

**PENGARUH PENGETAHUAN PERATURAN RETRIBUSI DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP PEMANFAATAN JASA PENERIMAAN RETRIBUSI
PELAYANAN KESEHATAN DI KABUPATEN BANGKALAN**

ABSTRAK

Amalia Ambani

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis terkait pengaruh pengetahuan peraturan retribusi dan kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan jasa penerimaan retribusi pelayanan kesehatan di Kabupaten Bangkalan secara parsial dan simultan. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 70 responden. Teknik sampling menggunakan snowballing sampling. Data diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden yang membayar retribusi pelayanan kesehatan. Teknik analisis data dengan regresi linier berganda, untuk menentukan hipotesis menggunakan uji t dan uji f.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) pengetahuan peraturan retribusi tidak berpengaruh terhadap pemanfaatan jasa penerimaan retribusi pelayanan kesehatan, (2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap pemanfaatan jasa penerimaan retribusi pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: pengetahuan peraturan retribusi, kualitas pelayanan, pemanfaatan jasa penerimaan retribusi pelayanan kesehatan.

**EFFECT OF KNOWLEDGE RETRIBUTION REGULATION AND THE QUALITY
OF THE USE OF HEALTH SERVICES RETRIBUTION REVENUE SERVICE IN
THE DISTRICT BANGKALAN**

ABSTRACT

Amalia Ambani

This research aims to examine and analyze the knowledge of the rules related to the effect of retribution and the quality of service to the utilization of health care services retribution in Bangkalan partially and simultaneously. The sample in this study were 70 respondents using snowballing sampling technique. Data were obtained from questionnaires filled out by respondents who pay for health services retribution. Data analysis techniques with multiple linear regression, to determine hypotheses using the t test and f.

The results showed that (1) knowledge of the rules retribution does not affect the reception service utilization on health services, (2) quality of service affect the utilization of health care services retribution.

Keyword : knowledge of the rules retribution, quality of service, utilization of health care services retribution.

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
Halaman Judul.....	i
Lembar Persetujuan Skripsi.....	ii
Lembar Pengesahan Skripsi.....	iii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar.....	viii
Daftar Isi.....	xviii
Daftar Tabel.....	xxii
Daftar Gambar.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Retribusi daerah	7
2.1.1 Definisi.....	7
2.1.2 Objek dan Jenis Retribusi Daerah.....	8
2.2 Retribusi Pelayanan Kesehatan	10
2.3 Pengetahuan Peraturan Retribusi	11
2.4 Kualitas Pelayanan.....	12
2.5 Pemanfaatan Jasa Penerimaan Retribusi Pelayanan Kesehatan	
2.6 Penelitian Terdahulu	16
2.7 Rerangka Pemikiran.....	21
2.8 Pengembangan Hipotesis	22
2.8.1 Pengaruh Pengetahuan Peraturan Retribusi Terhadap Pemanfaatan Jasa Penerimaan Retribusi Pelayanan Kesehatan	22
2.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Jasa Penerimaan Retribusi Pelayanan Kesehatan	23
2.8.3 Pengaruh Pengetahuan Peraturan Retribusi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Jasa Penerimaan Retribusi Pelayanan Kesehatan	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	26
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	27
3.5.1 Variabel Penelitian.....	27
3.5.2 Definisi Operasional	28
3.5.2.1 Variabel Bebas.....	28

3.5.2.2 Variabel Terikat	30
3.6 Pengukuran Variabel.....	31
3.7 Metode Analisis Data	37
3.7.1 Uji Kualitas Data	33
3.7.1.1 Uji Validitas Data.....	33
3.7.1.2 Uji Reliabilitas.....	34
3.7.2 Statistik Deskriptif	34
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	34
3.7.3.2 Uji Multikolinieritas	35
3.7.3.3 Uji Heteroskedasitas	36
3.7.4 Uji Hipotesis	36
3.7.4.1 Uji Regresi Linier Berganda.....	36
3.7.4.2 Uji Koefisien Determinasi	37
3.7.4.3 Uji Statistik t (Pengujian secara parsial)	37
3.7.4.4 Uji Statistik f (Pengujian secara simultan).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Deskripsi Data Penelitian	40
4.2 Demografi Responden	41
4.3 Uji Kualitas Data.....	42
4.3.1 Uji Validitas.....	42
4.3.2 Uji Reliabilitas	44
4.4 Statistik Deskriptif.....	45
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	46
4.5.1 Uji Normalitas	46
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	47
4.5.3 Uji Heteroskedasitas.....	48
4.6 Pengujian Hipotesis.....	50
4.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
4.6.2 Koefisien Determinasi Berganda	51
4.6.3 Uji Statistik t.....	52
4.6.4 Uji Statistik f.....	53
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
4.7.1 Pengaruh Pengetahuan Peraturan Retribusi terhadap Pemanfaatan Jasa Penerimaan Retribusi Pelayanan Kesehatan	54
4.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Pemanfaatan Jasa Penerimaan Retribusi Pelayanan Kesehatan.....	55
4.7.3 Pengaruh Pengetahuan Peraturan Retribusi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Pemanfaatan Jasa Penerimaan Retribusi Pelayanan Kesehatan.....	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Simpulan	57
5.2 Keterbatasan Penelitian	58
5.3 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
DAFTAR LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 3.1 Skala Likert	32
Tabel 4.1 Distribusi dan Pengambilan Kuesioner.....	40
Tabel 4.2 Distribusi Usia Responden	41
Tabel 4.3 Distribusi Jenis Kelamin Responden	41
Tabel 4.4 Distribusi Pendidikan Responden.....	42
Tabel 4.5 Uji Validitas Variabel Pengetahuan Peraturan Retribusi.....	43
Tabel 4.6 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	43
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel Pemanfaatan Jasa Penerimaan Retribusi Pelayanan Kesehatan	44
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif.....	45
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	47
Tabel 4.11 Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4.12 Uji Heteroskedasitas	49
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Model Unstandarized Coefficients Standar	50
Tabel 4.14 Hasil Analisis Determinasi.....	51
Tabel 4.15 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	52
Tabel 4.16 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji f).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Scatter Plot ZPRED dan SRESID	49