

**PERSEPSI KLIEN TERHADAP FAKTOR-  
FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
PEMANFAATAN LAYANAN RAWAT JALAN DI  
PUSKESMAS KLABANG KABUPATEN  
BONDOWOSO**

**Wilda Maghfiroh<sup>1</sup>, Sri Astutik Andayani<sup>2</sup>, Joko  
Prananto<sup>3</sup>**

1. Puskesmas Klabang Bondowoso  
Email: maghfi3@gmail.com
2. Universitas Nurul Jadid Paiton Probolinggo
3. RSUD. Dr. Koesnadi Bondowoso

**Abstract**

*Health services is most closely related to when someone needs health services and how far the effectiveness of these services. This study aims to analyze the factors that influence clients in utilizing outpatient services at Klabang Community Health Center, Bondowoso District. Quantitative research design with a Cross. With a sample of 245 respondents taken with accidental sampling technique. The tool used was a questionnaire, which then carried out a bivariate and multivariate analysis to determine the factors that influence the client in the use of outpatient services at the Klabang Community Health Center in Bondowoso district. The results of the statistic test found that service facilities, nurse or midwife services, service fees, doctor services, ease of information and health insurance regulation systems significantly affected the utilization of outpatient services. Community perceptions of good service from the community health center give a deep impression and cause motivation to be able to take advantage of the health services provided. If the public*

*knows that service delivery is by what is expected, trust and satisfaction will increase. The Public Health Center as one type of first-level health service facility has an important role in the national health system, specifically the health efforts subsystem.*

**Keywords:** *Community Health Center, Health, Outpatient.*

### **Abstrak**

Pemanfaatan pelayanan kesehatan paling erat hubungannya dengan kapan seseorang memerlukan pelayanan kesehatan dan seberapa jauh efektifitas pelayanan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa faktor – faktor yang mempengaruhi klien dalam pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso. Rancangan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross-Sectional*.. Dengan jumlah sampel sebanyak 245 responden yang diambil dengan tehnik pengambilan sampel secara *accidental sampling*. Alat yang digunakan adalah kuesioner, yang selanjutnya dilakukan uji analisis bivariat dan multivariate untuk mengetahui Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Klien Dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan Di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso. Hasil uji statistik didapatkan bahwa fasilitas pelayanan, pelayanan perawat atau bidan, biaya pelayanan, pelayanan dokter, kemudahan informasi dan system regulasi jaminan kesehatan secara signifikan mempengaruhi pemanfaatan layanan rawat jalan. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang baik dari puskesmas memberikan kesan yang

mendalam dan menimbulkan motivasi untuk dapat memanfaatkan layanan kesehatan yang diberikan. Apabila masyarakat mengetahui bahwa penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan maka kepercayaan dan kepuasan akan semakin meningkat. Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan.

**Kata Kunci:** Pusat Kesehatan Masyarakat, Kesehatan, Rawat Jalan

## Pendahuluan

Pusat Kesehatan Masyarakat sebagai salah satu jenis fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama memiliki peranan penting dalam sistem kesehatan nasional, khususnya subsistem upaya kesehatan. Puskesmas merupakan ujung tombak terdepan dalam pembangunan kesehatan yang mempunyai peran cukup besar dalam upaya mencapai pembangunan kesehatan. Hal ini berarti kunjungan rawat jalan Puskesmas Klabang memiliki proporsi 2,79% terhadap kunjungan rawat jalan di seluruh Kabupaten Bondowoso pada tahun 2018. Satu sisi peningkatan ini menunjukkan semakin banyaknya masyarakat yang mengalami gangguan kesehatan, akan tetapi disisi lain menunjukkan institusi tersebut memiliki komitmen yang baik dalam memberikan layanan kesehatan dan perhatian yang penuh terhadap kualitas pelayanan, sehingga dijadikan indikator

penilaian oleh konsumen atau dalam hal ini klien.

Proses pelayanan yang diberikan dimulai dari tahapan registrasi sampai klien mendapat penyuluhan, pengobatan dan penyembuhan. Bentuk dan tatacara pelayanan yang diberikan oleh puskesmas disesuaikan dengan jenis klien yang berobat. Dewasa ini, jenis klien yang berobat ke setiap puskesmas pada umumnya dikategorikan klien dengan jaminan kesehatan ataupun klien umum. Pemanfaatan pelayanan kesehatan adalah proses interaksi atau hubungan antara konsumen yang menggunakan jasa layanan dan penyedia jasa pelayanan kesehatan. Dimana proses interaksinya sangat kompleks dan dipengaruhi oleh banyak faktor. Faktor-faktor tersebut berasal dari konsumen, lingkungan konsumen, dan provider dalam hal ini Puskesmas.

Sikap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau

## **Wilda: Persepsi Klien**

klien yang memanfaatkan pelayanan kesehatan harus dituntut untuk memberikan pelayanan kesehatan yang baik dalam pelayanan agar masyarakat senang dengan sikap yang ditunjukkan oleh petugas kesehatan dalam hal ini baik dokter, perawat, maupun bidan yang secara langsung melakukan kontak secara personal kepada klien atau keluarga.

Faktor tingkat pendapatan mempengaruhi dalam segi pembiayaan yaitu dalam pembiayaan dipuskesmas, di saat penemuan obat setelah konsultasi tentang penyakit yang diderita. Semakin rendah tingkat pendapatan suatu keluarga maka semakin sulit mengakses pelayanan kesehatan yang baik. Adanya keterkaitan atau hubungan pendapatan dengan pemanfaatan puskesmas terhadap pelayanan kesehatan dimana adanya tingkat pendapatan yang memadai akan memberikan kemungkinan - kemungkinan yang lebih besar untuk datang ke fasilitas kesehatan untuk

memeriksa diri, serta mengambil obat. Jadi dengan adanya pendapatan yang secara memadai diharapkan penderita akan berobat secara teratur walaupun jarak tempat pelayanan kesehatan jauh untuk dijangkau.

Hal ini erat kaitannya dengan tarif suatu layanan kesehatan yang dianggap oleh sebagian masyarakat mahal. Terkait dengan tarif / biaya pengobatan terdapat regulasi tentang peserta BPJS kesehatan. Berdasarkan UU terbagi dua, yakni Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (Bukan PBI). Peserta BPJS yang tergolong PBI adalah masyarakat yang tergolong fakir miskin atau keluarga miskin dan tidak mampu.

### **Metode**

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian kuantitatif dengan pendekatan *Cross-Sectional*. Populasi dalam penelitian ini diperkirakan sebanyak 638, dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 245. Teknik pengambilan sampel

## Wilda: Persepsi Klien

dilakukan secara *accidental sampling*. Penelitian dilakukan di Puskesmas Klabang Kecamatan Klabang pada bulan April sampai dengan Mei 2019. Instrument dalam penelitian ini adalah kuesioner dan observasi. Analisa data dilakukan secara univariat dan bivariat dengan uji korelasi *Spearman Rank*, dengansi gnifikansi  $p = 0,05$ . Jika nilai  $p < 0,05$  maka  $H_0$  ditolakdan  $H_1$  diterima. Sedangkan Analisa Mulfivariat Untuk menganalisis secara bersama faktor-faktor yang mempengaruhi klien dalam pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso, makadi gunakan uji statistic *Regresi Logistic Ganda*

### Hasil Penelitian

#### Data umum :

1. Karakteristik responden berdasarkan umur  
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Umur	Frekuensi	Prosentase
17 - 25 Tahun	21	8,6%
26 - 35 Tahun	67	27,3%
36 - 45 Tahun	50	20,4%
46 - 55 Tahun	72	29,4%
> 55 tahun	35	14,3%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

Sumber :Angket Penelitian

Responden terbanyak adalah usia 46 – 55 tahun dengan jumlah 72 responden.

2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin  
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JenisKelamin	Frekuensi	Prosentase
Perempuan	139	56,7%
Laki - Laki	106	43,3%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

Sumber :Angket Penelitian

Dari tabel 5.2 menunjukkan bahwa 139 responden berjenis kelamin perempuan, dan 106 responden berjenis kelamin laki – laki.

3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir  
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

## Wilda: Persepsi Klien

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Prosentase
Tidak Sekolah	30	12,2%
SD atau Sederajat	94	38,4%
SMP atau Sederajat	34	13,9%
SMA atau Sederajat	76	31%
Perguruan Tinggi	11	4,5%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

Sumber :Angket Penelitian

Dari tabel 5.3 menunjukkan bahwa responden terbanyak mempunyai pendidikan terakhir SD atau sederajat dengan jumlah 94 responden.

4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan
- Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Prosentase
Tidak Bekerja	128	52,2%
Tani	68	27,8%
Wiraswasta	28	11,4%
Pegawai Negeri atau Swasta	21	8,6%
<b>Total</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>

Sumber :Angket Penelitian

Dari tabel 5.4 menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah yang tidak bekerja dengan jumlah 128 responden.

### Data Khusus :

1. Hubungan Antara Persepsi Fasilitas Puskesmas Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan

		Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan						
		Tidak		Iya		Total	P	
		F	%	F	%	F	%	value
Fasilitas	Tidak Baik	32	13,10%	34	13,90%	66	26,90%	0,000
Puskesmas	Baik	18	7,30%	161	65,70%	179	73,10%	
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>20,40%</b>	<b>195</b>	<b>79,60%</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>	

Sumber :Angket Penelitian

Dari hasil uji Analisa statistic Spearman Rho dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan  $p$  value sebesar 0,000 sehingga terdapat hubungan antara fasilitas puskesmas dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso

2. Hubungan Antara Persepsi Pelayanan Perawat Atau Bidan Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan

		Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan						
		Tidak		Iya		Total	P	
		F	%	F	%	F	%	value
Pelayanan Perawat atau Bidan	Tidak Baik	34	13,90%	17	6,90%	51	20,80%	0,000
	Baik	16	6,50%	178	72,70%	194	79,20%	
<b>Total</b>		<b>50</b>	<b>20,40%</b>	<b>195</b>	<b>79,60%</b>	<b>245</b>	<b>100%</b>	

Sumber :Angket Penelitian

Dari hasil uji Analisa statistic Spearman Rho dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan  $p$  value sebesar 0,000 sehingga terdapat hubungan antara

**Wilda: Persepsi Klien**

3. Hubungan Antara Persepsi Biaya Pelayanan Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso

Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan							
		Tidak		Iya		Total	P
		F	%	F	%	F	% value
Biaya / Tarif	Tidak Baik	27	11%	22	9%	49	20% 0,000
Pelayanan	Baik	23	9,40%	173	70,60%	196	80%
Total		50	20,40%	195	79,60%	245	100%

Sumber :Angket Penelitian

- Dari hasil uji Analisa statistic Spearman Rho dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan p value sebesar 0,000 sehingga terdapat hubungan antara biaya atau tariff pelayanan dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso
4. Hubungan Antara Persepsi Pelayanan Dokter Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan

Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan							
		Tidak		Iya		Total	P
		F	%	F	%	F	% value
Pelayanan	Tidak Baik	40	16,30%	25	10,20%	65	26,50% 0,000
Dokter	Baik	10	4,10%	170	69,40%	180	73,50%
Total		50	20,40%	195	79,60%	245	100%

Sumber :Angket Penelitian

- Dari hasil uji Analisa statistic Spearman Rho dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan p value sebesar 0,000 sehingga terdapat hubungan antara pelayanan dokter dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso
5. Hubungan Antara Persepsi Kemudahan Informasi Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan

Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan							
		Tidak		Iya		Total	P
		F	%	F	%	F	% value
Kemudahan Informasi	Tidak Baik	29	11,80%	9	3,70%	38	15,50% 0,000
	Baik	21	8,60%	186	75,90%	207	84,50%
Total		50	20,40%	195	79,60%	245	100%

Sumber :Angket Penelitian

- Dari hasil uji Analisa statistic Spearman Rho dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan p value sebesar 0,000 sehingga terdapat hubungan antara

## Wilda: Persepsi Klien

- kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso
6. Hubungan Antara Persepsi Regulasi Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat

Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan								
		Tidak		Iya		Total	P	
		F	%	F	%			value
Regulasi							0,000	
Jaminan	Tidak Baik	13	5,30%	9	3,70%	22		9%
Kesehatan	Nasional	37	15,10%	186	75,90%	223		91%
Total		50	20,40%	195	79,60%	245	100%	

Jalan

Sumber :Angket Penelitian

Dari hasil uji Analisa statistic Spearman Rho dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan  $p$  value sebesar 0,000 sehingga terdapat hubungan antara regulasi jaminan kesehatan nasional dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso

## ANALISA

### MULTIVARIAT

Tabel 5.18 ANOVAb Uji Statitik Persepsi Klien Terhadap Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan Di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	21.282	6	3.547	45.599	.000 <sup>a</sup>
Residual	18.514	238	.078		
<b>Total</b>	<b>39.796</b>	<b>244</b>			

Sumber :Angket Penelitian

Berdasarkan table 5.18 diketahui bahwa nilai signifikasi (Sig.) dalam uji F sebesar 0,000. dengan  $\alpha = 0,05$  didapatkan  $p$  value sebesar 0,000 sehingga terdapat hubungan antara faktor-faktor (Fasilitas Pelayanan, Pelayanan Perawat/Bidan, Biaya Pelayanan, Pelayanan Dokter, Kemudahan Informasi dan Regulasi Jaminan Kesehatan) yang mempengaruhi Klien dalam pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso

## Pembahasan

### 1. Antara Persepsi Fasilitas Puskesmas Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan

Hal ini menggambarkan bahwa responden yang memandang fasilitas puskesmas yang tergolong lengkap akan memilih memanfaatkan

## **Wilda: Persepsi Klien**

layanan rawat jalan tersebut dibandingkan yang memandang fasilitasnya belum lengkap dan sesuai yang dibutuhkan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Henny menunjukkan bahwa fasilitas mempengaruhi pengaruh yang positif artinya bahwa dengan peningkatan fasilitas akan mampu menambah kesediaan konsumen untuk berobat rawat inap di RS Permata Blora. Begitu pula pada penelitian Anggraeni (2013) yang menyatakan bahwa fasilitas rumah sakit memiliki hubungan yang bermakna dengan pemilihan jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit.

### **2. Hubungan Antara Persepsi Pelayanan Perawat Atau Bidan Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan**

Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan perawat atau bidan sangat mempengaruhi klien dalam memanfaatkan layanan kesehatan

khususnya rawat jalan, hal ini disebabkan perawat dan bidan merupakan lini pertama kontak dengan pasien, khususnya saat melakukan anamnesa. Setidaknya perawat atau bidan dituntut untuk menjadi sosok yang ramah dan memahami kondisi pasien dan keluarganya. Pasien yang merasa perawat begitu ramah, cepat tanggap akan keluhan pasien, berpenampilan rapi, sopan dan memberikan perhatian khusus akan dianggap sebagai pelayanan paripurna dari tenaga perawat atau bidan

Menurut Ilyas keberadaan perawat di rumah sakit merupakan komunitas terbesar, proporsi tenaga keperawatan pada suatu rumah sakit diperkirakan sekitar 75% adalah perawat. Sejalan dengan itu Angraeni menyatakan bahwa dengan proporsi terbesar di rumah sakit, perawat menjadi salah satu yang memberikan dampak

langsung kepada mutu pelayanan. Sehingga pelayanan perawat yang baik menjadi keharusan bagi rumah sakit.

### **3. Hubungan**

#### **Antara Persepsi Biaya /Tarif Pelayanan Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan**

Tarif dalam pelayanan kesehatan tidak serupa dengan tarif pada produk lain. Tarif dalam pelayanan kesehatan tidak dapat dinaik turunkan seperti pada produk lain karena menyangkut banyak hal yang sifatnya tidak komersial. Tarif atau harga yang dibayarkan pengguna jasa merupakan salah satu pertimbangan konsumen untuk memilih suatu barang atau jasa. Hubungan tarif dengan demand terhadap pelayanan kesehatan adalah negatif. Semakin tinggi tarif maka demand akan menjadi semakin rendah. Sangat penting untuk dicatat bahwa hubungan negatif ini secara khusus terlihat pada

keadaan klien yang mempunyai pilihan.

Masalah tarif puskesmas merupakan hal yang kontroversial. Pernyataan normatif di masyarakat memang mengharapkan bahwa tarif puskesmas harus rendah agar masyarakat miskin mendapat akses. Akan tetapi tarif yang rendah dengan subsidi yang tidak cukup dapat menyebabkan mutu pelayanan turun bagi orang miskin. Tingginya biaya pelayanan dapat dianggap sebagai sumber moral hazard bagi klien dan keluarganya. Akan tetapi di Puskesmas Klabang yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso, melaksanakan pelayanan pasien umum berdasarkan Tarif Retribusi perda kabupaten, sehingga pelayanan yang telah diberikan telah memiliki landasan pertimbangan dan tidak membebani masyarakat.

#### **4. Hubungan Antara Persepsi Pelayanan Dokter Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan**

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan dokter memiliki hubungan pada klien atau keluarga untuk memanfaatkan layanan kesehatan khususnya rawat jalan. Interaksi antara dokter dan kliennya merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara profesional, sesuai etika dan nilai-nilai masyarakat serta sesuai dengan prosedur standar yang berlaku.

Dalam memberikan pelayanan medis seorang dokter berkewajiban menjalankan tugasnya sesuai dengan standar medis yang telah ditetapkan, sehingga mereka akan bertindak dengan teliti dan hati-hati. Hubungan dokter dan klien merupakan suatu hubungan yang sejajar, dimana satu pihak adalah pemberi pelayanan dan pihak lain sebagai penerima

pelayanan. Jika ini dapat dijaga maka akan dapat dijamin pelayanan yang bermutu kepada klien.

#### **5. Hubungan Antara Persepsi Kemudahan Informasi Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan**

Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa responden yang memandang kemudahan dalam mendapatkan informasi tergolong baik akan memilih untuk memanfaatkan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang dikemudian hari dibandingkan yang memandang kemudahan dalam mendapatkan informasi belum baik dan tidak sesuai yang diharapkan. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa informasi yang didapatkan dalam kategori jelas dan mudah. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan informasi merupakan salah satu faktor yang

membuat seseorang untuk memutuskan dalam pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Syahrial yang menyatakan bahwa ada hubungan bermakna antara kemudahan informasi dengan pemilihan tempat persalinan.

#### **6. Hubungan Antara Persepsi Regulasi Jaminan Kesehatan Nasional Dengan Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan**

Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.

#### **7. Analisis Persepsi Klient Terhadap Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Klient**

#### **Dalam Pemanfaatan Layanan Rawat Jalan Di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso**

Didapatkan makna hubungan sebesar 53,5% pemanfaatan rawat jalan Puskesmas Klabang berasal dari fasilitas, pelayanan perawat/bidan, biaya/tariff pelayanan, pelayanan dokter, kemudahan informasi dan regulasi Jaminan Kesehatan Nasional secara stimulant.

Menurut pendapat Suprihanto Suatu pernyataan yang memilih atau tidak memilih, memanfaatkan atau tidak memanfaatkan puskesmas terkait dengan adanya penilaian suka ataupun tidak suka terhadap pelayanan yang diberikan. Sikap ini juga merupakan suatu hasil evaluatif dari kumpulan aspek yang menjadi informasi dan menjadi bentuk konkrit yang dihasilkan berupa tindakan. Sikap seseorang pasien sangat dipengaruhi oleh adanya kriteria

penilaiannya yang diolah dalam pemahamannya, dan kriteria tersebut terbentuk melalui suatu proses interaksi sosial bersama dengan orang lain pula.

### **Simpulan**

- a. Terdapat hubungan Persepsi Klien Tentang fasilitas puskesmas dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso
- b. Terdapat hubungan Persepsi Klien Tentang pelayanan perawat atau bidan dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.
- c. Terdapat hubungan Persepsi Klien Tentang biaya/ tarif pelayanan dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.
- d. Terdapat hubungan Persepsi Klien Tentang pelayanan

### **Wilda: Persepsi Klien**

- dokter dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.
- e. Terdapat hubungan Persepsi Klien Tentang kemudahan informasi dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.
  - f. Terdapat hubungan Persepsi Klien Tentang Regulasi Jaminan Kesehatan Nasional dengan pemanfaatan layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.
  - g. Terdapat hubungan Persepsi Klien Tentang (Fasilitas Pelayanan, Pelayanan Perawat/Bidan, Biaya Pelayanan, Pelayanan Dokter, Kemudahan Informasi dan Regulasi Jaminan Kesehatan) yang mempengaruhi klien dalam pemanfaatan

## **Wilda: Persepsi Klien**

layanan rawat jalan di Puskesmas Klabang Kabupaten Bondowoso.

Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Halu Oleo

Daryanto dan Setyobudi Ismanto. 2014.

Konsumen dan Pelayanan Prima. Malang : Gava Media

Ferdinand, 2014. Augusty. Metode Penelitian Manajemen Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Henny. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat dalam Memilih Berobat Rawat Inap Pada Rumah Sakit Permata Blora. Skripsi. Surakarta :Universitas Negeri Sebelas Maret

Ilyas, Yaslis. 2003. Mengenal Asuransi Kesehatan: Review Utilisasi, manajemen Klaim, dan Fraud (Kecurangan Asuransi Kesehatan). Depok

Khudori. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Tempat Persalinan Pasien Poliklinik Kandungan dan Kebidanan Puskesmas

### **DaftarPustaka**

Alihamdan, 2017. Perilaku\_konsumen diakses pada tanggal 13 April 2019

Anggraeni, Nila Vicky. 2013. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Masyarakat untuk Memilih Jasa Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Simo Kabupaten Boyolali. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Surakarta

Brotosaputo. 2013. Analisis Tingkat KepuasanPasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo. Makassar

Citra Wulandari, Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Langara Kecamatan Wawonii Barat Kabupaten Konawe Kepulauan Tahun 2016,

IMC Bintarotahun 2012.  
Tesis. Depok: Fakultas  
Kesehatan Masyarakat  
Universitas Indonesia

[Kementrian Agama  
Republik Indonesia](#), Al-  
Qur'an dan Terjemahan,  
diakses pada tanggal 12  
Februari 2019

Laporan Sistem  
Pencatatan dan  
Pelaporan Tingkat  
Puskesmas, Puskesmas  
Klabang Kabupaten  
Bondowoso. 2018

Lupiyoadi, Rambat, 2013,  
Manajemen Pemasaran  
Jasa, Jakarta : Salemba  
Empat,

Maya Wulan Pramesti,  
Analisis Kualitas  
Pelayanan Unit Rawat  
Jalan Puskesmas  
Bonang Kecamatan  
Bonang Kabupaten  
Demak. 2010