

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan dan kesejahteraan merupakan keinginan mutlak setiap manusia, yang di antaranya adalah menurunkan angka kematian anak, meningkatkan kesehatan ibu, dan mengurangi HIV, AIDS, malaria serta penyakit lainnya. Hal ini tercermin bahwa kesehatan merupakan dasar untuk kemajuan sebuah bangsa. Kesehatan manusia tidak diukur dengan kondisi fisik semata, namun juga lingkungan, akses terhadap makanan bergizi, akses pelayanan kesehatan hingga budaya sehat di kalangan masyarakat.

Proses pertumbuhan ekonomi suatu negara tentunya tidak terlepas dari peran aktif sumber daya manusia (SDM) di samping modal yang harus dimilikinya. SDM yang berkualitas adalah yang dapat menunjang proses pertumbuhan ekonomi. Kualitas SDM selain dapat dilihat dari tingkat pendidikannya juga dapat dilihat dari tingkat kesehatannya, sebab dari keadaan kesehatan seseorang yang baik akan membuat aktif bekerja dan produktivitasnya meningkat.

Pendidikan menduduki posisi sentral dalam membangun karena sasarannya adalah peningkatan kualitas sumberdaya manusia. jadi pendidikan mengarah kedalam diri manusia sehingga menghasilkan sumberdaya tenaga atau modal yang menunjang pembangunan dan hasil pembangunan dapat

menunjang pendidikan, dengan demikian pendidikan dan pembangunan mempunyai keterkaitan yang saling menunjang.

Dengan informasi angka dan peringkat HDI (*Human Development Index*) dapat diperoleh gambaran keadaan kesejahteraan masyarakat yang diukur dari harapan hidup masyarakat di suatu negara dengan mengukur kesehatan dan nutrisi, pendidikan yang diukur dengan harapan lama sekolah rerata partisipasi sekolah. HDI (*Human Development Index*) dapat mencerminkan bagaimana posisi sebuah negara dengan negara lain dalam tingkat kesejahteraan masyarakat yaitu pembangunan manusianya termasuk di dalamnya pembangunan di bidang pendidikan sehingga analisis HDI (*Human Development Index*) dapat digunakan sebagai acuan untuk melaksanakan pembangunan.¹

Krisis ekonomi mengakibatkan terjadinya peningkatan angka penurunan tingkat pendapatan masyarakat. Tingkat pendapatan masyarakat yang menurun akan menyebabkan permintaan jasa pelayanan kesehatan juga menurun. Hal ini dikarenakan oleh keterbatasan pendapatan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang baik, sebagian masyarakat menengah ke bawah cenderung untuk menggunakan layanan kesehatan yang ala kadarnya saja. Masyarakat kelas bawah yang menderita penyakit penyebab kematian cenderung untuk tidak melakukan tindak lanjut untuk proses penyembuhan penyakit.

Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah saja, melainkan lebih dari itu. Terdapat lima dimensi utama yang relevan untuk menjelaskan kualitas pelayanan yaitu, bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Kelima dimensi kualitas

¹ Mochamad Bhakti Setiawan dan Abdul Hakim, Indeks Pembangunan Manusia Indonesia, Vol. 10 No. 1 2016 dalam <https://journal.view.Article.uny.ac.id>. Diakses tanggal 05 Agustus 2018 Pukul 18:00 AM.

pelayanan tersebut merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan pasien.²

Permintaan akan pelayanan kesehatan terus meningkat, karena masih banyaknya penyakit yang diderita masyarakat akibat kurangnya pengetahuan masyarakat tentang cara hidup sehat dan menjaga kesehatan. Rendahnya kualitas kesehatan masyarakat tersebut menyebabkan tingginya permintaan akan pelayanan kesehatan. Namun pada kenyataannya tidak semua masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan tersebut, mungkin karena biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan masih dianggap tinggi bagi sebagian besar masyarakat yang berpendapatan rendah.

Berkaitan dengan permintaan pelayanan kesehatan di Kabupaten Tulungagung dan upaya pembangunan kesehatan yang dilakukan, maka penelitian ini bertujuan untuk meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi seperti pendapatan, tarif pelayanan, pendidikan dan kualitas pelayanan.

Menurut Henry Faizal Noor faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan ada enam faktor yaitu pendapatan, harga, pendidikan, selera, agama, dan budaya.³ Sedangkan menurut Paulley Et Al dalam penelitian Gito Sugiyanto dan Sugiyanto menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi permintaan ada empat faktor yaitu tarif (harga), kualitas pelayanan, tingkat pendapatan, dan kepemilikan.⁴

² Januar Efendi Paijatan dan Ali Lili Yuliati, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung* Vol. 11 NO. 2016 dalam <https://ojs.uph.edu/index.php/179/130>. Diakses tanggal 30 Oktober 2017 Pukul 08:00 AM.

³Henry, Faizal Noor, *Ekonomi Media*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm.100

⁴Gito Sugiyanto dan sugiyanto, *Elastisitas Faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan kebutuhan angkutan Umum di London dan Yogyakarta* Jurnal VOL.9, NO. 1 2009 dalam <https://Journal.unpar.ac.id/index.article/view/343>. Diakses Tanggal 12 Februari 2018 Pukul 12:00 AM.

Kabupaten Tulungagung tepatnya terletak di Provinsi Jawa Timur yang termasuk tujuan migrasi bagi para pendatang baru untuk singgah, menetap sementara waktu untuk alasan belajar, bekerja bahkan untuk menetap selamanya. Hal ini akan menyebabkan bertambahnya penduduk di Kabupaten Tulungagung, Kabupaten Tulungagung sudah tentu menghadapi berbagai masalah kependudukan termasuk masalah kesehatan.

Kabupaten Tulungagung ini memiliki 19 Kecamatan yang terbagi ke dalam 257 Desa dan 14 Kelurahan dengan luas wilayah 1.055,65 km². Tahun 2016 jumlah penduduk Kabupaten Tulungagung ini 1.026.101 jiwa. Usaha meningkatkan kualitas penduduk, maka salah satu cara yang penting adalah dengan meningkatkan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat, dalam mengatasi masalah kesehatan Kabupaten Tulungagung pada tahun 2016 mampu mempunyai 9 Rumah Sakit dan 10 Puskesmas, yang menyebar di seluruh wilayah.⁵ Kabupaten Tulungagung ini memiliki dokter, bidan, dan masih banyak sarana prasarana lainnya, sehingga setiap orang dapat memperoleh pelayanan kesehatan dengan lebih mudah.

Puskesmas telah berperan dalam memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan rakyat. Kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap Puskesmas tersebut adalah sebuah kehormatan sekaligus amanat dan tugas berat yang harus dipikul dengan sungguh-sungguh dan penuh keikhlasan, terlebih dengan perkembangan ilmu dan teknologi dalam bidang kesehatan. Hal ini Puskesmas dituntut lebih keras lagi berusaha dan meningkatkan profesionalisme dalam bekerja khususnya dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasiennya.

Puskesmas memiliki peran yang strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan, khususnya Puskesmas yang berada di

⁵Dinas kesehatan kabupaten Tulungagung dalam <http://dinkes.Tulungagung.go.Id/>. Diakses tanggal 11 Januari 2017 Pukul 20:00 AM.

Kecamatan Kauman Kabupaten Tulungagung ini. Peran strategis ini didapat karena Puskesmas Kauman memiliki fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar, serta berfungsi sebagai pusat rujukan untuk pelayanan kesehatan. Hal ini mendorong paradigma masyarakat bahwa Puskesmas Kauman mampu memberikan pelayanan kesehatan sebagai upaya penyembuhan dan pemulihan penyakit yang diderita. Puskesmas Kauman ini memiliki banyak fasilitas seperti sebagai berikut:

Tabel 1.1

Fasilitas Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung

No	Fasilitas Puskesmas
1	Ruang bermain anak
2	Ruang KIA–KB, Imunisasi
3	Ruang tata usaha
4	Ruang pelayanan gizi
5	Ruang kesehatan lingkungan
6	Dapur
7	Pelayanan TB
8	Ruang pelayanan kesehatan gizi dan mulut
9	Ruang laboratorium
10	Ruang mandi pengunjung
11	Ruang bersalin
12	Ruang inap anak
13	Ruang inap perempuan dewasa
14	Ruang rawat inap laki-laki dewasa

Sumber: Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung Tahun 2017

Puskesmas sekarang ini telah memiliki SDM yang memadai untuk memberikan pelayanan di Puskesmas Kauman dan standarisasi pelayanan kesehatan yang meningkatkan kinerja di Puskesmas. Dengan bertambahnya jumlah penduduk setiap tahunnya akan berdampak bertambahnya jumlah pasien setiap tahun serta terjadi kepadatan penduduk di Kabupaten

Tulungagung. Di bawah ini akan dipaparkan rekapan pengunjung dari tahun 2013-2016 sebagai berikut:

Tabel 1.2
Daftar Pengunjung Pasien Puskesmas Kauman Kabupaten
Tulungagung Tahun 2013-2016

No	Tahun Kunjungan	Jumlah Kunjungan
1	2013	23.977
2	2014	22.618
3	2015	21.998
4	2016	23.456

Sumber: Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung Tahun 2017

Dengan melihat tabel 1.2 terbukti terdapat peningkatan jumlah pengunjung di Puskesmas Kauman yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Tercatat bahwa jumlah kunjungan pasien dari tahun 2013 menjadi (23.977) pasien, sampai tahun 2014 sebanyak (22.618) mengalami penurunan meskipun demikian jumlah kunjungan pasien mengalami penurunan lagi di tahun 2015 sebanyak (21.998) dan mengalami peningkatan tahun 2016 jumlah kunjungan pasien menjadi (23.456) pasien yang cukup signifikan. Bertambahnya jumlah pasien tahun 2016 ini membuktikan terdapat peningkatan jumlah pasien yang cukup tinggi dan akan mengakibatkan SDM ada di Kabupaten Tulungagung menurun.

Hasil penelitian yang berbeda-beda menunjukkan adanya *research gap* mengenai pengaruh pendapatan, tarif pelayanan, pendidikan dan kualitas pelayanan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan. Hasil penelitian yang telah dilakukan antara lain:

Tabel 1.3
Temuan *Research gap*

No	Peneliti	Variabel	Hasil penelitian
1	Meitrika Damayanti, Sutopo Patria Jati, Septop Pawelas Arso. ⁶	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik responden (X_1) 2. Umur (X_2) 3. Jaminan kesehatan (X_3) 4. Status perkawinan (X_4) 5. Tingkat pendidikan (X_5) 6. Pekerjaan (X_6) 7. Pendapatan (X_7) 8. Kepemilikan asuransi (X_8) 9. Jarak tempat tinggal (X_9) 10. Kepercayaan kesehatan (X_{10}) 11. Keluhan sakit (X_{11}) 12. Jenis penyakit (X_{12}) 13. Biaya (X_{13}) 14. Biaya substitusi (X_{14}) 15. Kualitas pelayanan (X_{15}) 16. Permintaan pelayanan kesehatan (Y) 	Positif tidak signifikan
2	Tahan P. Hutapea. ⁷	<ol style="list-style-type: none"> 1. Umur (X_1) 2. Jenis kelamin (X_2) 3. Pendidikan (X_3) 4. Pekerjaan (X_4) 5. Penghasilan (X_5) 6. kelengkapan sarana (X_6) 7. Fasilitas (X_7) 8. Permintaan Masyarakat Terhadap Pemilihan Kelas Perawatan (Y) 	Negatif tidak Signifikan
3	Muh. Ryman Napirah. Abd. Rahman, Agustina Tony. ⁸	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas pelayanan (X_1) 2. Pendapatan (X_2) 3. Pendidikan (X_3) 	Positif tidak Signifikan

⁶ Meitrika Damayanti, Sutopo Patria Jati, Septop Pawelas Arso, *Analisis Permintaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soetijono Blora Jurnal VOL.5, NO.1,2017* dalam <http://journal3.undip.ac.id/index.article/view/14969>. diakses Tanggal 22 November 2017 Pukul 13:00 AM.

⁷ Tahan P. Hutapea, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Permintaan Masyarakat Terhadap Pemilihan Kelas Perawatan pada Rumah Sakit VOL.12, NO.02 Juni 2009* dalam <http://Journal.ugm.ac.id/index/article/2557> Diakses Tanggal 30 Januari 2018 Pukul 12:00 AM

⁸ Muh. Ryman Napirah. Abd. Rahman, Agustina Tony, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan*

		4. Persepsi masyarakat (X_4) 5. Pemanfaatan pelayanan kesehatan (Y)	
--	--	--	--

Berdasarkan tabel 1.3 menunjukkan hasil penelitian terdahulu di mana terdapat perbedaan hasil penelitian bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan jasa pelayanan kesehatan berpengaruh negatif tidak signifikan dan bahkan ada pula hasil penelitian terdahulu menghasilkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan jasa pelayanan kesehatan berpengaruh positif tidak signifikan. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeda-beda yang menimbulkan *Research gap*.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini akan dilihat sejauh mana pengaruh pendapatan, pendidikan, tarif pelayanan dan kualitas pelayanan dapat mempengaruhi permintaan jasa pelayanan kesehatan Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung. Untuk itu penulis melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Pendapatan, Pendidikan Tarif Pelayanan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Permintaan Jasa Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung”**.

B. Identifikasi Masalah

Agar tidak terjadi pembiasan dalam penelitian ini, maka ada beberapa hal yang dibatasi.

1. Pendapatan: Keterbatasan pendapatan dan biaya yang cukup tinggi untuk mendapatkan layanan kesehatan yang baik, sebagian besar masyarakat

menengah kebawah untuk memilih layanan kesehatan yang di bawah standar.

2. Pendidikan: Pendidikan masyarakat yang relatif rendah akan menyebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat tentang cara hidup sehat dan menjaga kesehatan.
3. Tarif pelayanan: Meningkatnya tarif pelayanan yang ada di Puskesmas akan mengurangi permintaan dari kelompok yang berpendapatan rendah dibanding dengan kelompok yang berpendapatan tinggi, di sini terlihat bahwa masyarakat yang berpendapatan rendah akan cenderung memilih layanan kesehatan yang ala kadarnya
4. Kualitas pelayanan: Kualitas pelayanan sangat berperan aktif terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan yang kurang baik akan menurunkan minat pengunjung terhadap layanan kesehatan di Puskesmas Kauman.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah pendapatan berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung?
2. Apakah pendidikan berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung?

3. Apakah tarif pelayanan berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung?
4. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung?
5. Apakah secara bersama-sama pendapatan, pendidikan, tarif pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan di atas, maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh pendapatan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh pendidikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh tarif pelayanan pendidikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.
5. Untuk menguji pendapatan, pendidikan, tarif pelayanan, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna bagi para pihak yang berkepentingan baik secara teoritis dan praktis. Kegunaan tersebut diantaranya adalah:

1. Manfaat teoritis

- a. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sumber pengetahuan dan dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.
- b. Sebagai bahan informasi dan menambah literatur bagi pihak-pihak lain yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut dan mendalam tentang permintaan jasa pelayanan kesehatan.

2. Manfaat praktis

- a. Untuk menganalisis permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung
- b. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi pemerintah Kabupaten Tulungagung setempat maupun pihak-pihak yang terkait untuk menentukan kebijakan pengembangan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini meliputi variabel-variabel yang diteliti, populasi atau subjek penelitian dan lokasi penelitian dengan penjabaran sebagai berikut:

a. Variabel-variabel yang diteliti

Variabel adalah atribut dari sekelompok orang atau objek (benda) yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁹

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan empat variabel sebagai variabel independen atau biasa disebut dengan variabel bebas dan satu variabel dependen atau biasa disebut variabel terikat. Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain sedangkan variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi variabel lain.

Berkaitan dengan hal ini, sesuai dengan judul penelitian yang diajukan, maka penulis menentukan variabel-variabel sebagai berikut:

- a) Variabel bebas (independen) diasumsikan dengan variabel X, penulis menentukan bahwa pendapatan, pendidikan tarif pelayanan, dan kualitas pelayanan adalah variabel X, karena

⁹ Ali Mauludi, *Teknik Memahami Statistik 1*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2013), hlm, 29

faktor ini diduga dapat mempengaruhi permintaan jasa pelayanan kesehatan.

- b) Variabel terikat (dependen) diasumsikan dengan variabel Y dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah permintaan jasa pelayanan kesehatan.

b. Populasi atau subjek penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, yang terlibat dalam penelitian ini adalah pengunjung Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.

2. Keterbatasan Penelitian

Adapun batasan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

- a. Variabel yang digunakan dalam penelitian difokuskan pada pendapatan, pendidikan, tarif pelayanan, dan kualitas pelayanan menurut data yang diperoleh melalui observasi di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.
- b. Penelitian difokuskan pada permintaan jasa pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Secara Konseptual

- a. Pendapatan

Pendapatan merupakan imbalan yang diterima oleh seseorang konsumen dari pekerjaan yang dilakukannya untuk mencari nafkah.¹⁰

b. Pendidikan

Suatu hal yang wajib dimiliki oleh semua individu, di dalam setiap ajaran agama menganjurkan agar setiap individu wajib berusaha untuk mendapatkan pendidikan.¹¹

c. Tarif pelayanan

Sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau sejumlah nilai yang ditukar konsumen untuk manfaat-manfaat yang diterima karena menggunakan produk atau jasa tersebut¹²

d. Kualitas pelayanan

Ukuran seberapa bagus tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.¹³

e. Permintaan jasa pelayanan

Permintaan adalah banyaknya kesatuan barang yang akan dibeli oleh pembeli pada bermacam-macam tingkat harga dalam jangka waktu tertentu dan syarat tertentu.¹⁴

2. Secara Operasional

a. Pendapatan

Seluruh pendapatan yang diterima oleh keluarga pengguna jasa pelayanan kesehatan baik dari pendapatan utama, sampingan dan lainnya.

b. Pendidikan

Latar belakang pendidikan pengunjung atau pendidikan terakhir yang sudah diluluskan, yang diukur dengan jumlah tahun pendidikan yang sudah ditempuh.

c. Tarif pelayanan

¹⁰ Anwar Prabu Mangkunegara, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), hlm. 204

¹¹ Hari Jauhari Muchtar, *Fikih Pendidikan*, (Bandung: PT Ramaja Rosdakarta, 2011), hlm. 1

¹² Yudha Afriadi, *Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen* *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen: VOL.5 ,NO.6 .2016* dalam <http://ejournal.stiesia.ac.id/1575/1534>. Diakses Tanggal 1 Januari 2018 Pukul 06:00 AM

¹³ Muntia Dewi, *pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada Rumah SAKIT Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur* *Jurnal Menejemen Keuangan Vol. 2 No.2* dalam <http://media.neliti.com/196982/pdf>. Diakses Tanggal 30 Oktober 2017 Pukul 18:00.

¹⁴ Lia Amaliawiati, *Ekonomika Mikro*, (Bandung: PT Rafika Aditama: 2015), hlm.37.

Biaya-biaya yang dikeluarkan pengunjung selama menggunakan fasilitas pelayanan kesehatan meliputi biaya rawat jalan, biaya rawat inap, dan biaya konsultasi, biaya loket.

d. Kualitas pelayanan

Penilaian pengunjung mengenai baik atau tidaknya layanan kesehatan yang diberikan oleh fasilitas kesehatan.

e. Permintaan jasa pelayanan

Banyaknya kunjungan yang dilakukan pengguna jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.

H. Sistematika Skripsi

Merujuk pada semua yang dituliskan di atas dan metode yang digunakan dalam rangka memudahkan penulisan skripsi, maka pembahasan dibagi menjadi enam bab. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Untuk mempermudah pembahasan dan penulisan skripsi ini, maka peneliti membuat sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab I pendahuluan terdiri dari : latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan skripsi.

Bab II landasan teori terdiri dari : teori tentang pendapatan, teori tentang pendidikan, teori tentang tarif pelayanan, teori tentang Kualitas pelayanan,

teori tentang permintaan jasa pelayanan kesehatan, grand theory, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, hipotesis penelitian.

Bab III metode penelitian terdiri dari : pendekatan dan jenis penelitian, populasi, *sampling*, dan sampel penelitian, sumber data, variabel, dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, dan teknik analisis data.

Bab IV hasil penelitian terdiri dari : paparan data, dan temuan penelitian.

Bab V pembahasan, berisi tentang pembahasan temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

Bab VI penutup terdiri dari : kesimpulan dan, saran.