

artikel maya afianti

by 1 1

Submission date: 30-Apr-2024 10:13PM (UTC-0500)

Submission ID: 2367451095

File name: artikel_maya.docx (40.33K)

Word count: 4825

Character count: 31892

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI PUSKESMAS MUARA SAHUNG

²⁵ Maya Afianti, Henny Aprianty, Rahiman Dani
Magister ²⁵ Administrasi Publik Universitas Prof. Dr. Hazairin SH Bengkulu

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk 1) menganalisis pelaksanaan pelayanan Puskesmas Kabupaten Kaur Muara Sahung dan 2) menganalisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Kabupaten Kaur Muara Sahung. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yang dilakukan berdasarkan pendekatan, isi dan kedalaman topik penelitian. Data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data meliputi metode observasi, metode wawancara, dan metode dokumenter. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, visualisasi data, dan pengambilan keputusan/validasi. Hasil penelitian ini adalah sebagai berikut. Satu). Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Sahung Kecamatan Kaur sangat positif dan responsif. Hal ini dinilai berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat menurut Robbins, 2002 yang menyatakan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat. Ini mencakup: a). Pihak yang mengakui (recogniser), b). Suatu benda atau objek, c). Konteks di mana observasi dilakukan. 2). Para pegawai Puskesmas juga telah bekerja keras untuk terus meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Sahung Kecamatan Kaur.

Kata kunci: Persepsi, masyarakat, pelayanan Puskesmas.

²⁸

ABSTRACT

This research was conducted to 1) analyze the implementation of Kaur Muara Sahung District Health Center services and 2) analyze public perceptions of Kaur Muara Sahung District Health Center services. The type of research used in this research is qualitative research. This research uses a descriptive method, which is carried out based on the approach, content and depth of the research topic. The data in this research was obtained from primary and secondary data. Data collection methods include observation methods, interview methods, and documentary methods. Data analysis techniques use data reduction, data visualization, and decision making/validation. The results of this research are as follows. One). The public's perception of health services at the Muara Sahung Community Health Center, Kaur District, is very positive and responsive. This is assessed based on factors that influence public perception according to Robbins, 2002 which states that there are three factors that influence public perception. This includes: a). The recognizing party (recogniser), b). An object or object, c). The context in which the observation is made. 2). The Puskesmas employees have also worked hard to continue to increase public awareness of health services at the Muara Sahung Puskesmas, Kaur District.

Key words: Perception, community, Puskesmas services.

PENDAHULUAN

Pembangunan berkelanjutan merupakan serangkaian pembangunan yang menyeluruh, bertanggung jawab, dan terpadu, termasuk Pembangunan sektor kesehatan.

40 Pembangunan kesehatan Hal ini merupakan bagian dari pembangunan nasional dan pemerintah merupakan lembaga utamanya dalam pelayanan kesehatan juga harus memenuhi kewajibannya dalam menyediakan 5 fasilitas kesehatan. Diketahui bahwa Pembangunan kesehatan merupakan kunci keberhasilan bersama dengan pembangunan lainnya. Dengan kata lain, kesehatan itu penting dan menjadi prioritas hidup manusia.

20 Reformasi telah dilakukan di bidang kesehatan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan agar lebih efisien, efektif dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Sesuai Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 951/Menkes/SK/VI/2000, yang mana tujuan pembangunan kesehatan adalah meningkatkan pengetahuan, minat dan kemampuan hidup seluruh masyarakat untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal.

Membangun kesehatan yang baik memerlukan terbangunnya pelayanan kesehatan yang baik di seluruh fasilitas sehat Secara umum pelayanan kesehatan masyarakat adalah sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya memberikan pelayanan preventif dan promotif kepada masyarakat, bukan pengobatan dan pemulihan.

Penyediaan layanan kesehatan masyarakat memenuhi kebutuhan seluruh penduduk. Oleh karena itu, pemerintah memegang peranan penting dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Namun, pemerintah memiliki sumber daya yang terbatas dan masyarakat harus menggali potensi mereka atau berintegrasi ke dalam layanan kesehatan masyarakat.

Masyarakat puas dengan menerima layanan berkualitas. Informasi mengenai konsep pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang berkualitas. Moenir berkeyakinan bahwa pelayanan yang efektif adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, bebas kesalahan, efisien, menyenangkan, bebas kesalahan serta mengikuti aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan ditentukan bukan oleh kelompok yang dilayaninya, tetapi oleh kelompok yang ingin dipuaskan.

Pelayanan kesehatan 38k di semua fasilitas kesehatan, termasuk rumah sakit dan

5 pusat kesehatan umum (Puskesmas). Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah unit teknis penyelenggaraan pelayanan kesehatan daerah/kota yang memfasilitasi pengembangan kesehatan di tempat kerja. Peran Puskesmas adalah mendorong pembangunan kesehatan, memberdayakan keluarga dan masyarakat, serta menyediakan layanan kesehatan primer.

29 Menurut (Trend dan Hatmoko, 2011), Puskesmas merupakan organisasi kesehatan yang efektif. Sebagai pusat pengembangan kesehatan masyarakat yang menitikberatkan pada integrasi masyarakat, maka pemberian pelayanan kepada masyarakat secara menyeluruh dan terpadu merupakan kegiatan inti.

Sebagai pusat kesehatan, Puskesmas mempunyai dua tugas, yaitu fungsi umum dan pelayanan klinis atau kesehatan. Indikator mutu pelayanan puskesmas setempat dapat dilihat dari persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Pandangan ini memungkinkan pasien untuk menilai kualitas layanan.

Yang terpenting, proses dan prosedur harus dibuat, proses dan prosedur harus dikomunikasikan kepada semua pihak yang terlibat, dan dilaksanakan dengan benar untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan prosedur, dan tinjauan terhadap prosedur dan prosedur dapat diubah kapan saja, jika perlu. Kita perlu menciptakan lingkungan yang memungkinkan pengembang budaya organisasi menciptakan layanan berkualitas tinggi. Mutu berarti terpenuhinya keinginan, kebutuhan, keinginan dan kebutuhan setiap manusia. Orang-orang dalam suatu organisasi berteman dengan orang lain.

Oleh karena itu, rendahnya kualitas proses pelayanan Puskesmas dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien dan berkurangnya keinginan untuk kembali ke puskesmas. Hal itulah yang terjadi di Puskesmas Muara Sahung, Kecamatan Kaur. Peneliti menemukan banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang kurang baik terhadap seluruh pasien yang membutuhkan perawatan, baik rawat jalan maupun rawat inap.

Kurangnya pelayanan yang baik ini terlihat dari seluruh pelayanan yang diberikan, antara lain kurangnya keramahan perawat, keengganan dalam memberikan pelayanan dan keengganan untuk sering melakukan pemeriksaan terhadap pasien rawat inap.

Oleh karena itu, sebagian masyarakat yang berobat di fasilitas kesehatan umum tidak

mendapatkan tingkat kepuasan terhadap layanan yang diwajibkan pemerintah untuk diberikan kepada semua pasien.

Berdasarkan informasi Pada rencana di atas, peneliti berencana untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Muara Sahong dengan judul “Persepsi Sosial Terhadap Pelayanan Puskesmas Muara Sahong”.

Fokus penelitian ini adalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Sahung Kecamatan Kaur.

Berdasarkan latar belakang masalah sebelumnya, agar penulisan dapat mengarah pada masalah objektif, maka penulis harus merumuskan masalah, yaitu:

1. Bagaimana menganalisis pelaksanaan pelayanan Puskesmas Muara Sahung Kabupaten Kaur?
2. Bagaimana analisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Muara Sahung Kabupaten Kaur?

Tujuan dari penelitian ini :

1. Analisis pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Muara Sahung Kabupaten Kaur
2. Analisis persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Muara Sahung Kabupaten Kaur

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam kajian ini ialah metode deskriptif kualitatif yang menunjukkan keterandalan peristiwa yang diteliti dan metode pelaksanaan yang digunakan, karena memudahkan penulis memperoleh data yang obyektif untuk menggambarkan dan atau menjelaskan permasalahan penelitian. Memahami dan mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Muara.

Dengan judul penelitian persepsi masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Muara Sahung, peneliti melakukan survei di Puskesmas Muara Sahung Kecamatan Kaur. Alasan penulis melakukan penelitian di Kecamatan Muara Saheung Kabupaten Kaur karena Puskesmas Muara Saheung digunakan untuk pengobatan dan penatalaksanaan kesehatan di masyarakat.

Penulis menggunakan metode pengumpulan data berikut untuk menentukan data yang relevan:

1. Wawancara

Wawancara adalah diskusi tentang topik tertentu. Ada dua pihak dalam percakapan, yaitu pewawancara dan orang yang diwawancarai. Tujuan dilakukannya wawancara ini adalah untuk menyusun program wawancara baru di wilayah tersebut agar penulis mengetahui pendapat masyarakat mengenai pelayanan Puskesmas Muara Sahung. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu masyarakat Muara Sahung sebanyak 3 orang dan pihak Puskesmas Muara Sahung.

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan manusia sehari-hari yang menggunakan panca indera penglihatan sebagai sarana utamanya (menyelam ke dalam pemandangan dan melihat diri sendiri). Menurut Indriantoro, metode observasi meliputi pencatatan pola tingkah laku subjek (orang), objek (benda), atau peristiwa sistemik tanpa informasi atau komunikasi apa pun kepada orang yang diteliti.

Untuk melengkapi proses observasi partisipan ini, peneliti mengikuti aktivitas sehari-hari informan pada waktu tertentu, memperhatikan Dengarkan apa yang mereka lakukan, apa yang mereka katakan teliti dokumen yang Anda miliki. Tujuan dari pemeriksaan adalah persepsi masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Muara Sahung.

3. Dokumentasi

Dokumen tersebut merupakan catatan penting dalam pelaksanaan penelitian untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang muncul tentang sifat perilaku subjek, keahlian peneliti, dan kepercayaan masyarakat. Perannya untuk mendukung dan melengkapi informasi dasar yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Metode dokumenter merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi tertulis maupun tidak tertulis yang berkaitan dengan penelitian ini.

Oleh karena itu, tujuh pembicara dilibatkan dalam penelitian tesis ini, mereka ialah 1 orang Kabag. TU Puskesmas 1 orang Bagian Pelayanan poli Puskesmas, 1 orang Bagian

Pelayanan IGD Puskesmas, 1 orang Bagian Pelayanan Laboratorium Puskesmas, dan yang terakhir Masyarakat Pengguna berjumlah 3 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisisnya didasarkan pada tinjauan teoritis dan temuan penelitian dalam perspektif masyarakat pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Sahung Kabupaten Kaur, dari sini dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. Norma dan Tujuan Politik/Tindakan dan Tujuan Politik Pembinaan Guru Al-Quran bertujuan untuk membina dan mengenal guru-guru Al-Quran di daerah. Tujuan pemberian insentif adalah untuk meningkatkan motivasi para guru mengaji dalam meningkatkan mutu pendidikan agama di daerah. Insentif dapat diberikan kepada guru mengaji yang memenuhi kriteria sebagai berikut: a. paling sedikit 3 (tiga) orang siswa berusia 2 (dua) sampai dengan 18 (delapan belas) tahun; B. mempunyai metode tersendiri dalam mempelajari Al-Quran; C. terdapat tempat pengajaran Al-Qur'an berupa masjid, musala dan/atau rumah yang merupakan tempat belajar membaca dan menulis Al-Qur'an; D. saat ini tidak menerima manfaat atau subsidi lain berupa anggaran pendapatan dan belanja negara.
2. Sumber daya harus memiliki Kualitas pendidikan, dan kompetensi guru ngaji di kabupaten Kaur guna menopang penyelenggaraan pendidikan Al-Qur'an guru seharusnya sudah mempunyai kompetensi guru. Peningkatan kualitas pendidikan dan kompetensi pedagogik penting dalam pengembangan SDM. Namun, pelaksanaan pengembangan SDM di Kabupaten kauri rasa belum maksimal walaupun sudah didukung oleh regulasi dan anggaran yang ada.
3. Karakteristik organisasi, Berbagai kalangan, baik tua maupun muda, laki-laki dan perempuan turut serta atau turut serta dalam pelaksanaan tuntutan ini. Mereka biasanya tiba sekitar jam 5 pagi hingga selesai sekitar jam 7.30 pagi. Mereka mengikuti pidato tersebut dengan khidmat. Ali Mahmudi mengatakan, sebagai jamaah baca Minggu pagi, pengajian yang dilaksanakan setiap

minggu atau Minggu pagi merupakan hiburan yang sangat baik bagi mereka yang selalu ingin meningkatkan ilmu agama. Sebab pernyataan ini menjelaskan berbagai penjelasan mengenai isi Al-Qur'an itu sendiri.

4. Komunikasi antar organisasi sebagai suatu bentuk atau struktur hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman atau penerimaan pesan secara baik sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami. Ahli komunikasi mengarah pada bentuk-bentuk komunikasi, sehingga komunikator (guru agama Al-Qur'an) harus mampu menerapkan teknik komunikasi yang tepat untuk mencapai tujuan dakwah. Bentuk-bentuk komunikasi menunjukkan bahwa proses komunikasi melalui siklus, yaitu komunikator (guru agama Al-Quran) menyampaikan pesan kepada komunikator.
5. Disposisi atau sikap para pelaksana Dari sudut pandang psikologi pendidikan, mengajar pada dasarnya berarti proses kegiatan seseorang (guru), yang menjadikan orang lain (siswa) belajar, dalam arti seluruh dimensi tingkah lakunya berubah. Perilaku tersebut meliputi perilaku terbuka seperti literasi (ranah niat) dan perilaku tertutup seperti berpikir (ranah kreativitas) dan perasaan (ranah rasa).
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik, Sejak April 2017, Kementerian Agama (Kemendagri) juga berupaya mencari solusi untuk meningkatkan kesejahteraan guru mengaji tradisional. Kemenag juga memberikan insentif kepada guru mengaji sebesar Rp5 juta untuk setiap guru mengaji tradisional. Dana Insentif Guru Alquran Tradisional merupakan program pemerintahan Jokowi-JK yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Pusat dan diserahkan kepada pemerintah provinsi dan kabupaten. "Kami memberikan insentif kepada para guru mengaji di daerah untuk menjaga kehidupan keagamaan di daerah.

Pembahasan

Berdasarkan data hasil wawancara dengan narasumber, diskusi ini menjelaskan data-data yang telah dikumpulkan sebelumnya dan didukung oleh teori yang relevan dengan pembahasan.

Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Muara Sahung Kabupaten Kaur

Hal-hal yang mempengaruhi persepsi dibedakan menjadi faktor internal dan eksternal. Ini termasuk emosi, pengalaman, keterampilan pemikiran, motivasi dan kerangka kerja. Sedangkan faktor ekstrinsik adalah faktor yang merangsang diri sendiri atau faktor lingkungan yang memancing pemikiran. Oleh karena itu, kejelasan rangsangan berpengaruh signifikan terhadap persepsi. Karena stimulus bersifat impersonal, maka rasionalitas gagasan berada di luar imajinasi manusia karena objek yang terlihat tidak berusaha mempengaruhi orang bijak.

Menurut (Robbins, 2002), ada tiga faktor yang mempengaruhi pemikiran masyarakat, seperti:

a. Pihak Pelaku persepsi (perceiver)

Ke¹⁸ orang melihat sesuatu, mereka mencoba menafsirkan apa yang dilihatnya dan memengaruhi penafsiran itu oleh keadaan orang yang melihatnya. Faktor pribadi yang mempengaruhi pemikiran meliputi sikap, motivasi, kebutuhan atau keinginan, pengalaman masa lalu, dan harapan.

- 1) Sikap, walaupun orang melihat sesuatu yang sama, namun maknainya berbeda.
- 2) Motivasi, yaitu kebutuhan yang belum terpenuhi yang memotivasi individu dan mempunyai daya berpikir. Hal ini telah ditunjukkan dalam penelitian tentang kelaparan.
- 3) Area yang diminati atau diminati. Karena setiap orang memiliki kebutuhan yang berbeda, apa yang ditulis seseorang dan apa yang dilihat orang lain mungkin berbeda bergantung pada situasinya...
- 4) ²¹ Pengalaman masa lalu, mereka yang pernah mengalami sesuatu yang belum pernah mereka alami sebelumnya, lebih banyak lagi terkejut dibandingkan dengan apa yang pernah mereka alami sebelumnya.
- 5) Ekspektasi dapat mengubah persepsi orang dalam melihat apa yang mereka harapkan.

b. ²⁶ Objek atau target yang dipersepsikan

Ciri-ciri apa yang ^{diamati} mempengaruhi apa yang dilihat orang. Pergerakan, suara, ukuran, dan karakteristik lain dari suatu objek adalah inti dari persepsi bentuk.

- 1) Latar Belakang, hubungan objek dengan latar belakang mempengaruhi persepsi, seperti kemampuan mengelompokkan objek-objek yang dekat atau serupa.
- 2) Kedekatan: Hal-hal yang dekat satu sama lain terlihat bersama, bukan terpisah.
- 3) Dalam kelompok, suara, benda, dan orang yang keras lebih terlihat dibandingkan orang yang pendiam.
- 4) Semakin banyak kekayaan, semakin mempengaruhi penglihatan masyarakat...

c. ³⁶ Konteks dalam persepsi yang dilakukan

Selain kedua hal tersebut, mempengaruhi pikiran manusia. Faktor kontekstual meliputi waktu, tempat/tempat kerja, dan faktor sosial.

1. Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan di Poli Umum

A. Pihak Pelaku Persepsi (Perceiver)

Petugas di poli umum Puskesmas Muara Sahung selalu menjaga keramahan mereka pada pasien yang datang, Kesopanan dalam pelayanan adalah dokter memahami keluhan dan kondisi pasien, dokter tersenyum dan menyapa pasien saat bekerja bersamanya, perawat selalu tersenyum dan mengucapkan terima kasih kepada pasien saat menanganinya, dan perawat memahami kebutuhannya. pasien dan tahu apa yang harus dilakukan, dan staf tersenyum dan menyapa ketika berhadapan dengan pasien. , seorang administrator yang melayani pasien dan keluarganya.

Mengenai apa yang dibutuhkan Masyarakat, tentu mereka membutuhkan diagnosis tepat serta pengobatan yang cepat. Membutuhkan lingkungan yang nyaman dan aman, serta pelayanan yang bersikap sopan santun

dan saling menghormati antara pasien dan petugas.

Pengalaman berobat Masyarakat di poli umum puskesmas Muara Sahung cukup baik, mereka mengatakan pelayanan yang diberikan cukup baik, namun masih ada terdapat pengalaman yang kurang baik dikarenakan beberapa Masyarakat sebelum mendapat pelayanan dan pengobatan menunggu antrean cukup lama dengan berdiri karena masih minimnya tempat duduk tunggu pasien.

Masyarakat berharap adanya peningkatan kualitas Atas pelayanan yang diberikan oleh staf Puskesmas di Poli Umum. Muara Sahung. Hal ini dikarenakan apabila terjadi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan para pegawai poli umum puskesmas Muara Sahung kedepannya maka akan tercipta keamanan dalam pelayanan.

B. Objek atau Target yang Dipersepsikan

Para petugas di poli umum Puskesmas Muara Sahung selama ini sudah memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien. Agen dapat memberikan pelayanan dan berhak menyelidiki segala keluhan pasien yang timbul berdasarkan kemampuan dan keahliannya.

petugas di Poli Umum Puskesmas Muara Sahung dalam mendekati diri dengan masyarakat dengan berusaha menjaga kesopanan dalam bertugas, Artinya, sikap dan perilaku pejabat publik yang melayani warga negara secara bermartabat dan santun, menanyakan tujuan mereka datang dan menanyakan keluhan apa yang pasien rasakan, Staf administrasi baik terhadap pasien dan keluarganya, dan staf administrasi serta staf saling menghormati.. pasien demi menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman antar kedua belah pihak.

Sifat petugas di Poli Umum Puskesmas Muara Sahung dalam melayani masyarakat sudah sangat baik. Artinya sikap dan tindakan polisi melayani masyarakat dengan baik dan baik hati, petugas bersikap baik terhadap pasien dan keluarganya, serta mampu menjaga rasa hormat dan martabat antara petugas dan pasien.

Kualitas jasa yang diberikan para pegawai Poli Umum Puskesmas Muara Sahung sudah sangat baik, para pegawai cepat tanggap pada

masyarakat yang datang ke Puskesmas dan cepat tanggap pada masyarakat yang memerlukan pertolongan. Cepat tanggap dalam mengetahui apa tujuan Masyarakat datang dan memberikan pelayanan serta pertolongan terbaik sesuai dengan tujuan mereka datang. Hal ini sesuai dengan temuan peneliti saat itu memberikan pelayanan pada masyarakat yang datang ke Puskesmas ini dan pada saat masyarakat memerlukan pertolongan dari petugas yang ada pada saat itu.

C. Konteks dalam Persepsi yang Dilakukan

Ketika pasien tiba, mereka mendaftar di konter, mencatat riwayat kesehatan mereka dan menunggu untuk dipanggil ke klinik umum untuk diperiksa oleh dokter, perawat atau bidan, dengan waktu tunggu berkisar antara 30 hingga 60 menit, tidak lebih dari 90 menit (bagian panjang). menit (fase sedang) dan 30 menit atau kurang (fase cepat).

Dalam melayani masyarakat akan berobat, Poli umum Puskesmas Muara Sahung menyediakan ruang tunggu beserta tempat duduk, ruang untuk memeriksa pasien dan ruang rawat inap. Selain itu, juga dilengkapi dengan kamar kecil/WC dan halaman tempat parkir kendaraan bagi karyawan dan keluarga pasien.

Lokasi dan bangunan bekas Klinik Umum Puskesmas Muara Sahung dapat dilihat di kuantitasnya dan kualitasnya masih kurang. Dimana jumlah ruang yang masih sedikit sehingga terjadi dua kegiatan dilakukan dalam satu ruang. Serta ruang tunggu yang reatif kecil dan jumlah tempat duduk sedikit, mengakibatkan rasa kurang nyaman saat berada di ruang tunggu.

Di bagian poli umum Puskesmas Muara Sahung sudah menyediakan fasilitas lingkungan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada, seperti ruang tunggu beserta kursi tunggu, toilet, dan terdapat juga televisi untuk hiburan para Masyarakat yang menunggu, Namun pasien masih mengeluhkan kenyamanan ruang tunggu. Pasien mengatakan diperlukan lebih banyak kursi, karena jika banyak pasien yang datang untuk berobat maka kekurangan tempat duduk tidak dapat dihindarkan. Akibatnya banyak warga/pasien yang tidak mendapat kursi tunggu dan terpaksa duduk lesehan di lantai puskesmas. Keluhan lainnya yaitu belum ada fasilitas penyejuk ruang tunggu seperti AC/kipas angin

supaya pasien nyaman jika terdapat situasi yang membuat pasien lebih lama menunggu.

2. Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan di IGD

A. Pihak Pelaku Persepsi (Perceiver)

Petugas di IGD Puskesmas Muara Sahung selalu menjaga sikap keramahan mereka pada pasien yang datang, Kesopanan dalam pelayanan adalah dokter memahami keluhan dan kondisi pasien, dokter tersenyum dan menyapa pasien saat bekerja bersamanya, perawat selalu tersenyum dan mengucapkan terima kasih kepada pasien saat menanganinya, dan perawat memahami kebutuhannya. pasien dan tahu apa yang harus dilakukan, dan staf tersenyum dan menyapa ketika berhadapan dengan pasien. , seorang administrator yang melayani pasien dan keluarganya. Dapat disimpulkan para pegawai IGD Puskesmas Muara Sahung memiliki sikap yang baik dalam melayani Masyarakat.

Masyarakat membutuhkan diagnosis dan pengobatan yang tepat serta pelayanan yang cepat. Membutuhkan lingkungan yang nyaman dan aman, serta pelayanan yang bersikap sopan santun dan saling menghormati antara pasien dan petugas merupakan hal yang paling umum diburuhkan oleh Masyarakat yang berobat di IGD puskesmas Muara Sahung.

Pengalaman berobat Masyarakat di IGD puskesmas Muara Sahung cukup baik, mereka mengatakan pelayanan yang diberikan cukup baik, ini semua dikarenakan para petugas di IGD puskesmas Muara Sahung melakukan yang terbaik dalam memberikan pelayanan dan pengobatan sehingga memberikan kesan yang baik diingatan masyarakat setempat.

Masyarakat berharap adanya peningkatan kualitas terhadap pelayanan yang diberikan petugas di IGD Puskesmas Muara Sahung kedepannya. Masyarakat berharap kedepannya pelayanan yang diberikan para petugas di IGD Puskesmas Muara Sahung dapat memberikan kenyamanan dan keamanan selama mereka menjalani perawatan pengobatan di IGD.

B. Objek atau Target yang Dipersepsikan

Para petugas di IGD Puskesmas Muara Sahung sudah memberikan pelayanan terbaik

terhadap pasien. Stafnya ramah dan penuh perhatian serta mampu bekerja dan menyelidiki semua keluhan pasien dengan kemampuan dan pengetahuan terbaik mereka.

Petugas di IGD Puskesmas Muara Sahung sudah berusaha mendekati diri dengan Masyarakat dengan memberikan pelayanan yang nyaman untuk para pasien. Mereka menanyakan tujuan mereka datang dan menanyakan keluhan apa yang pasien rasakan, Staf administrasi baik terhadap pasien dan keluarga mereka, dan staf administrasi serta staf saling menghormati satu sama lain pasien dengan menjaga senyuman keramah-tamahan satu sama lain.

Sifat petugas di IGD Puskesmas Muara Sahung dalam melayani masyarakat sudah sangat baik. Para petugas berusaha menjaga kesopanan dalam bertugas, Dengan kata lain, sikap dan tindakan puskesmas melayani masyarakat dengan baik dan penuh kasih sayang saat berhadapan langsung dengan pasien dan keluarga.

Kualitas pelayanan yang diberikan para pegawai IGD Puskesmas Muara Sahung sudah sangat baik, para pegawai cepat tanggap pada masyarakat yang datang ke Puskesmas dan cepat tanggap pada masyarakat yang memerlukan pertolongan.

C. Konteks dalam Persepsi yang Dilakukan

Ketika pasien datang, mereka mulai mendaftar di loket, menunggu panggilan ke IGD untuk mengetahui riwayat kesehatan dan pemeriksaan oleh dokter, perawat atau bidan, dan waktu tunggu dalam antrian bisa 30 hingga 60 menit, tidak lebih dari 90 menit (bagian panjang). menit (fase tengah) dan 30 menit atau kurang (fase panjang). hal tersebut sudah sesuai dengan SOP waktu tunggu yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan RI.

Fasilitas pelengkap IGD Puskesmas Muara Sahung menyediakan ruang tunggu beserta tempat duduk, ruang untuk memeriksa pasien dan ruang rawat inap. Selain itu, juga dilengkapi dengan kamar kecil/WC dan halaman tempat parkir kendaraan bagi karyawan dan keluarga pasien.

Kondisi sarana dan prasarana Instalasi Gawat Darurat Puskesmas Muara Sahung belum selesai dibangun dan masih dalam kondisi

memprihatinkan. Dimana jumlah ruang perawatan yang masih sempit, serta ruang tunggu yang reatif kecil dan jumlah tempat duduk sedikit, dan juga ruang tunggu yang belum dilengkapi dengan penyejuk ruangan yang mengakibatkan rasa kurang nyaman para pasien dan keluarganya.

Kondisi lingkungan sangat mempengaruhi proses pelayanan. Pihak IGD Puskesmas Muara Sahung sudah menyediakan lingkungan pelayanan yang cukup nyaman, bersih dan rapi.

3. Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan di Laboratorium

A. Pihak Pelaku Persepsi (Perceiver)

Para petugas di Laboratorium Puskesmas Muara Sahung selalu bersikap ramah pada pasien yang datang, Saat menghadapi pasien, selalu sapa mereka dengan senyuman dan pahami serta pahami maksud pasien, menanyakan tujuan dan melayani pasien maupun keluarga pasien yang datang pada mereka.

Masyarakat membutuhkan obat-obatan yang lengkap dan berkualitas, diagnosis hasil lab yang dapat dipertanggungjawabkan, informasi tentang penyakit yang tepat, serta pelayanan yang cepat dan tepat oleh para pegawai laboratorium puskesmas Muara Sahung.

Pengalaman Masyarakat saat dilayani di Laboratorium puskesmas Muara Sahung cukup baik, mereka mengatakan pelayanan yang diberikan cukup baik, mereka para pegawai lab memberikan obat sesuai dengan resep yang ditunjukkan pasien, melakukan pengecekan lab dengan baik, dan pelayanan yang baik lainnya yang cukup berkesan dimata pasien.

Masyarakat berharap adanya peningkatan kualitas obat-obatan dan alat-alat yang digunakan dalam pelayanan lebih canggi lagi di Laboratorium puskesmas Muara Sahung.

B. Objek atau Target yang Dipersepsikan

Para petugas di Laboratorium Puskesmas Muara Sahung selama ini sudah memberikan pelayanan terbaik terhadap pasien. Para petugas lab melayani pasien dengan baik, memberikan obat-obatan yang pasien butuhkan, dan

memberikan pemeriksaan lab yang pasien inginkan.

Petugas di Laboratorium Puskesmas Muara Sahung sudah mendekati diri dengan masyarakat dengan berusaha menjaga kesopanan dalam bertugas, Artinya, sikap dan perilaku pejabat publik yang melayani warga negara secara bermartabat dan santun, menanyakan tujuan mereka datang dan menanyakan pelayanan apa yang mereka butuhkan, entah itu berupa obat-obatan maupun pemeriksaan lab lainnya.

Sifat para petugas di Laboratorium Puskesmas Muara Sahung dalam melayani masyarakat sudah sangat baik. Para petugas selalu ramah dan menanyakan dengan sopan keperluan para pasien, dan melakukan pelayanan lab dengan baik.

Kualitas pelayanan yang diberikan para pegawai laboratorium Puskesmas Muara Sahung sudah sangat baik, para pegawai cepat tanggap melayani masyarakat yang datang ke lab. Cepat tanggap dalam mengetahui apa tujuan Masyarakat datang dan memberikan pelayanan terbaik. Mereka memberikan obat-obatan yang dibutuhkan pasien dengan cepat, melakukan pemeriksaan lab dengan cermat, serta memberikan hasil diagnosis yang tepat.

C. Konteks dalam Persepsi yang Dilakukan

Lama waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menerima pelayanan di Laboratorium puskesmas Muara Sahung itu tidak menentu, hal ini dikarenakan pihak lab memberlakukan system antrean. Jika antrean pasien yang datang ke lab lumayan ramai itu akan membutuhkan waktu 5-10 menit, namun jika tidak ada antrean maka pasien dapat dilayani secara langsung tanpa membutuhkan waktu yang lama.

Fasilitas pendukung yang dimiliki Laboratorium Puskesmas Muara Sahung dilengkapi ruangan untuk para pegawai, ruang tunggu, peralatan dan alat untuk keperluan lab dan penelitian, obat-obatan yang lengkap dan peralatan pendukung lainnya.

Status sarana dan prasarana laboratorium puskesmas Muara Sahung dapat dilihat disini: kuantitasnya dan kualitasnya masih kurang. Mereka masih membutuhkan alat-alat penelitian yang lebih canggih dan lengkap supaya

menunjang keakuratan hasil pemeriksaan dan penelitian yang ada di lab puskesmas Muara Sahung.

Lingkungan pelayanan di Laboratorium Puskesmas Muara Sahung sudah menyediakan fasilitas lingkungan pelayanan sesuai dengan SOP yang ada, seperti ruang tunggu beserta kursi tunggu, lingkungan yang rapi dan bersih, Namun pasien masih mengeluhkan kenyamanan ruang tunggu. Pasien mengatakan diperlukan lebih banyak kursi, karena jika banyak pasien mengantre maka kekurangan tempat duduk tidak dapat dihindarkan. Akibatnya banyak warga/pasien yang tidak mendapat kursi tunggu dan terpaksa duduk lesehan di lantai atau berdiri.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Analisis empiris terhadap tinjauan teoritis dan temuan penelitian terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Sahung Kabupaten Kaur memungkinkan kita mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Norma dan Tujuan Politik/Tindakan dan Tujuan Politik Pembinaan Guru Al-Quran bertujuan untuk membina dan mengenal guru-guru Al-Quran di daerah. Tujuan pemberian insentif adalah untuk meningkatkan motivasi para guru mengaji dalam meningkatkan mutu pendidikan agama di daerah. Insentif dapat diberikan kepada guru mengaji yang memenuhi kriteria sebagai berikut: a. paling sedikit 3 (tiga) orang siswa berusia 2 (dua) sampai dengan 18 (delapan belas) tahun; B. mempunyai metode tersendiri dalam mempelajari Al-Quran; C. terdapat tempat pengajaran Al-Quran berupa masjid, musala dan/atau rumah yang merupakan tempat belajar membaca dan menulis Al-Qur'an; D. saat ini tidak menerima manfaat atau subsidi lain berupa anggaran pendapatan dan belanja negara.
2. Sumber daya harus memiliki Kualitas pendidikan, dan kompetensi guru ngaji di kabupaten Kaur guna menopang penyelenggaraan pendidikan Al-Qur'an guru seharusnya sudah mempunyai kompetensi guru. Peningkatan kualitas pendidikan dan kompetensi pendagogik penting dalam

pengembangan SDM. Namun, pelaksanaan pengembangan SDM di Kabupaten kauri rasa belum maksimal walaupun sudah didukung oleh regulasi dan anggaran yang ada.

3. Karakteristik organisasi, Berbagai kalangan, baik tua maupun muda, laki-laki dan perempuan turut serta atau turut serta dalam pelaksanaan tuntutan ini. Mereka biasanya tiba sekitar jam 5 pagi hingga selesai sekitar jam 7.30 pagi. Mereka mengikuti pidato tersebut dengan khidmat. Ali Mahmudi mengatakan, sebagai jamaah baca Minggu pagi, pengajian yang dilaksanakan setiap minggu atau Minggu pagi merupakan hiburan yang sangat baik bagi mereka yang selalu ingin meningkatkan ilmu agama. Sebab pernyataan ini menjelaskan berbagai penjelasan mengenai isi Al-Qur'an itu sendiri.
4. Komunikasi antar organisasi sebagai suatu bentuk atau struktur hubungan antara dua orang atau lebih dalam pengiriman atau penerimaan pesan secara baik sehingga pesan yang disampaikan dapat dipahami. Ahli komunikasi mengarah pada bentuk-bentuk komunikasi, sehingga komunikator (guru agama Al-Qur'an) harus mampu menerapkan teknik komunikasi yang tepat untuk mencapai tujuan dakwah. Bentuk-bentuk komunikasi menunjukkan bahwa proses komunikasi melalui siklus, yaitu komunikator (guru agama Al-Quran) menyampaikan pesan kepada komunikator.
5. Disposisi atau sikap para pelaksana Dari sudut pandang psikologi pendidikan, mengajar pada dasarnya berarti proses kegiatan seseorang (guru), yang menjadikan orang lain (siswa) belajar, dalam arti seluruh dimensi tingkah lakunya berubah. Perilaku tersebut meliputi perilaku terbuka seperti literasi (ranah niat) dan perilaku tertutup seperti berpikir (ranah kreativitas) dan perasaan (ranah rasa).
6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik, Sejak April 2017, Kementerian Agama (Kemendagri) juga berupaya mencari solusi untuk meningkatkan kesejahteraan guru mengaji tradisional. Kemenag juga memberikan insentif kepada guru mengaji sebesar Rp5 juta untuk setiap guru mengaji tradisional. Dana Insentif Guru Alquran Tradisional merupakan program pemerintahan Jokowi-JK yang dilaksanakan oleh Kementerian Agama Pusat dan diserahkan kepada pemerintah provinsi dan

kabupaten. “Kami memberikan insentif kepada para guru mengaji di daerah untuk menjaga kehidupan keagamaan di daerah.

Saran

Berdasarkan hasil survei Puskesmas Kaur Muara Sahung terhadap pelayanan kesehatan, persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kabupaten Kaur terlaksana dengan baik. Itu tidak terlalu bagus. Oleh karena itu, peneliti menawarkan saran untuk memastikan pekerjaan terbaik di masa depan: Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Muara Sahung Kecamatan Kaur adalah positif, namun masih terdapat kesenjangan dalam pelayanan kesehatan jiwa kerja para anggota dan pemimpin, rasa tanggungjawab dan inisiatif, serta rencana masa depan yang harus selalu diprioritaskan dalam menjalankan tugas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ani, Y. nur, & Yunita, I. (2015). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Sebelum Dan Setelah Penerapan Enterprise Resource Planning (Erp) Pada Bank Central Asia, Tbk Dan Bank Negara Indonesia, Tbk Periode Tahun 2001-2009. *Jurnal E-Proceeding of Management*, 2(2), 1392–1399.
- Bangun, & Wilson. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. Erlangga.
- Bimo Walgito. (1989). *Pengantar psikologi umum*. Andi Offset.
- Burhanudin. (2015). *Teori perilaku keorganisasian (dilengkapi: intervensi pengembangan organisasi)*. CAPS.
- Effendy, O. U. (2013). *Ilmu Komunikasi: Teori Dan Praktek*. Bandung PT Remaja Rosdakarya.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.
- Lexy J.Moleong. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya
- Nanang Martono. (2009). *Metode Penelitian Sosial: Konsep-konsep Kunci*. Bumi Aksara.
- Ratminto, A. S. W. (2009). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar.
<https://doi.org/10.32400/gc.12.2.17615.2017>
- Robbins. (2002). *Prinsip-prinsip perilaku organisasi*. Erlangga.
- Robbins, S. P. (2015). *Perilaku organisasi. Edisi ke-16*. Jakarta Salemba Empat.
- Santoso, Y., & Priantinah, D. (2016). Pengaruh Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, Struktur Aktiva, Likuiditas, dan Growth Opportunity Terhadap Struktur Modal Perusahaan. *Jurnal Profita Edisi 4, 1(3)*, 1–17.
<https://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/profita/article/view/5636/5382>
- Sinambela, L. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Membangun Tim Kerja yang Solid untuk Meningkatkan Kinerja*. BUMI AKSARA.
- Sinambela, & Poltak, L. (2014). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*. (p. 118). Alfabeta
- Sukandarrumudi. (2004). *Metodologi penelitian: petunjuk praktis untuk peneliti pemula*. Gadjah Mada University Press.
- Thoha. Miftah. (2012). *Birokrasi pemerintah dan kekuasaan di indonesia*. Matapena Institute.
- Trend, D., & Hatmoko, A. U. (2011). *Arsitektur Rumahsakit*.
- Triana, A. F. dan E. S. (2015). *Pengantar Manajemen (3 in 1)*. media tera.

artikel maya afianti

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	sumbarprov.go.id Internet Source	2%
2	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1%
3	www.laduni.id Internet Source	1%
4	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	1%
5	nanopdf.com Internet Source	1%
6	Submitted to Institut Agama Islam Negeri Pontianak Student Paper	1%
7	Submitted to UIN Sultan Syarif Kasim Riau Student Paper	1%
8	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	1%
9	core.ac.uk Internet Source	1%

10	123dok.com Internet Source	<1 %
11	repository.iainpare.ac.id Internet Source	<1 %
12	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	<1 %
13	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
14	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
15	peraturan.bpk.go.id Internet Source	<1 %
16	riset.unisma.ac.id Internet Source	<1 %
17	tentoops.blogspot.com Internet Source	<1 %
18	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
19	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
20	www.scribd.com Internet Source	<1 %
21	Submitted to Universitas Bangka Belitung Student Paper	<1 %

<1 %

22 jurmafis.untan.ac.id
Internet Source

<1 %

23 repository.itbwigalumajang.ac.id
Internet Source

<1 %

24 blogsainulh.wordpress.com
Internet Source

<1 %

25 journals.unihaz.ac.id
Internet Source

<1 %

26 Ni Nyoman Suci Ary Susanti, A.A.Ayu Arun Suwi Arianty, Luh Eka Susanti. "Persepsi Mahasiswa Training terhadap Lingkungan Kerja", Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2023
Publication

<1 %

27 digilib.uin-suka.ac.id
Internet Source

<1 %

28 kaekae.oas.psu.ac.th
Internet Source

<1 %

29 ejournal.pin.or.id
Internet Source

<1 %

30 repository.uinsaizu.ac.id
Internet Source

<1 %

31 Kusnadi Kusnadi, Asep Erik Nugraha, Wahyudin Wahyudin. "ANALISA PENERAPAN LEAN WAREHOUSE DAN 5S+SAFETY DI GUDANG PT. NICHIRIN INDONESIA", Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri, 2018
Publication <1 %

32 id.123dok.com
Internet Source <1 %

33 jurnal.stiatabalong.ac.id
Internet Source <1 %

34 jurnal.unived.ac.id
Internet Source <1 %

35 www.batamnews.co.id
Internet Source <1 %

36 www.coursehero.com
Internet Source <1 %

37 konsultasiskripsi.com
Internet Source <1 %

38 moam.info
Internet Source <1 %

39 repository.uin-suska.ac.id
Internet Source <1 %

40 uheyfre.blogspot.com
Internet Source <1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On