

**PENGARUH PERSEPSI, PENILAIAN DAN HARAPAN
MASYARAKAT TERHADAP UPAYA PEMANFAATAN
PELAYANAN KESEHATAN
(STUDI UPT PUSKESMAS KARANGKETUG KOTA PASURUAN)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)**

Diajukan oleh :

MIFTAHUL ULUM

NPM : 1961201002758



**UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN
FAKULTAS EKONOMI
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **Miftahul Ulum**

Nomor Pokok Mahasiswa (NPM) : 1961201002758

Universitas : Merdeka Pasuruan

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi, Penilaian Dan Harapan Masyarakat Terhadap Upaya Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan

Pasuruan, 29 Juli 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I



(Vita Fibriyani, S.Si, M.Si)

Dosen Pembimbing II



(Hari Wahyuni, SE.,MM)

Dekan






(Dra. A. Ratna Pudyaningsih, M.M)

TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan di pertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 5 Agustus 2023

TIM PENGUJI :

- | | | |
|---------------------------------------|---------------|---|
| 1. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM | 1. Ketua |  |
| 2. Vita Fibriyani, S Si, MSi | 2. Sekretaris |  |
| 3. Hari Wahyuni, SE.,MM | 3. Anggota |  |

Mengesahkan
Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan

(Dra. A. Ratna Pudyarningsih, MM)

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miftahul Ulum

NPM : 1961201002758

Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Pasuruan, 5 Agustus 2023
Yang Membuat,



Miftahul Ulum



PEMERINTAH KOTA PASURUAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jl. Pahlawan No. 28c Telp 0343-424019 Pasuruan



SURAT KETERANGAN
UNTUK MELAKUKAN SURVEI/RISET/PKL
NOMOR :000.9.2/ /423.206/IPEL/2023

Membaca : **UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN**
Nomor : 101/FE-UMP/N/III/2023
Tanggal : 27 Maret 2023
Perihal : Ijin Penelitian / Magang / Riset / PKL / Observasi / KKN / PKL
Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014

Dengan ini diijinkan untuk melakukan Survei / Penelitian / Riset/ PKL / Magang / PKL / Observasi kepada :

Nama : **MIFTAHUL ULUM**
NIM : 1961201002758
Tema Survei/Riset/PKL : Pengaruh Persepsi, Penilaian dan Harapan Masyarakat Terhadap Upaya Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan (Studi pada UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan)
Sasaran Survei/Riset/PKL : Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan
Lamanya Survei/Riset/PKL : 12 April 2023 s/d 07 Juli 2023
Nama Penanggungjawab : **Dra. A. RATNA PUDYANINGSIH, MM.**

Dengan ketentuan – ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Survei/Riset/PKL, yang bersangkutan diwajibkan melapor/ konsultasi terlebih dahulu dengan Pimpinan Terkait.
2. Tidak diperkenankan menjalankan kegiatan diluar tujuan Survei/Riset/PKL.
3. Dilarang mengikut sertakan peserta lain diluar Daftar Peserta/Pengikut yang ada.
4. Mentaati ketentuan – ketentuan yang berlaku di Daerah Hukum setempat dan menjaga tata tertib dan kesopanan serta menghindari pertan yaan-pertanyaan baik lisan maupun tulisan yang dapat menyinggung perasaan, atau menghina Agama, Bangsa, dan Negara dari suatu golongan penduduk.
5. Untuk mencegah penularan COVID-19, hendaknya tetap menerapkan Protokol Kesehatan secara ketat di lokasi Survei/Riset/PKL.
6. Selesai melakukan Survei/Riset/PKL hendaknya melaporkan hasil pelaksanaan kegiatannya kepada Walikota Pasuruan Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik untuk bahan/data pengembangan Daerah.
7. Apabila pemegang Surat Keterangan ini tidak dapat memenuhi ketentuan sebagaimana tersebut di atas, maka Surat Keterangan ini akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi.

Demikian agar yang berkepentingan maklum dan pihak yang terkait memberikan bantuan seperlunya guna kelancaran.

Pasuruan, 12 April 2023

Pt. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KOTA PASURUAN

Drs. H. HARDI UTOYO, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19640917 199003 1 013

Tembusan : Disampaikan kepada Yth:

1. Walikota (Sebagai Laporan)
2. Dinas Kesehatan Kota Pasuruan
3. Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan
4. Universitas Merdeka Pasuruan



PEMERINTAH KOTA PASURUAN
DINAS KESEHATAN

Jl. Cakraningrat No. 2, Telepon (0343 423453), Fax (0343 422563), Kode Pos(67129)
Website <https://dinkes.pasuruankota.go.id> Email dinkes@pasuruankota.go.id
PASURUAN

Pasuruan, 26 April 2023

Nomor : 440/ ~~889~~-1 / 423.104/ 2023
Lampiran : 1 Lembar
Perihal : **Riset/Survey**

Kepada :
Yth. Kepala UPT Puskesmas Karangketug

di -

PASURUAN

Menindak lanjuti surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Pemerintah Kota Pasuruan Nomor : 000.9.2 / 368 / 423.206 / IPEL / 2023 tertanggal 12 April 2023 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, maka bersama ini kami informasikan bahwa :

Nama : MIFTAHUL ULUM
NPM : 1961201002758
Judul : "Pengaruh Persepsi, Penilaian dan Harapan
Harapan Masyarakat Terhadap Upaya Pemanfaatan
Pelayanan Kesehatan (Studi pada UPT. Puskesmas
Kota Pasuruan)"
Lama Survei : 12 April 2023 s/d 07 Juli 2023

Yang bersangkutan akan melakukan riset/ survey di UPT. Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan, oleh karena itu dimohon Saudara untuk dapat memfasilitasi permintaan data/ informasi terkait kegiatan dimaksud.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Kepala Dinas Kesehatan
Kota Pasuruan



dr. SHIERLY MARLENA, MM
Pembina Tk I (IV/b)
NIP. 19730715 200604 2 023



PEMERINTAH KOTA PASURUAN
DINAS KESEHATAN
UPT PUSKESMAS KARANGKETUG

Jalan Gatot Subroto Nomor 383 Pasuruan, Telepon (0343) 424481, Kode Pos (67135)

Website: www.pkmkarangketug.pasuruankota.go.id Email: karangketugpuskesmas@gmail.com



MIOXXX
PROVINSI JAWA TIMUR 2023
KOTA PASURUAN

Pasuruan, 5 Juni 2023

Nomor : 440/270/423.104.03/2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : Pemberian Ijin Penelitian
Dan Pengambilan Data

Kepada:
Yth. Direktur Universitas Merdeka Pasuruan
di –
Pasuruan

Menindaklanjuti Surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pasuruan dengan Nomor 000.9.2/368/423.206/IPEL/2023, tanggal 12 April 2023 perihal **Ijin Penelitian/Magang/Riset/PKL/Observasi/KKN/PKL** untuk Penyusunan Skripsi di fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan, dengan ini disampaikan bahwa UPT Puskesmas Karangketug mengizinkan mahasiswa a.n **MIFTAHUL ULUM** untuk melakukan Ijin Penelitian guna mendapatkan data dan informasi yang kompeten sesuai dengan bidang kajiannya pada tgl. 12 April 2023 s/d 07 Juli 2023.

Demikian surat konfirmasi ini dibuat dan atas kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Kepala UPT Puskesmas Karangketug

Kota Pasuruan

The image shows a circular official stamp of the UPT Puskesmas Karangketug, Kota Pasuruan. Overlaid on the stamp is a blue ink signature. Below the stamp, the name and NIP of the official are printed.

drg. ANDRIJANI RIFKA
NIP.196606251992032006

Tembusan Yth:
1. Kepala Dinas Kota Pasuruan
2. Arsip

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“PENGARUH PERSEPSI, PENILAIAN DAN HARAPAN MASYARAKAT TERHADAP UPAYA PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS KARANGKETUG KOTA PASURUAN”**.

Sholawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Agung, Nabi Muhammad SAW, Keluarga, Para Sahabat, serta para pengikutnya yang setia sampai akhir zaman.

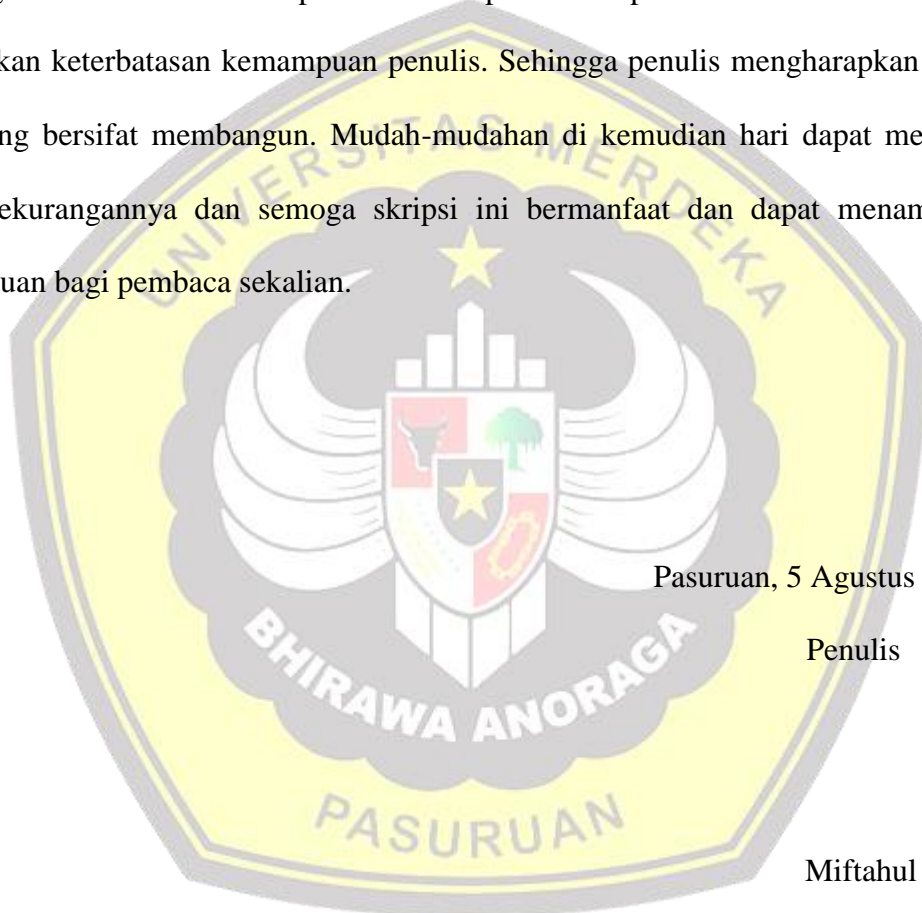
Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Merdeka Pasuruan.

Bimbingan, dorongan, motivasi dan bantuan dari berbagai pihak sangat membantu dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Sulistiyawati. M.P selaku rector Universitas Merdeka Pasuruan.
2. Ibu Dra. Agnes Ratna Pudyaningsi, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
3. Ibu Vita Fibriyani, S Si, MSi selaku Dosen Pembimbing I yang telah sabar dalam memberikan masukan dan arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Hari Wahyuni, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang tak henti-henti memberikan nasehat dan sarannya kepada penulis.
5. Ibu Eva Mufidah, S.AB, M.M selaku dosen wali yang telah banyak memberikan arahan-arahan, masukan dan motivasi selama proses perkuliahan sampai proses penyelesain.
6. Ibu Sumiati, selaku orang tua saya yang senantiasa mendoakan, memberikan kasih sayang dan saran -saranya kepada penulis.

7. Keluarga tercinta, Istri Saniyah dan Anak Nabila Kirania yang tidak pernah lelah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis, saat penulis sedang berada di titik terendah.
8. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan baik dalam metode penulisan maupun dalam pembahasan materi. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis. Sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Mudah-mudahan di kemudian hari dapat memperbaiki segala kekurangannya dan semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah ilmu pengetahuan bagi pembaca sekalian.



Pasuruan, 5 Agustus 2023

Penulis

Miftahul Ulum

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DRAFT SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIANv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRANxx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Kegunaan Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	
1. Pemanfaatan	9
a. Pengertian Pemanfaatan Pelayanan	9
b. Faktor-Faktor Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	10
c. Indikator Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan	12
2. Presepsi	13
a. Pengertian Persepsi	13
b. Syarat-Syarat Persepsi	13

c. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	15
d. Indikator Persepsi	17
3. Penilaian	18
a. Pengertian Penilaian	18
b. Sumber-Sumber Penilaian	19
c. Indikator Penilaian.....	19
4. Harapan.....	21
a. Pengertian Harapan.....	21
b. Tingkatan Harapan.....	21
c. Indikator Harapan	23
5. Hubungan Antara Variabel Bebas Dengan Variabel Terikat	24
6. Penelitian Terdahulu.....	26
7. Kerangka Konsep Penelitian.....	34
8. Hipotesis	35
 BAB III METODE PENELITIAN	
1. Definisi Operasional Variabel	37
a. Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	37
b. Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	38
2. Ruang Lingkup Penelitian	41
3. Lokasi Penelitian.....	41
4. Populasi dan Sampel	42
5. Jenis dan Sumber Data	43
a. Jenis Data	43
b. Sumber Data.....	44
6. Teknik Pengumpulan Data.....	44

7. Teknik Analisis	45
8. Teknik Analisis Data	48
a. Analisis Deskriptif	48
b. Uji Asumsi Klasik	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HASIL PENELITIAN	57
1. Gambaran Lokasi Penelitian	57
2. Uji Instrumen Penelitian	59
B. Pembahasan Hasil Penelitian	66
1. Analisis Diskriptif	66
2. Uji Asumsi Klasik	86
3. Uji Regresi Linier Berganda	91

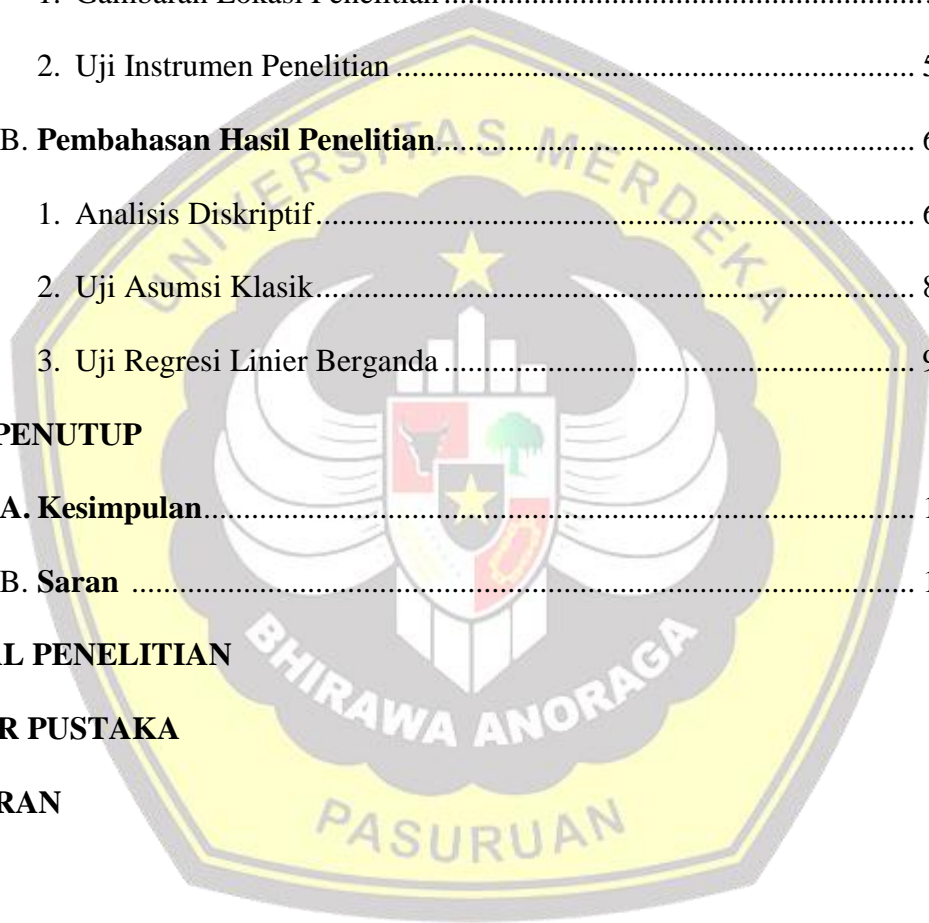
BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	104
B. Saran	105

JADWAL PENELITIAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Penelitian Terdahulu.....	26
Table 2 : Skala Model Likert.....	47
Table 3 : Nilai Interval.....	49
Table 4 : Jumlah Penduduk di wilayah kerja UPT Puskesmas Karangketug.....	58
Table 5 : Hasil Uji Validitas Variabel Persepsi (X_1).....	60
Table 6 : Hasil Uji Validitas Variabel Penilaian Masyarakat (X_2).....	61
Table 7 : Hasil Uji Validitas Variabel Harapan (X_3).....	63
Table 8 : Hasil Uji Validitas Variabel Peningkatan Pemanfaatan (Y).....	64
Table 9 : Hasil Uji Realiabilitas	65
Table 10 : Jenis Kelamin Responden	66
Table 11 : Usia Responden.....	67
Table 12 : Pendidikan Terakhir	67
Table 13 : Pekerjaan	68
Table 14 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi (X_1)	70
Table 15 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penilaian (X_2).....	73
Table 16 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harapan (X_3).....	80
Table 17 : Tanggapan Responden Terhadap Variabel Peningkatan Pemanfaatan (Y) ..	84
Table 18 : Hasil Uji <i>Kolmogorov–Smirnov Test</i>	87
Table 19 : Hasil Uji Deviation From Linearity	88
Table 20 : Hasil Uji Multikolinieritas.....	89
Table 21 : Hasil Estimasi Regresi Linier Berganda	92
Table 22 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	93
Table 23 : Hasil Uji F (Uji Ssignifukan Secara Simultan)	94

Table 24 : Hasil Uji T (Uji Signifikan Secara Parsial).....95

Table 25 : Hasil Uji Pengaruh Secara Dominan98



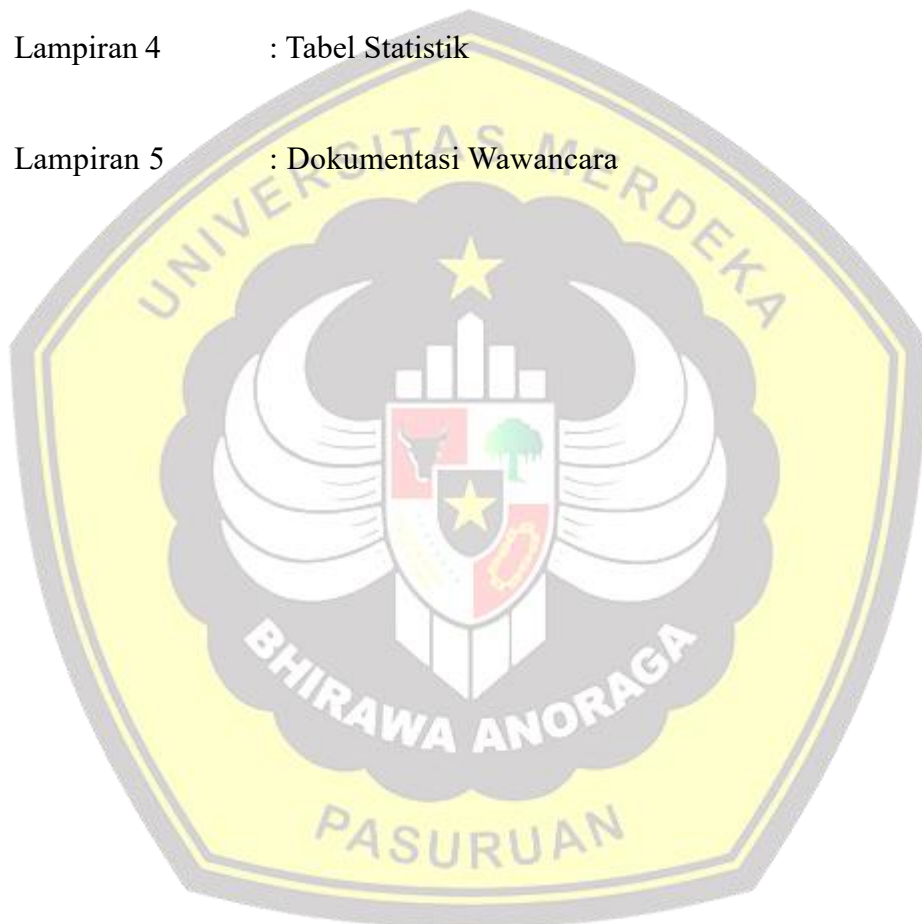
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Rata-rata Kunjungan di UPT Puskesmas Karangketug.....	1
Gambar 2: <i>Level Of Expectation</i>	22
Gambar 3: Krangka Konsep	34
Gambar 4: Kate Gori dalam Garis Kontinum	50
Gambar 5: Grafik Uji Normalitas.....	87
Gambar 6: Grafik Uji Heterokesdastisitas.....	91



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Analisis deskriptif
- Lampiran 3 : Teknik Analisis Data
- Lampiran 4 : Tabel Statistik
- Lampiran 5 : Dokumentasi Wawancara



PENGARUH PRESEPSI, PENILAIAN DAN HARAPAN MASYARAKAT TERHADAP UPAYA PENINGKATAN PEMANFAATAN PELAYANAN KESEHATAN DI UPT PUSKESMAS KARANGKETUG KOTA PASURUAN

Miftahul Ulum¹, Vita Fibriyani², Hari Wahyuni³

¹Mahasiswa Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail: miftahululumu44@gmail.com¹, vita fibriyani@gmail.com²,
yuniprasetya55@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara simultan maupun parsial Pengaruh Presepsi, Penilaian Dan Harapan Masyarakat Terhadap Upaya Peningkatan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di UPT Puskesmas Karangketug Kota Pasuruan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket yang telah diujicobakan dengan uji validitas serta uji reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi (*Adjusted R²*). Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 98,8% dengan melakukan uji F variabel X₁, X₂, dan X₃ dengan hasil hitung Uji $F_{hitung} > F_{tabel}$, yaitu $2543,434 > 2,70$ yang menjelaskan pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel (Y). Dilakukan uji t variabel X₁ dengan Y dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $10,082 > 1,984$ dan nilai *probability* sebesar $0,00 < 0,05$, hal sama juga diperoleh oleh variabel X₂ dengan Y dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,807 > 1,984$ dengan nilai *probability* sebesar $0,00 < 0,05$, dan untuk uji t variabel X₃ dengan Y dengan hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $9,228 > 1,984$ dengan nilai *probability* sebesar $0,00 < 0,05$, hal ini menunjukkan bahwa setiap variabel bebas ada pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel terikat.

Kata Kunci: Persepsi, Penilaian, Harapan, Pemanfaatan Pelayanan.

