



## SKRIPSI

### **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *NEED AND DEMAND* JASA PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK MITRA KELUARGA SEJAHTERA SUKOWONO JEMBER**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan

Oleh:

**ARIK TRIWANTO  
13.1101.1044**

**PROGRAM STUDI S-1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**

## **SKRIPSI**

### **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *NEED AND DEMAND* JASA PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK MITRA KELUARGA SEJAHTERA SUKOWONO JEMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Keperawatan

**Oleh:**

**ARIK TRIWANTO  
13.1101.1044**

**PROGRAM STUDI SI KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
2017**

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN**

Skripsi ini telah diperiksa oleh Pembimbing dan telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Pengaji Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Agustus 2017

Pembimbing I

Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes.  
NIDN. 0015047409

Pembimbing II

Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes.  
NIDN. 0716047902

## **PENGESAHAN**

# **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *NEED AND DEMAND* JASA PELAYANAN KESEHATAN DI KLINIK MITRA KELUARGA SEJAHTERA SUKOWONO JEMBER**

**ARIK TRIWANTO**  
**13.1101.1044**

Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi pada Program Studi S1 Keperawatan  
Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Agustus 2017

Penguji,

1. Ketua : Ns. Susi Wahyuning Asih, S. Kep., M. Kep. (.....)  
(NIDN. 0720097502)
2. Penguji 1 : Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes. (.....)  
(NIDN. 0015047409)
3. Penguji II : Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes. (.....)  
(NIDN. 0716047902)

Mengetahui,  
Dekan

Ns. Awatiful Azza, M.Kep., Sp.Kep.Mat.  
NIDN. 0013127001

## **PERNYATAAN PENGUJI SKRIPSI**

Dewan Penguji Ujian Akhir Skripsi Pada Program Studi S1 Keperawatan

Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember

Jember, Agustus 2017

Penguji I

Ns. Susi Wahyuning Asih, S.Kep., M.Kep.  
NIDN. 0720097502

Penguji II

Ns. Supriyadi, S.Kep., M.kes.  
NIDN. 0015047409

Penguji III

Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes.  
NIDN. 0716047902

## **MOTTO**

Kebanyakan Dari Kita Tidak Mensyukuri Apa Yang Sudah Kita Miliki, Tetapi Kita Selalu Menyesali Apa Yang Belum Kita Capai (Schopenhauer)

Lebih Banyak Kita Maklum, Lebih Kurang Rasa Dendam Dalam Hati Kita

Semakin Adil Pertimbangan Kita Dan Semakin Kokoh Dasar Rasa Kasih Sayang. Tiada Mendendam, Itulah Kebahagiaan (Ra. Kartini)

Hidup Itu Bukan Tentang Masalah Besar Yang Harus Dipecahkan Tapi Tentang Kenyataan Yang Harus Kita Hadapi

## **Lembar Persembahan**

*Bismillahirrohmanirrohim*

*Alhamdulillah hirobbil'alam..*

Rasa syukur sebanyak-banyaknya peneliti ucapkan kepada Allah S.W.T. atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga terbentuklah karya ini melalui proses yang indah. Tak lupa sholawat dan salam tetap selalu tercurahkan kepada junjungan besar kita Nabi Muhammad S.A.W. yang membawa dunia ini dari jaman kegelapan menuju jaman yang terang benderang. Suka duka mewarnai perjalanan peneliti sampai saat ini. Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk:

1. Orang tuaku (Bapak Karmuji dan Ibu Misilah) atas kesabaran dan kasih sayangnya yang melimpah serta doa di setiap waktu sehingga mengantarkanaknya ke jenjang pendidikan Sarjana.
2. Kakakku (Aning Sumarmi) yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana
3. Kakakku (Henik Widayanti) aku ucapkan beribu-ribu maaf jika aku selalu salah paham kepada kakak tapi rasa sayangku sebagai saudara kandungmu tak ada hentinya, terimakasih aku ucapkan atas dukungan dan semangat yang sudah kakak berikan kepadaku
4. Keluarga Besar Bapak Sugito yang ada di Sukorejo terimakasih atas dukungannya.
5. Kepada Saudari Cici Wahyu Pramugita Spd selaku pendukung dan semangatku untuk menyelesaikan tugas akhirku ini sejak awal hingga akhir tidak berhenti memberikan dukungan.
6. Almamater FIKes S-1 Keperawatan UNMUH JEMBER terimakasih telah membantu mewujudkan cita-cita ku dan akan aku kenang selalu
7. Buat sahabatku yang membantuku penelitian terimakasih banyak aku sampaikan.
8. Buat teman-teman kontrakan yang selalu memberi semangat, dan motivasi yang membangkitkan.
9. Buat teman-teman seperjuangan teman-teman kelas A dan B angkatan 2013 yang yang selama 4 tahun bersama-sama berjuang sampai mendapat gelar S.Kep.

## Abstrak

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN

Skripsi, Agustus 2017

Arik Triwanto

Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Need and Demand Jasa Pelayanan Kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember

xvi + 80 halaman + 24 tabel + 3 bagan + 16 lampiran

**Abstrak**

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai derajad kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya ialah dengan menyelenggarakan pelayanan kesehatan. Namun program pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh swasta belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai yang sesuai dengan faktor demografi, faktor sosiopsikologis dan aksesibilitas. Desain penelitian yang digunakan adalah *descriptive* analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan dan rawat inap di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Hasil penelitian faktor sosiodemografi (umur, tingkat pendidikan, pendapatan, dan pekerjaan), faktor sosiopsikologis (keyakinan dan persepsi), dan aksesibilitas yang dirasakan berpengaruh terhadap need jasa pelayanan kesehatan di klinik mitra keluarga sejahtera Sukowono Jember. Berdasarkan analisa data dari faktor demografi didapatkan faktor dominan yaitu pekerjaan ( $p\ value = 0,000$ ) = 0,05, disamping faktor lain yang juga berpengaruh terhadap need jasa pelayanan kesehatan di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember. Rekomendasi penelitian ini adalah bagi penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk memenuhi kebutuhan yang disarankan oleh masyarakat.

Kata Kunci: Faktor Demografi, Sosiopsikologis, Aksesibilitas, need jasa pelayanan kesehatan

Daftar Pustaka

*Abstract*

**MUHAMMADIYAH UNIVERCITY OF JEMBER  
NURSING UNDERGRADUATE PROGRAM  
FACULTY OF HEALTH SCIENCE**

*Skripsi, Agustus 2017*

*Arik Triwanto*

*Analysis Of The Factors That Affect The Need And Demand For Health Service In  
Mitra Keluarga Sejahtera Clinic Sukowono Jember*

*xvi + 80 pages + 24 tables + 3 chart + 16 attachments*

***Abstract***

*One of the attempts to achieve the highest public health standard is by performing health service. However, health service program performed by private is still not adequately fill up public need in line with the factors of demography, socio-psychological and accessibility. Design of research is descriptive analytics with used was approach of Cross Sectional. The population of research was inpatient and outpatient patient in Mitra Keluarga Sejahtera Clinic Sukowono Jember. Sampling techniques using a purposive sampling. The method of data collection using a questionnaire. The result of factor research of demography (sex, level of education, revenue, and work), socio-psychological (confidence and perception) and accessibility (distance and cost) had influence to the need health service in Mitra Keluarga Sejahtera Clinic Sukowono Jember. The results based on data analyze from demography factors was obtained by factor work ( $p$  value = 0,0000) with  $\alpha = 0,05$ , in addition to other factors that also affect the need for health service. The recommendation of this research is for health service provider to meet the needs suggested by the public.*

***Keywords*** :*factor demography, factor socio-psychological, accessibility, need health service*

**KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah SWT, segala puji bagi-Nya yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul "*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Need And Demand Jasa Pelayanan Kesehatan Di Klinik Mitra Keluarga Sejahtera Sukowono Jember*" dengan baik. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terutama kepada:

1. Dr. Ir. Muhammad Hazmi, D.E.S.S. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ns. Awatiful Azza, S.Kp., M.Kep., Sp.Kep.Mat., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Ns. Nikmatur Rohmah S.Kep., M.Kes., selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember.
4. Seluruh dosen, staf, dan karyawan program studi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Jember utamanya bapak Ns. Supriyadi, S.Kep., M.Kes. dan bapak Ns. Sasmiyanto, S.Kep., M.Kes. yang telah membimbing, mengarahkan, memberikan motivasi, serta saran demi selesainya **skripsi** penelitian ini.
5. Orang tua tercinta, kakakku tercinta, dan seluruh keluarga dengan segala dukungan, terutama do'a yang tak henti di panjatkan untuk saya.
6. Teman-teman S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember angkatan 2013.

7. Semua pihak yang telah mendukung penulis baik secara moril dan materil yang tak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi penelitian ini masih belum sempurna.

Oleh karena itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun untuk hasil yang lebih baik. Semoga skripsi penelitian ini dapat bermanfaat.

Jember, Agustus 2017

Penulis

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
----------------------------	-----------

<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PENGESAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>PERNYATAAN PENGUJI SKRIPSI .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	 <b>8</b>
A. Konsep <i>Need</i> Kesehatan .....	8
B. Konsep Permintaan .....	13
C. Konsep Permintaan Terhadap Pelayanan Kesehatan.....	15
D. Konsep Klinik .....	26
E. Penelitian Terkait .....	32
 <b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS .....</b>	 <b>35</b>
A. Kerangka Konseptual.....	35
B. Hipotesis .....	36

<b>BAB IV METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Desain Penelitian .....	37
B. Populasi, Sampel, dan Sampling.....	38
C. Definisi Oprasional .....	40
D. Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian.....	46
E. Etika Penelitian .....	46
F. Alat Pengumpulan Data .....	47
G. Prosedur Pengumpulan Data.....	48
H. Pengolahan Data .....	49
I. Analisis Data.....	49
<b>BAB V HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Hasil Penelitian .....	51
B. Analisa Regresi Linier Berganda .....	57
C. Analisa Faktor Dominan .....	57
D. Tabulasi Silang.....	59
<b>BAB VI PEMBAHASAN.....</b>	<b>63</b>
A. Interpretasi Hasil dan Diskusi Hasil .....	63
B. Keterbatasan Penelitian.....	75
C. Implikasi Keperawatan .....	75
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1 Konsep Kebutuhan Dari Aspek Klien.....	10
--	----

Bagan 2.2 Model Determinan Of Health service Utilization.....	24
Bagan 3.1 Kerangka Konseptual.....	35

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Definisi Operasional .....	41
--------------------------------------	----

Tabel 5.1 ditribusi Frekuensi Fasilitas Klinik .....	51
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Pelayanan Dokter.....	52
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pelayanan Paramedis .....	52
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Kemudahan Informasi .....	52
Tabel 5.5 Distribusi Demografi Berdasarkan Umur .....	53
Tabel 5.6 Distribusi Demografi Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	53
Tabel 5.7 Distribusi Demografi Berdasarkan Pendapatan .....	54
Tabel 5.8 Distribusi Demografi Berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 5.9 Distribusi sosiopsikologis Berdasarkan Keyakinnan .....	54
Tabel 5.10 Distribusi Sosiopsikologis Berdasarkan Persepsi .....	55
Tabel 5.11 Distribusi Aksesibilitas Berdasarkan Jarak.....	55
Tabel 5.12 Distribusi Aksesibilitas Berdasarkan Biaya .....	55
Tabel 5.13 Distribusi <i>Need</i> Jasa Pelayanan Kesehatan.....	56
Tabel 5.14 Nilai Koefisien Regresi Faktor Demografi .....	57
Tabel 5.15 Nilai Koefisien Regresi Faktor Sosiopsikologis .....	58
Tabel 5.16 Nilai Koefisien Regresi Aksesibilitas .....	58
Tabel 5.17 Tabel Silang Hubungan Umur dengan <i>Need</i> .....	59
Tabel 5.18 Tabel Silang Hubungan Tingkat Pendidikan dengan <i>Need</i> .....	59
Tabel 5.19 Tabel Silang Hubungan Pendapatan dengan <i>Need</i> .....	60
Tabel 5.20 Tabel Silang Hubungan Pekerjaan dengan <i>Need</i> .....	60
Tabel 5.21 Tabel Silang Hubungan Keyakinan dengan <i>Need</i> .....	61
Tabel 5.22 Tabel Silang Hubungan Persepsi dengan <i>Need</i> .....	61
Tabel 5.23 Tabel Silang Hubungan Jarak dengan <i>Need</i> .....	62
Tabel 5.24 Tabel Silang Hubungan Biaya dengan <i>Need</i> .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 .....	82
------------------	----

Lampiran 2 .....	83
Lampiran 3 .....	84
Lampiran 4 .....	92
Lampiran 5 .....	93
Lampiran 6 .....	115
Lampiran 7 .....	118
Lampiran 8 .....	122
Lampiran 9 .....	125
Lampiran 10 .....	126
Lampiran 11 .....	127
Lampiran 12 .....	128
Lampiran 13 .....	129
Lampiran 14 .....	130
Lampiran 15 .....	131
Lampiran 16 .....	132

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Andhika. (2010). *Analisis Permintaan Penggunaan Layanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintah Di Kabupaten Semarang*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Arikunto. (2007). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azhari. (2002). *Pengaruh Faktor Sosiodemografis Terhadap Pemanfaatan Posyandu Di Kelurahan Kisaran Timur Kecamatan Kisaran Kabupaten Asahan*. Medan: FKM USU Medan.
- Brilliant, Y. (2010). *Pola Kebutuhan Dan Permintaan Ibu Pasangan Usia Subur Terhadap Pelayanan Pertolongan Persalinan Di Wilayah Kerja Puskesmas Pamulang Laporan Penelitian*. Jakarta: Universitas Islam Negeri.
- Departemen, K. (2009). *Sistem Kesehatan Nasional*. Jakarta: Departemen Kesehatan RI.
- Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Jember. (2016). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Jember: Fakultas Ilmu Kesehatan Unmuh Jember.
- Feldstein P and Roehring C. (2007). *Health Care Economics, Second Edition*. New York: Wiley Medical Publication.
- Green, L. (2004). *Community Health*. St. Louis-Boston: Time Miror Calibs Publication.
- Haeruddin. (2007). *Analisis Permintaan Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Di Kabupaten Gowa*. Makassar: Fakultas Ekonomi Universitas Hasanudin.
- Jember Dalam Angka.(2015). *Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember*. Jember: BPS Kabupaten Jember
- .(2016). *Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember*. Jember: BPS Kabupaten Jember
- Hidayat, A. (2009). *Riset Keperawatan Dan Tehnik Penulisan Ilmiah*. Jakarta: Salemba Medika.
- Laij, F. (2012). *Analisis Permintaan Jasa Pelayanan Kesehatan Di Kota Makassar*. Makassar: Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.
- Mareta, R. (2016). Analisis Kebutuhan (Need) Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Mulyorejo Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Forikes*.
- Notoatmodjo. (2014). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- (2007). *Kesehatan Masyarakat Dan Ilmu Seni*. Jakarta: Rineka Cipta.

- (2010). *Metode Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nur, M. (2011). *Analisis Permintaan Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Rumah Sakit Bersalin Di Kota Makasar*. Makasar: Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin.
- Noviana Sampeluna. (2013). *Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan*. Tana Toraja.
- Parung, J. M. (2014). *Analisis Permintaan Jasa Pelayanan Kesehatan*. Makassar: Skripsi Universitas Hasanudin.
- Permenkes. (2011). *Peraturan Pemerintah Kesehatan Republik Indonesia Tentang Klinik*. Jakarta: Menteri Kesehatan.
- Perry, P. &. (2009). *Fundamental Of Nursing Edisi ke 7*. Jakarta: Salemba Medika.
- Setiadi. (2013). *Konsep Dan Praktik Penulisan Riset Keperawatan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Supranto, J. (2008). *Statistik Teori Dan Aplikasi Edisi Ketujuh Jilid 2*. Jakarta: Airlangga.
- Tjiptoherijanto, P. &. (2008). *Ekonomi Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Yusfitasari, E. (2011). *Kebutuhan (Need) Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut Di Rumah Sakit Gigi dan Mulut (SGM)*. Universitas Jember Skripsi. Jember: Universitas Jember.