

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pengaruh pendapatan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung

Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang positif tidak signifikan pada variabel pendapatan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung. Hasil penelitian tersebut berarti bahwa pendapatan berpengaruh terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan namun pengaruhnya kecil atau rendah. Hal ini menunjukkan bahwa faktor yang berpengaruh langsung terhadap pendapatan misalnya biaya yang terkait dengan jasa pelayanan kesehatan, menjadikan biaya jasa pelayanan kesehatan naik. Keadaan ini menurunkan konsumsi kesehatan.

Dalam mengkonsumsi kesehatan berhubungan dengan keadaan sosial ekonomi, dan budaya seperti tingkat pendidikan, pengetahuan, pengalaman, dan kebiasaan. Besar kecilnya kekayaan dapat mempengaruhi konsumsi kesehatan. Misalnya pada masyarakat yang berpendapatan rendah akan mencukupi barang terlebih dahulu, setelah kebutuhan akan barang tercukupi akan mengkonsumsi kesehatan.

Pengaruh pendapatan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung yang menunjukkan hubungan positif ini dapat dilihat pada data karakteristik responden berdasarkan jenis

pendapatan, menunjukkan bahwa tingginya persentase pendapatan sebagian besar pengunjung di Puskesmas Kauman akan mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung. Selain itu juga dapat dilihat pada data deskripsi variabel pendapatan bahwa sebagian besar pengunjung Puskesmas Kauman menyisihkan sebagian gaji pokoknya untuk menunjang biaya kesehatan, dan mendapatkan tunjangan dan bonus untuk biaya kesehatan. Hal ini ada hubungan yang positif untuk meningkatkan permintaan jasa pelayanan kesehatan.

Penelitian yang telah saya lakukan di Puskesmas Kauman memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kenaikan penghasilan keluarga akan meningkatkan permintaan untuk pelayanan kesehatan yang sebagian besar merupakan barang normal. Akan tetapi ada pula sebagian pelayanan kesehatan yang bersifat sebagai barang inferior, yaitu kenaikan penghasilan justru menyebabkan penurunan konsumsi.⁹⁵

Permintaan pelayanan kesehatan akan mengalami penurunan apabila terjadi kenaikan penghasilan berlaku pada pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas dan Rumah Sakit Pemerintah. Bagi masyarakat dengan ekonomi tinggi tidak akan menghabiskan banyak waktu karena kesibukan yang tinggi,

⁹⁵ 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.

sehingga mereka lebih memilih klinik atau Rumah Sakit Swasta yang dirasa mampu melayani dengan cepat tanpa menghabiskan banyak waktu.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Meitrika Damayanti, Sutopo Patria Jati, Septop Pawelas Arso dengan judul “Analisis Permintaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soetijono Blora”.⁹⁶ Metode penelitian dilakukan dengan alat bantu kuisioner yang diberikan kepada responden dengan pertimbangan tertentu. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pendapatan berpengaruh positif dan tidak signifikan dengan permintaan terhadap pelayanan rawat jalan.

B. Pengaruh pendidikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung

Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel pendidikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan pendidikan yang tinggi maka akan meningkatkan permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung. Bahkan setelah dilakukan uji t yang menunjukkan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti “ada pengaruh yang signifikan pendapatan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan”.

⁹⁶ *Ibid*,,,,

Status pendidikan seseorang berpengaruh terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan, karena status pendidikan mempengaruhi kesadaran dan pengetahuan seseorang tentang kesehatan. Hal yang sering menjadi penghambat pemanfaatan jasa pelayanan tersebut adalah kurangnya kesadaran dan pengetahuan seseorang sangat bervariasi, mulai dari tidak pengetahuan tempat jasa pelayanan kesehatan yang tersedia sehingga kurangnya pemahaman tentang pemanfaatan pelayanan kesehatan.

Pengaruh pendidikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan didukung dengan karakteristik jenis pendidikan dari sebagian besar pengunjung di Puskesmas Kauman berpendidikan cukup tinggi . karena di sini tingkat pendidikan sangat mempengaruhi tinggi rendahnya jenis permintaan dalam melakukan pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.

Faktor tingkat pendidikan dan pengetahuan mempengaruhi nilai pentingnya kesehatan. Seseorang dengan pendidikan tinggi cenderung mempunyai permintaan yang lebih tinggi. Pendidikan yang lebih tinggi cenderung untuk meningkatkan kesadaran status kesehatan dan konsekuensinya untuk menggunakan pelayanan kesehatan. Masyarakat yang berpendidikan lebih tinggi menganggap penting nilai kesehatan lebih banyak dibandingkan masyarakat yang pendidikan dan pengetahuannya lebih rendah.

Penelitian yang telah saya lakukan di Puskesmas Kauman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa tingkat

pendidikan mempengaruhi tingkat pemahaman seseorang akan suatu informasi. Semakin tinggi pendidikan seseorang akan lebih mudah untuk diberi informasi dan pengetahuan mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan.⁹⁷

Pengaruh pendidikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan, berarti selaras dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Muh. Ryman Napirah. Abd. Rahman, Agustina Tony dengan judul “Faktor-faktor yang berhubungan dengan pemanfaatan pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Tambrana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso”.⁹⁸ Metode yang digunakan adalah wawancara yang di bantu dengan alat kuisioner dengan responden yang diberi kuisioner adalah pengunjung yang sedang berkunjung ke Puskesmas. Hasil yang diperoleh mengatakan bahwa pendidikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan. Sehingga sebesar apapun tingkat pendidikan yang terjadi akan berdampak terhadap tinggi rendahnya permintaan jasa pelayanan kesehatan.

⁹⁷ Widya Hestuty, *Analisis Need dan Demand kesehatan gigi dan mulut warga perumahan*. VOL. VIII NO. 2, April 2017. Dalam <https://jurnal.ugm.ac.id/populasi/article/viewFile>. Diakses Tanggal 21 April 2018.

⁹⁸ Muh. Ryman Napirah. Abd. Rahman, Agustina Tony, *Faktor-Faktor Yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Wilayah Kerja Puskesmas Tambarana Kecamatan Poso Pesisir Utara Kabupaten Poso Jurnal penegmbangan Vol.4, NO,12016* dalam <http://zh.scrib/348154498/585.PB>. Diakses Tanggal 11 Desember 2017, Pukul 17:00 AM.

C. Pengaruh tarif pelayanan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung

Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh positif tidak signifikan pada variabel tarif pelayanan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung. Hal ini menunjukkan meningkatnya harga mungkin akan lebih mengurangi permintaan dari kelompok yang berpendapatan rendah dibanding dengan kelompok yang berpendapatan tinggi.

Semakin tinggi tingkat tarif pelayanan terhadap permintaan pengunjung, maka akan semakin rendah tingkat permintaan terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung. Tarif pelayanan dapat dikatakan mahal, murah, atau biasa saja bagi masing-masing pengunjung tidak akan selalu sama, karena hal ini tergantung dari latar belakang kondisi ekonomi. Sesuai dengan hukum permintaan yang menjelaskan bahwa “Hukum permintaan dapat dinyatakan bila harga naik maka jumlah barang yang diminta akan semakin berkurang, sebaliknya bila harga turun jumlah barang yang diminta akan bertambah”.⁹⁹

Pengaruh tarif pelayanan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung yang menunjukkan hubungan positif ini dapat dilihat pada data karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan di tahun 2017, menunjukkan bahwa tinggi rendahnya persentase kunjungan sebagian besar pengunjung di Puskesmas

⁹⁹Lia Amaliawati dan Asfia, *Ekonomi Mikro.....*, hlm 13

Kauman akan mempengaruhi tinggi rendahnya permintaan dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung. Selain itu juga dapat dilihat pada data deskripsi variabel tarif pelayanan bahwa sebagian besar pengunjung Puskesmas Kauman setuju bahwa tarif pelayanan yang ada di Puskesmas Kauman terjangkau, dan harga obat sesuai dengan manfaat yang dirasakan pengunjung. Hal ini ada hubungan yang positif untuk meningkatkan permintaan jasa pelayanan kesehatan.

Penelitian yang telah saya lakukan di Puskesmas Kauman memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan menurut Feldstein unsur harga sifatnya inelastis terhadap pelayanan kesehatan. Tarif pada pelayanan kesehatan tidak bisa naik atau turun seperti produk lain, karena menyangkut banyak hal yang sifatnya bukan komersial. Di samping itu, pada pelayanan rumah sakit, tingkat permintaan pasien sangat dipengaruhi oleh dokter. Keputusan dari dokter sangat mempengaruhi dalam *length of stay*. Jenis pemeriksaan, keharusan untuk operasi, dan lain-lain. Pada keadaan yang membutuhkan penanganan medis segera maka faktor biaya mungkin tidak berperan dalam mempengaruhi permintaan, sehingga elastisitas harga bersifat *inelastic*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Meitrika Damayanti, Sutopo Patria Jati, Septop Pawelas Arso dengan judul “Analisis Permintaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit

Umum Daerah Dr. R. Soetijono Blora”.¹⁰⁰ Metode penelitian dilakukan dengan alat bantu kuesioner yang diberikan kepada responden dengan pertimbangan tertentu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya pelayanan tidak berhubungan secara bermakna dengan permintaan terhadap pelayanan rawat jalan RSUD dr. R. Soetijono Blora.

D. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung

Pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan pada variabel kualitas pelayanan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan kualitas pelayanan yang tinggi maka akan meningkatkan permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung. Bahkan setelah dilakukan uji t yang menunjukkan pendidikan berpengaruh signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan. Sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti “ada pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan”

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung yang menunjukkan hubungan positif ini dapat dilihat pada data karakteristik responden

¹⁰⁰ Meitrika Damayanti, Sutopo Patria Jati, Septop Pawelas Arso, *Analisis Permintaan.....*

berdasarkan kunjungan selama tahun 2017. Menunjukkan bahwa tingginya persentase kunjungan pengunjung menunjukkan adanya kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.

Kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas mempengaruhi seseorang dalam berkunjung ke Puskesmas. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi permintaan terhadap pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan di sini meliputi penilaian mengenai keputusan dokter, penanganan medis yang dilakukan, tingkat kemandirian dll.

Persepsi pasien terhadap fasilitas kesehatan akan mempengaruhi perilaku pemanfaatan pelayanan kesehatan. Hal ini dikarenakan jasa yang diterima oleh pasien dinilai berdasarkan *expected service* dan *perceived service*. Bila jasa yang diterima yaitu dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka mutu pelayanan persepsikan baik dan memuaskan, begitu pula sebaliknya.

Dalam upaya meningkatkan jumlah pengunjung yang datang tentunya banyak sekali upaya yang dilakukan oleh pihak Puskesmas Kauman untuk mewujudkannya. Salah satu upaya yang dilakukannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Pelayanan merupakan perilaku karyawan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pengunjung demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Untuk kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan.

Kualitas adalah penilaian subjektif pelanggan. Penilaian ini ditentukan oleh persepsi pelanggan terhadap jasa. Persepsi tersebut bisa berubah karena pengaruh.¹⁰¹ Pelayanan adalah setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Penelitian yang saya lakukan di Puskesmas Kauman memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan. Hal ini sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi tingkat permintaan. Semakin baik kualitas pelayanan maka akan mempengaruhi permintaan seseorang dalam mengkonsumsi suatu barang.¹⁰²

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Tahan P.Hutapea dengan judul “faktor-faktor yang mempengaruhi permintaan masyarakat terhadap pemilihan kelas perawatan pada Rumah Sakit”.¹⁰³ Metode yang dilakukan adalah dengan cara menyebarkan kuisioner ke pengunjung Rumah Sakit. Hasil yang diperoleh mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap permintaan masyarakat terhadap pemilihan kelas perawatan pada Rumah Sakit. Sehingga sebesar apapun

¹⁰¹ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islam*, (Semarang: Walisongo Press, 2009), hal. 151.

¹⁰² Gito 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.

¹⁰³ Tahan P.Hutapea dengan judul, *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.

tingkat kualitas pelayanan yang terjadi akan berdampak terhadap tinggi rendahnya permintaan masyarakat terhadap pemilihan kelas perawatan pada Rumah Sakit.

E. Pengaruh pendapatan, pendidikan, tarif pelayanan, dan kualitas pelayanan terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa antarvariabel independen (pendapatan, pendidikan, tarif pelayanan, dan kualitas pelayanan) dan variabel dependen (permintaan jasa pelayanan kesehatan) memiliki hubungan yang kuat dan signifikan. Hal ini terlihat dari besarnya nilai korelasi atau hubungan (R) pendapatan (X1), pendidikan (X2), tarif pelayanan (X3), dan kualitas pelayanan (X4) terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan (Y). Berdasarkan nilai *Adjusted R Square*, terlihat bahwa sebagian besar variabel permintaan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung dapat dijelaskan/dipengaruhi oleh tingkat pendapatan masyarakat, tingkat pendidikan masyarakat, tarif pelayanan yang ditetapkan oleh pihak Puskesmas, dan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung.

Pada variabel pendapatan diperoleh hasil adanya pengaruh terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan. Pada variabel pendidikan diperoleh hasil adanya pengaruh terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan. Pada variabel tarif pelayanan diperoleh hasil adanya pengaruh terhadap permintaan

jasa pelayanan kesehatan. Pada variabel kualitas pelayanan diperoleh hasil adanya pengaruh terhadap permintaan jasa pelayanan kesehatan. Dalam upaya untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh secara simultan, uji diperlukan. Ini artinya, secara tegas bahwa secara bersama-sama atau secara simultan variabel independen (pendapatan, pendidikan, tarif pelayanan, dan kualitas pelayanan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen (permintaan jasa pelayanan kesehatan). Atau kata dengan kata lain, hipotesa yang diajukan peneliti dapat diterima.

Secara faktual penerapan kualitas pelayanan dan tarif pelayanan pada Puskesmas Kauman Kabupaten Tulungagung sudah diterapkan dengan baik, dalam kegiatan melayani, menerima keluhan kesah dari pengunjung dan dalam hal mematok tarif sudah memberi kemudahan bagi para pengunjung Puskesmas yang sedang berobat di Puskesmas Kauman. Dari segi pendidikan, sebagian besar masyarakat sudah sadar akan pentingnya menjaga kesehatan yang baik dan benar hal ini di dasari karena tingkat pendidikan masyarakat yang sudah semakin tinggi. Sedangkan dari segi pendapatan, mayoritas di sini memiliki pendapatan yang cukup untuk melakukan permintaan jasa pelayanan kesehatan.