

SKRIPSI

**PERSEPSI MASYARAKAT PADA KUALITAS
PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT
(STUDI PADA PUSKESMAS PEMBANTU DI DESA
SUKARAMI KABUPATEN OGAN KOMERING ULU
SELATAN)**



**ROBIYANTO
07021181722092**

**JURUSAN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

SKRIPSI

PERSEPSI MASYARAKAT PADA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT (STUDI PADA PUSKESMAS PEMBANTU DI DESA SUKARAMI KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 Sosiologi Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



ROBIYANTO
07021181722092

**JURUSAN SOSIOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

**PERSEPSI MASYARAKAT PADA KUALITAS
PELAYANAN MASYARAKAT (STUDI PADA
PUSKESMAS PEMBANTU DI DESA SUKARAMI
KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN)**

SKRIPSI

Oleh:

ROBI YANTO
07021181722092

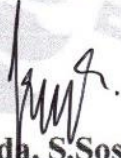
Indralaya, Juni 2021

Pembimbing I

Pembimbing II

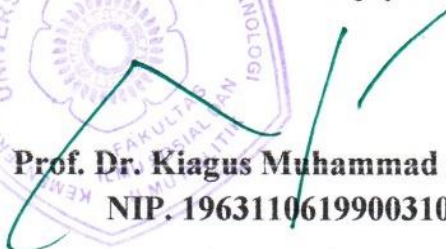

Dr. Zulfikri Suleman, MA

NIP. 19590720 198503 1002


Safira Soraida, S.Sos, M.Sos

NIP. 19820911 200604 2 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya


Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP. 196311061990031001

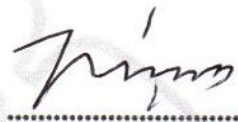
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Persepsi Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Pembantu Di Desa Sukarami Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan) telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 4 Juni 2021

Indralaya, Juni 2021

Ketua :

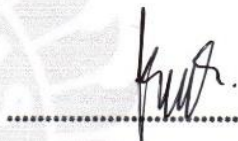
1. Dr. Zulfikri Suleman, MA
NIP. 19590720 198503 1002



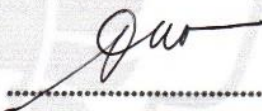
.....

Anggota :

1. Safira Soraida, S.Sos, M.Sos
NIP. 19820911 2006042 001
2. Dr. Yoyok Hendarso, MA
NIP. 19600625 1985031 005
3. Gita Isyanawulan, S.Sos, MA
NIP. 19861127 2015042 003



.....



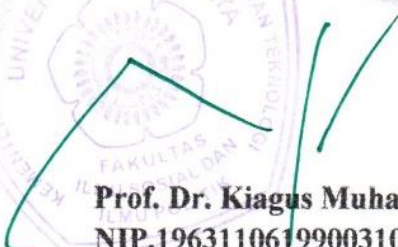
.....




.....

Mengetahui,
Dekan FISIP - UNSRI

Ketua Jurusan Sosiologi,



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si
NIP.196311061990031001



Dr. Yunindyawati, S.Sos.,M.Si
NIP. 197506032000032001



UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN SOSIOLOGI

Jalan Palembang-Prabumulih, KM 32 Inderalaya Kabupaten Ogan Ilir 30662
Telepon (0711) 580572 ; Faksimile (0711) 580572

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : ROBI YANTO
Nim : 07021191722092
Jurusan : SOSIOLOGI
Konsentrasi : Perencanaan Sosial
Fakultas : FISIP
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan
(Studi Pada Puskesmas Pembantu Didesa Sukarami Kabupaten
Ogan Komering Ulu Selatan)

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis diatas merupakan karya saya sendiri, di susun dari hasil penelitian berdasarkan kaidah-kaidah ilmiah yang berlaku. Apabila kelak terbukti bahwa skripsi saya diatas jiplak karya orang lain (*plagiarisme*) saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

Surat pernyataan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Indralaya, Juni 2021
Yang menyatakan,



Robi Yanto
NIM:07021181722092

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ Persepsi Masyarakat pada kualitas Pelayan Kesehatan Masyarakat (Studi pada Puskesmas Pembantu di Desa Sukarami Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan”.

Pada penyusunan skripsi ini saya berusaha semaksimal mungkin supaya skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Saya pun menyadari selaku manusia biasa yang masih kurang ilmu pengetahuan dalam proses penyusunan skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Pada skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang dilakukan oleh peneliti sehingga mohon sekiranya untuk diberikan kritik ataupun saran guna menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik. Saya juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini peneliti ingin memberikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang memberikan banyak nikmat, baik itu kesehatan, waktu, rezeki, pengetahuan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku Rektor Universitas Sriwijaya
3. Bapak Prof Ir. Zainuddin Nawawi, Ph.D selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE., M.Si. selaku Wakil Rektor II Bidang Umum, Kepegawaian, dan Keuangan Universitas Sriwijaya
5. Bapak Iwan Stia Budi, S.KM., M.Kes. selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Prof. Dr. Ir. M. Said, M.Sc. selaku Wakil Rektor IV Bidang Perencanaan dan Kerja Sama Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Prof. Dr. Kgs. Muhammad Sobri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

8. Bapak Prof. Dr. Alfitri , M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
9. Bapak Sofyan Effendi, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
10. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA. Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
11. Ibu Dr. Yunindyawati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
12. Bapak Dr. Zulfikri Suleman, MA. Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing dengan sabar, memberikan arahan, nasihat, pandangan, pengetahuan baru, dan dukungan moril yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
13. Ibu Safira Soraida,S.Sos.,M.Sos Selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk membimbing dengan sabar, memberikan arahan, nasihat, pandangan, pengetahuan baru, dan dukungan moril yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir.
14. Ibu Dra.Hj.Eva Lidya, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasihat dalam memilih mata kuliah.
15. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan serta pengalaman baru kepada saya selama masa perkuliahan.
16. Mbak Yuni Yunita selaku Admin Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah sangat membantu dalam segala proses administrasi.
17. Kedua orang tua saya yang telah menjadi penyemangat, memberikan dukungan baik moril maupun materil dalam proses penyusunan skripsi.
18. Bapak Rozi Kepala Desa Sukarami yang bersedia menerima dan menyambut dengan hangat saya sehingga memudahkan saya dalam mendapatkan data untuk skripsi ini.

19. Ibu Reni Dianawati,. Amd Kepala Puskesmas Pembantu di Desa Sukarami yang bersedia menerima dan menyambut dengan hangat saya sehingga memudahkan saya dalam mendapatkan data untuk skripsi ini.
20. Seluruh informan dan penduduk di Desa Sukarami yang telah bersedia mengorbankan waktu dan pengalamannya sehingga memudahkan saya dalam proses penyusunan skripsi.
21. Kakak tingkat jurusan Sosiologi 2015-2016 (Mba Siti Radiatul Janah,S. Sos,Mba Riskya Fitriani,S.Sos dan yang tidak bisa saya sebut satu-persatu telah berbagi pengalaman dan memberi nasehat selama penyelesaian skripsi ini.
22. Keluarga Samawa (Resti Indah Putri, S.Sos., Nikmah Hayati,S.Sos., Dwi Ratna Kusumawati, S.Sos., Fahrur Ruzi, S.Sos., Maya Marsela, S.Sos)
23. Teman-teman kelompok KKS (Farina Elta Nurrahima,S.sos., Ayu Safitri,S.Sos) dan teman-teman lainnya.
24. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2017 khususnya yang tidak dapat dituliskan satu-persatu yang telah berbagi semangat, pikiran, waktu, dan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Indralaya, 2021

Penulis

RINGKASAN

PERSEPSI MASYARAKAT PADA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT (STUDI PADA PUSKESMAS PEMBANTU DI DESA SUKARAMI KABUPATEN OGAN KOMERING ULU SELATAN)

Kualitas pelayanan Puskesmas Pembantu Desa Sukarami Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan menimbulkan banyak persepsi dari masyarakat. Objek dalam penelitian ini ialah masyarakat yang tinggal di Desa Sukarami Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat dan hambatan yang masih terjadi di Puskesmas Pembantu Desa Sukarami. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif kualitatif dengan informan utamanya yaitu Masyarakat Desa Sukarami, petugas medis yang terdiri dari dua orang perawat dan bidan yang bekerja di Pustu Sukarami. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan wawancara secara mendalam dan terbuka kepada informan utama serta informan pendukung, observasi dan dokumentasi.

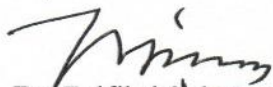
Hasil dari penelitian ini dapat diketahui bahwa perhatian dan seleksi, Karena kekurangan-kekurangan dan kendala yang ada di Pustu Sukarami membuat masyarakat lebih memilih melakukan pengobatan di layanan kesehatan lainnya. Kedua, pemberian konsep, dimana masyarakat memberikan persepsi bahwa sarana prasarana fisik Pustu masih perlu diperbaiki, alat kesehatan dan tenaga kesehatan serta obat-obatan masih kurang dan perlu dilengkapi. Ketiga yaitu interpretasi, masyarakat Desa Sukarami menggunakan layanan kesehatan imunisasi dan program KB di Pustu Sukarami tetapi untuk penyakit lain yang tidak dapat ditangani di Pustu, sehingga masyarakat melakukan pengobatan di layanan kesehatan lainnya. Keempat, yaitu Pencarian informasi kembali, mengenai harapan masyarakat untuk Pustu, dilakukan perbaikan pada sarana fisik atau gedung pustu, menambah tenaga kesehatan dan melengkapi alat kesehatan. Kemudian hambatan masyarakat Desa Sukarami ketika melakukan pengobatan di Pustu Sukarami berupa hambatan tidak adanya tenaga kesehatan dokter yang menangani pasien secara langsung, rawat inap yang tidak ada di Pustu, waktu pelayanan yang terbatas, alat kesehatan dan obat-obatan yang masih kurang dan belum mampu menangani penyakit-penyakit yang diderita masyarakat Desa Sukarami.

Kata Kunci: Persepsi, Masyarakat, Puskesmas Pembantu.

Indralaya, Juni 2021
Mengetahui/Menyetujui,

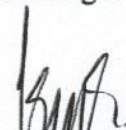
Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Zulfikri Suleman, MA

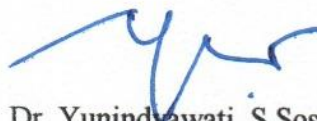
NIP. 195907201985031002



Safira Soraida, S.Sos., M.Sos

NIP. 198209112006042001

Ketua Jurusan Sosiologi



Dr. Yunindyawati, S.Sos., M.Si

NIP. 197506032000032001

SUMMARY

COMMUNITY PERCEPTION ON QUALITY OF SERVICE PUBLIC HEALTH (STUDY AT PUSKESMAS HELP IN THE DISA SUKARAMI DISTRICT OGAN KOMERING ULU SELATAN)

The service quality of Sukarami Village Supporting Puskesmas, Ogan Komerling Ulu Selatan District, raises many perceptions from the community. The object of this research is the people who live in Sukarami Village, Ogan Komerling Ulu Selatan Regency. This study aims to determine community perceptions and obstacles that still occur in the Puskesmas Pembantu Desa Sukarami. The method used in this research is descriptive qualitative with the main informant, namely the Sukarami Village Community, a medical officer consisting of two nurses and a midwife who works at the Sukarami Pustu. Data collection techniques used were in-depth and open interviews with key informants and supporting informants, observation and documentation.

The results of this study show that attention and selection, because of the deficiencies and constraints that exist in the Pustu Sukarami, make the community prefer to take medication in other health services. Second, giving the concept, where the community gives the perception that the physical facilities of the Pustu still need to be repaired, medical devices and health workers and medicines are still lacking and need to be equipped. The third is interpretation, the people of Sukarami Village use the immunization health service and the family planning program at the Sukarami Pustu but for other diseases that cannot be handled at the Pustu, so the community takes medication at other health services. Fourth, namely seeking information again, regarding the expectations of the community for Pustu, repairs to physical facilities or pustu buildings, adding health personnel and completing medical devices. Then the obstacles for the people of Sukarami Village when carrying out treatment at the Sukarami Pustu were in the form of obstacles not having medical doctors handle patients directly, inpatients who were not at the Pustu, limited service time, medical devices and medicines that were still lacking and unable to handle them. diseases suffered by the people of Sukarami Village.

Keywords: Perception, Community, Supporting Puskesmas

Indralaya, June , 2021

Certify,

Advisor I

Advisor II


Dr. Zulfikri Suleman, MA

NIP. 195907201985031002


Safira Soraida S.Sos., M.Sos

NIP. . 198209112006042001

Head of Sociology Department



Dr. Yunindyawati, S.Sos., M.Si

NIP. 197506032000032001

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
RINGKASAN	ix
SUMMARY.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis	7
2. Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.2 Kerangka Pemikiran.....	15
2.2.1 Persepsi Masyarakat.....	15
2.2.1.1 Pengertian Persepsi	16
2.2.1.2 Prinsip Dasar Persepsi	16
2.2.1.3 Proses Terbentuknya Persepsi	16
2.2.1.4 Syarat Terjadinya Persepsi.....	18
2.2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi.....	19
2.3 Kualitas Pelayanan	20
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	23

2.3.4 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	25
2.4 Puskesmas	26
2.4.1 Pengertian Puskesmas	26
2.4.2 Wilayah Kerja Untuk Puskesmas	27
2.4.3 Fungsi Puskesmas	27
2.4.4 Kegiatan Upaya Kesehatan Dasar Puskesmas.....	29
2.4.5 Faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan kesehatan	30
2.4.6 Standar Operasional Prosedur Pustu	32
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian.....	35
3.2 Lokasi Penelitian	35
3.3 Strategi Penelitian.....	36
3.4 Fokus Penelitian	36
3.5 Jenis dan Sumber-Sumber Data	38
3.6 Penentuan Informan penelitian.....	39
3.7 Peran Peneliti.....	39
3.8 Unit Analisis Data	40
3.9 Teknik Pengumpulan Data	40
3.10 Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data	42
3.11 Teknik Analisis Data	43
3.12 Jadwal Kegiatan	45
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	46
4.1 Gambaran Umum Desa Sukarami	46
4.2 Komposisi Kependudukan	47
4.3 Puskesmas Desa Sukarami	47
4.4 Deskripsi Informan Penelitian	50
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Pembantu Desa Sukarami.....	54
5.1.1 Perhatian dan Sikap Selektif Masyarakat Desa Sukarami Dalam Memilih Pelayanan Kesehatan.....	54
5.1.2 Pemberian Konsep Masyarakat Desa Sukarami Terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Pembantu Desa Sukarami	62
5.1.3 Interpretasi Masyarakat Desa Sukarami Terhadap Pelayanan Puskesmas Pembantu Desa Sukarami.....	70
5.1.4 Penilaian Masyarakat Desa Sukarami Terhadap Kualitas	

Pelayanan Puskesmas Pembantu Desa Sukarami	77
5.2 Hambatan-Hambatan Yang Terjadi Di Pustu Desa Sukarami	84
5.2.1 Hambatan Sarana Prasarana Pustu Sukarami	84
5.2.2 Hambatan Lain Di Pustu Sukarami	87
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
6.1 Kesimpulan.....	91
6.2 Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Data Tenaga Kesehatan di Puskesmas Pusat dan Puskesmas Pembantu di Desa Sukarami	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Presentase Jumlah Pasien Yang Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Sukarami	36
Tabel 3.2 1Fokus Penelitian.....	37
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	38
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Desa Sukarami Tahun 2020.....	47
Tabel 4.2 Data Sarana Kesehatan Puskemas Pembantu Desa Sukarami	48
Tabel 4.3 Daftar Invertaris Barang Medis Non Medis Puskesmas Sukarami.....	49
Tabel 4.4 Daftar Informan Utama Menurut Jenis Kelamin, Usia, dan Pekerjaan	51
Tabel 4.5 Daftar Informan Pendukung Menurut Jenis Kelamin, Usia, dan Pekerjaan.....	51

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Dokumentasi	97
Pedoman Wawancara Informan Utama	99
Pedoman Wawancara Informan Pendukung	109
SK Dosen Pembimbing	114
Hasil Plagiat	115
Surat Izin Penelitian	116
Kartu Bimbingan	118

MOTTO DAN HALAMAN PERSEMBAHAN

“ Jangan pernah takut untuk mengejar mimpi dan harapan untuk mengubah nasib keluarga yakilah tiga kunci kehidupan usaha, kerja keras yakin do 'a dan ikhtiar ”

(Penulis)

“Cita-cita dan Harapan yang tinggi”

(Penulis)

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Orang kedua orang tua ku bapak Salam Mudin dan ibu Am Rina
- ❖ Keluargaku saudara/I ku Susi,Rozali,Sahrul,Sartika,Rangga
- ❖ Teman-teman yang menemani selama proses perkuliahan
- ❖ Almamater
- ❖ Buat orang support saya dan menghina,melecehkan,membully saya

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan dalam bidang publik sebagai aktivitas ataupun rangkaian aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang benar sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap masyarakat negeri serta penduduk atas benda, jasa ataupun pelayanan administrasi yang ada dan diselenggarakan oleh pelayanan publik, penyelenggaraan dalam pelayanan publik pada tiap institusi penyelenggara negeri, korporasi, lembaga independen yang dibangun bersumber pada undang-undang buat aktivitas pelayanan bidang publik, serta tubuh hukum lain yang dibangun sekedar untuk aktivitas pelayanan dalam bidang publik (Kuswati & Kumoro, 2016).

Upaya untuk menjabarkan hak dan kewajiban tiap masyarakat serta penduduk Negera dan adanya tanggung jawab negeri serta korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dibutuhkan peraturan secara jelas, hal tersebut sebagai upaya untuk meningkatkan mutu serta menjamin penyediaan pelayanan publik cocok dengan asas-asas universal pemerintahan serta korporasi yang baik dan buat berikan proteksi untuk tiap masyarakat negara dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan dari pelayanan dalam bidang publik. Sebagai salah satu pelayanan publik yang banyak digunakan oleh masyarakat yaitu pelayanan publik di bidang kesehatan masyarakat (Rian, 2014).

Bidang kesehatan menjadi hal penting dalam kehidupan sosial masyarakat, karena kesehatan menjadi pendorong utama atau penunjang masyarakat untuk tetap bertahan hidup. Oleh sebab itu, banyak instansi yang dibentuk pemerintah untuk melayani masyarakat dalam bidang kesehatan (Hamdan et al., 2017). Upaya pemerintah dalam melaksanakan dan menjalankan kesehatan untuk warga maka pada setiap Desa diadakan suatu instansi dalam pemerintah sebagai unit penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, yaitu Pusat Kesehatan Masyarakat atau Puskesmas Pembantu (PUSTU). Berdasarkan Permenkes Nomor 75 Tahun 2014 tentang Puskesmas, mencantumkan bahwa puskesmas adalah

fasilitas dalam layanan kesehatan yang mengadakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan di yang pertama. Layanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya (Dunn, 2014).

Puskesmas Pembantu atau Pustu sebagai jaringan dari pelayanan Puskesmas dapat bertugas memberi pelayanan kesehatan dngantetap di suatu lingkup kerja Puskesmas tersebut. Puskesmas Pembantu adalah bagian dari Puskesmas, yang dalam pembinaannya dilakukan secara berkala oleh Puskesmas. Selanjutnya puskesmas Pembantu bertujuan untuk dapat meningkatkan jangkauan dan mutu pelayanan kesehatan lingkup daerah kerjanya (Meiliana, 2017). Adanya puskesmas pembantu diharapkan mampu menunjang kehidupan masyarakat dalam bidang kesehatan dengan fungsi-fungsi yang dimiliki tersebut serta dapat memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, baik dari segi bangunan puskesmas, tenaga kesehatan, sistem dan standar pelayanan dan hal lain yang ada dalam peraturan Puskesmas.

Suatu Puskesmas Pembantu diharapkan mampu menjalankan standar pelayanan bidang kesehatan minimal bagian dalam pelayanan bidang publik (*public policy*) dan mengenai persepsi masyarakat terhadap kualitas dan kuantitas layanan bidang publik yang tersedia dan disediakan oleh pemerintah sebagai salah satu indikator kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan puskesmas harus dapat memenuhi standar pelayanan yang ada di peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik untuk kualitas tempat atau gedung, tenaga kesehatan maupun sistem pelayanan kesehatan yang diberikan (Esa Kuswati & Kumoro, 2016).

Aturan mengenai standar jumlah tenaga kesehatan yang menjadi hal utama dalam suatu puskesmas atau pustu, yaitu Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat, mengatur adanya jumlah minimal tenaga kesehatan di satu puskesmas, yaitu diantaranya dua orang Dokter atau Dokter Layanan Primer, satu tenaga dokter khusus gigi, delapan orang Perawat, tujuh orang Bidan, satu tenaga kesehatan untuk masyarakat, satu tenaga kesehatan untuk lingkungan, satu ahli teknologi di Laboratorium Medik, dua tenaga bidang

gizi, satu tenaga untuk kefarmasian, dua tenaga bagian administrasi, satu orang pekerja. Selanjutnya tenaga kesehatan di Puskesmas Pembantu berdasarkan pedoman puskesmas pembantu terdiri dari minimal satu orang dokter, dua bagian keperawatan dan dua untuk Bidan, kemudian satu tenaga untuk administrasi, dimana tenaga tersebut diharapkan bertempat tinggal di desa atau kelurahan wilayah kerjanya (Noverli, 2016).

Selanjutnya pada penelitian ini dipilih Puskesmas Pembantu Sukarami. Puskesmas Pembantu Sukarami termasuk Puskesmas Kawasan Pedesaan. Pustu Sukarami adalah salah satu puskesmas yang ada Desa Sukarami Kabupaten Oku Selatan. Puskesmas Pembantu Desa Sukarami yang menjadi pusat kesehatan yang ada di Desa Sukarami, selain tempat Praktik Bidan Desa. Pelayanan yang diberikan puskesmas Pembantu Desa Sukarami kepada pasien sebagai salah satu usaha yang dilaksanakan untuk memenuhi kesehatan masyarakat. Puskesmas Pembantu Desa Sukarami merupakan salah satu puskesmas pembantu yang menjadi naungan puskesmas pusat yaitu puskesmas BPR Ranau Tengah.

Sistem pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas Pembantu yang memiliki kriteria yang sama dengan Puskesmas dalam Permenkes No. 75 Tahun 2014 yang seharusnya dilaksanakan oleh Puskesmas Pembantu Desa Sukarami, akan tetapi dalam penerapannya masih terjadi berbagai permasalahan mengenai sistem pelayanan yang terjadi di puskesmas pembantu Desa Sukarami. Hal ini diketahui, setelah peneliti melakukan studi pendahuluan di Desa Sukarami, masyarakat Desa Sukarami tidak berobat di puskesmas pembantu, justru lebih memilih berobat di puskesmas induk atau pusat yang letaknya lebih jauh dari Desa Sukarami. Hal tersebut terjadi karena, Sistem dan standar pelayanan di Puskesmas pembantu Desa Sukarami tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan (Studi pendahuluan peneliti di Desa Sukarami).

Dalam puskesmas pembantu Desa Sukarami, tenaga kesehatan yang ada dinilai masih kurang dan tidak memenuhi standar jumlah minimal tenaga kesehatan yang harus dipenuhi. Sedangkan di puskesmas pusat, tenaga kesehatan telah memenuhi standar jumlah tenaga kesehatan. Oleh sebab itu, banyak warga yang memilih untuk berobat di puskesmas pusat dibandingkan dengan puskesmas

pembantu. Hal tersebut, diketahui dari data yang diperoleh oleh peneliti yang dijabarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 1.1
Data Tenaga Kesehatan di Puskesmas Pusat dan Puskesmas Pembantu di Desa Sukarami

No.	Tenaga Kesehatan	Jumlah		
		Puskesmas Ranau (pusat)	BPR Tengah	Puskesmas Pembantu Sukarami Desa
1.	Dokter	4		-
2.	Dokter Gigi	2		-
3.	Bidang keperawatan	8		1
4.	Bidang kebidanan	6		1
5.	Kesehatan Masyarakat	5		1
6.	Kesehatan Lingkungan	3		-
7.	Bidang Laboratorium Medik	2		-
8.	Gizi	3		-
9.	Kefarmasian	3		-
10.	Administrasi	2		1

Sumber : Data Tenaga Kesehatan Puskesmas BPR Ranau Tengah (pusat) dan Puskesmas Pembantu Desa Sukarami

Data pada tabel 1.1 mengenai tenaga Kesehatan di Puskesmas Pusat dan Puskesmas Pembantu di Desa Sukarami menunjukkan perbedaan tenaga kesehatan yang ada di puskesmas pusat dan puskesmas pembantu. Puskesmas pembantu di Desa Sukarami Kabupaten Oku Selatan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Kunjungan dokter dalam jangka waktu dua kali dalam seminggu yaitu pada hari jum'at dan sabtu, namun dokter jarang melakukan kunjungan ke puskesmas pembantu sesuai dengan jadwal kunjungan tersebut dan dapat dikatakan hanya tiga atau empat kali kunjungan dalam sebulan. Hal tersebut berpengaruh bagi kualitas pelayanan puskesmas pembantu (Hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat Desa Sukarami yang berobat ke Pustu).

Kualitas pelayanan kesehatan puskesmas pembantu Desa Sukarami yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 75 Tahun 2014 menimbulkan berbagai persepsi dari masyarakat sebagai pengguna pelayanan kesehatan Pustu. Persepsi mencakup konteks kehidupan sosial, sehingga dikenalah persepsi sosial. Persepsi sosial merupakan suatu proses yang terjadi dalam diri seseorang yang bertujuan untuk mengetahui, menginterpretasi, dan mengevaluasi

orang lain yang dipersepsi, baik mengenai sifat, kualitas, ataupun keadaan lain yang ada dalam diri orang yang dipersepsi sehingga terbentuk gambaran mengenai orang lain sebagai objek persepsi tersebut (Tenri Ola, 2019).

Persepsi sebagai proses pemahaman seseorang terhadap suatu objek yang memiliki pandangan berbeda satu sama lain karena setiap orang tentunya memiliki cara pandang yang berbeda terhadap gambaran objek yang ditafsirkan. Istilah persepsi sering juga disebut juga dengan pandangan, gambaran, atau anggapan, sebab dalam persepsi terdapat tanggapan seseorang mengenai satu hal atau objek data bisa berasal dari orang, pesan, suara, warna, benda mati, atau peristiwa sosial. Oleh sebab itu, persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan kesehatan Pustu khususnya di Desa Sukarami menjadi hal yang perlu diperhatikan dan mencakup aspek kehidupan sosial masyarakat.

Pada pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 13 April 2020 di Puskesmas Sukarami, ditemukan fakta adanya permasalahan yang menunjukkan bahwa terdapat persepsi masyarakat pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Puskesmas Sukarami yang menjelaskan bahwa puskesmas pembantu belum dapat berjalan secara maksimal karena secara umum masih terdapat banyak kekurangan. Berdasarkan dari observasi awal yang dilakukan oleh peneliti setelah melihat dan mengamati secara langsung mengenai kualitas pada pelayanan yang ada di Puskesmas Sukarami serta dari hasil wawancara yang dilakukan kurang efektif dimana informan menjawab pertanyaan dengan singkat saja. Adanya berbagai persepsi masyarakat yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan puskesmas di Desa Sukarami masih rendah, hal tersebut dikarenakan berbagai kekurangan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat yang berobat kesana. Mulai dari keadaan fisik puskesmas, pelayanan kesehatan, obat-obatan, peralatan kesehatan yang masih belum lengkap hingga tenaga medis yang masih kurang. Arah penelitian ini kepada bidang sosiologi karena pada penelitian ini dibahas mengenai kondisi sosial kesehatan masyarakat, yaitu terkait bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada di puskesmas Desa Sukarami. Urgensi permasalahan dalam penelitian ini karena persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan puskesmas pembantu

menjadi hal penting sebagai dasar untuk pemerintah dalam membenahi pelayanan kesehatan desa yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian yaitu **“Persepsi Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Pembantu Di Desa Sukarami Kabupaten Oku Selatan)”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah Persepsi Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Pembantu Di Desa Sukarami Kabupaten OKU Selatan?
2. Bagaimanakah Hambatan yang Dialami Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Pembantu Di Desa Sukarami Kabupaten OKU Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk mengidentifikasi kualitas pelayanan Puskesmas Pembantu di Desa Sukarami kabupaten OKU Selatan

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dalam penelitian mengenai kualitas pelayanan Puskesmas Pembantu di Desa Sukarami Kecamatan kabupaten OKU Selatan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Persepsi Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Pembantu.
2. Untuk mengetahui Hambatan yang Dialami Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Pembantu Di Desa Sukarami.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritik

- a. Menghasilkan kontribusi baru terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, pada khususnya yang memiliki hubungan dengan disiplin ilmu social khususnya dalam bidang kualitas pelayanan Pustu sebagai bagian dari sosiologi kesehatan.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten OKU Selatan dan instansi yang terkait lainnya dalam memecahkan masalah sosial mengenai kualitas pelayanan masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini agar dapat dijadikan kajian dan evaluasi bagi Pustu Desa Sukarami agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.
- b. Bagi masyarakat hasil penelitian ini agar membuat masyarakat mau memanfaatkan fasilitas yang ada di Desa langsung dalam program.
- c. Bagi Pemerintah yang ada di daerah setempat menjadi masukan untuk lebih memperhatikan Persepsi Masyarakat Pada Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Puskesmas Pembantu di Desa Sukarami OKU Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Azwar. (2005). *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Budioro.(2001). *Pengantar Ilmu Kesehatan Masyarakat*.Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bungin,Burhan. (2012). *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Creswell. J. W. (2013). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed) Edisi Revisi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Fandy,Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta:Andi.
- Fauzi, A (2004). *Psikologi Umum*. Bandung: Pustaka Setia.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kartini, Kartono. 1991. *Psikologi Sosial untuk Manajemen, Perusahaandan Industri*. Jakarta: Rajawali.
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Muhaimin. (2008). *Paradiman pendidikan islam upaya mengaktifkan pendidikan agama di sekolah*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Munir Abdul. 2001. *Pedagogik*. Medan: Unimed.
- Notoatmodjo, S. (2010) *Ilmu Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Robbins, Stephen P.1999. *Perilaku Organisasi : Konsep, Kontroversi, aplikasi, edisi Bahasa Indonesia*. Jakarta : PT. Prenhalindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Thoha, M (2003). *Perilaku Organisasi (Konsep Dasar dan Aplikasinya)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Walgito, Bimo. 1989. Pengantar Psikologi Umum. Surabaya: Bina Ilmu.

Yamit,Z.(2002). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Edisi Pertama.* Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII.

Sumber Internet:

Aini, Y., & Andari, E. (2016). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien berobat di puskesmas pembantu desa pasir utama. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 5(1), 81–88.Diakses pada 20 Februari 2021

Armando, Z. R. (2014). Eksplorasi dan Remodelling Akuntansi Pada Usaha Mikro Dan Kecil (UMK). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 2(2), 1–8. <http://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/1267>Diakses pada 20 Oktober 2020

Campbell, J., Dussault, G., Buchan, J., et al. 2013. A universal truth: no health without a workforce. Forum report, Third Global Forum on Human Resources for Health, Recife, Brazil. Geneva, Global Health Workforce Alliance and World Health Organization

Dunn, A. M. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Esa Menteri Kesehatan Republik Indonesia. *Applied Microbiology and Biotechnology*, 85(1), 2071–2079.Diakses pada 20 Oktober 2020

Esa Kuswati, R., & Kumoro, J. (2016). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjung Sari Kabupaten Gunungkidul*. 2, 216–227.Diakses pada 20 Oktober 2020

Ghosh, S. 2014. Equity in the utilization of healthcare services in India: evidence from National Sample Survey. *International journal of health policy and management*, 2, 29.

Halik, A., Halim, M., & Bachri, S. (2016). Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Pustu Rante Malolin Kelurahan Peta Kecamatan Sendana Kota Palopo. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 3(2). <https://doi.org/10.35906/je001.v3i2.83>Diakses pada 20 Oktober 2020

Hamdan, H., Karim, M., & Rahim, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu (Pustu) Desa Lebang Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang. *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 15. <https://doi.org/10.26618/kjap.v3i1.891>Diakses pada 20 Oktober 2020

- Malo Ode Mane, Juahaepa, Dewi Anggraini. 2018. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas (Studi Di Desa Nggele Kecamatan Taliabu Barat Laut Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara)*. Jurnal Kesehatan
- Meiliana. (2017). *Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien di puskesmas Tanjung Mas Makmur Kabupaten Mesuji Provinsi Lampung*. Dalam <http://doi.org.stieamkop.ac.id>. Diakses pada 20 Oktober 2020
- Noverli. (2016). *Pelayanan kesehatan masyarakat di puskesmas pembantu desa kaliamak kecamatan malinau utara kabupaten malinau*. 4(2), 675–686. Diakses pada 20 Oktober 2020
- Rahmadeny, R. (2014). Analisis kualitas pelayanan kesehatan. *Eksekutif*, 15(1), 147–177. Diakses pada 26 Oktober 2020
- Setiawan, R. D. (2010). *Kualitas pelayanan puskesmas karangdowo kabupaten klaten kepada pasien jamkesmas skripsi*. Diakses pada 20 Februari 2021
- Tenri Ola, A. (2019). *Persepsi Masyarakat Terhadap Mini Market*. Diakses pada 20 Februari 2021
- Utama, S. (2003). Memahami Fenomena Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *USU Digital Library*, 1987, 1–7. Diakses pada 20 Februari 2021
- Widhori 2014, Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan Protap Pemasangan Infus di Ruang Inap RSUD Padang Panjang.