu dan keluarga yang telah banyak memberikan motivasi, nasehat, kasih sayang dan do'anya selama ini.
5. Bapak yang disurga terimakasih sudah membesarkan dan merawat saya sampai sekarang dapat menyelesaikan tesis saya
6. Keluarga kecil saya suami dan anak tercinta yang telah memberikan dorongan, cinta, sampai dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Terimakasih Puskesmas Sidoharjo Sragen yang telah membantu untuk terselesaikannya tesis ini
8. Kepada Teman teman Pasca sarjana manajemen angkatan 2018 yang telah membantu sampai tesis ini selesai “dang nyusul Broooo”
9. Kepada semua pihak yang sudah membantu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk analisis karakteristik dan persepsi pengguna pelayanan terhadap pemanfaatan puskesmas sebagai *gatekeeper* di kabupaten sragen. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 102 responden pasien puskesmas di sidoharjo kabupaten sragen dengan menggunakan kuesioner untuk pengumpulan data. teknik pengambilan sampel dengan metode non *probability* sampling. Teknik analisa data menggunakan path Analisis . Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) Adanya hubungan perbedaan umur, pendidikan, pekerjaan, penyakit kronis, sikap petugas, lama berobat dengan persepsi pengguna pelayanan menggunakan pemanfaatan puskesmas sebagai *gatekeeper* di Kabupaten Sragen 2) Adanya pengaruh persepsi kualitas layanan kesehatan terhadap pemanfaatan puskesmas sebagai *gatekeeper* di Kabupaten Sragen.

Kata kunci : karakteristik individu, kualitas layanan, pemanfaatan puskesmas sebagai *gatekeeper* di Kabupaten Sragen.

ABSTRACT

This study aims to analyze the characteristics and perceptions of service users on the use of health centers as gatekeepers in Sragen Regency. The sample in this study amounted to 102 respondents from public health centers in Sidoharjo, Sragen Regency using a questionnaire for data collection. Sampling technique with non-probability sampling method. The data analysis technique uses path analysis. The results of this study indicate that: 1) There is a relationship between differences in age, education, occupation, chronic disease, attitude of officers, length of treatment with the perception of service users using the use of health centers as gatekeepers in Sragen Regency 2) There is an influence of perceptions of health service quality on the use of health centers as gatekeepers in Sragen Regency.

Keywords: individual characteristics, service quality, utilization of puskesmas as gatekeeper in Sragen Regency.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

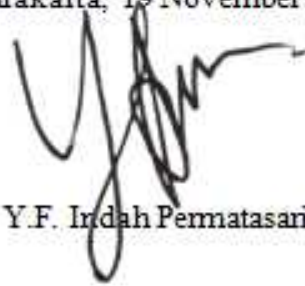
Puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Tesis ini disusun guna memenuhi syarat guna memperoleh gelar Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Drs Farid Wajdi, S.E., M.M., Ph.D selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh belajar di Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Dr. Muzakar Isa., SE., Msi selaku Pembimbing I yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini.
5. Dr. dr. H. Iwan Setiawan Adji, Sp. THT. KL selaku Pembimbing II yang berkenan meluangkan waktu untuk membimbing dan membantu terselesainya tesis ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Pascasarjana Jurusan Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Keluarga yang senantiasa memberikan dukungan dan semangat sehingga dapat selesai tesis ini.
8. Semua pihak yang telah terlibat dan membantu dalam penyelesaian penulisan tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, hanya ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi penulis dan memberikan masukan bagi dunia pendidikan. Segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.

Surakarta, 19 November 2021



Y.F. Indah Permatasari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING I	ii
NOTA PEMBIMBING II	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	v
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian terdahulu	25
C. Kerangka Pemikiran	28
D. Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Desain Penelitian	31
B. Definisi Operasional Variabel	31
C. Populasi, Sampel	32

D. Data dan Sumber Data.....	35
E. Metode Pengumpulan Data.....	35
F. Teknik Analisa data	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Responden	42
B. Uji Instrumen Penelitian.....	44
C. Analisis data	47
D. Pembahasan	52
BAB V PENUTUP.....	58
A. Simpulan.....	58
B. Keterbatasan penelitian.....	59
C. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Definisi operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden menurut umur, pendidikan formal, pekerjaan, penyakit kronis, lama berobat, sikap petugas	42
Tabel 4.2 Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Persepsi Penggunaan Pelayanan.....	45
Tabel 4.3 Korelasi Item Pertanyaan Terhadap Variabel Pemanfaatan pelayanan kesehatan puskesmas sebagai <i>gatekeeper</i>	46
Tabel 4.4 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas	47
Tabel 4.6 uji beda variabel Persepsi penggunaan layanan	48
Tabel 4.7 Hasil uji Regresi Linier Sederhana	50

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	29

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuisioner
2. Olah Data