

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**OPINI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
MASYARAKAT DI PUSKESMAS KECAMATAN BALAI JAYA
KABUPATEN ROKAN HILIR**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
pada Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Islam Riau



ALFITRIADI

NPM : 179110250
Konsentrasi : Humas
Program Studi : Ilmu Komunikasi

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU
2022**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama : Alfitriadi
NPM : 179110250
Bidang Konsentrasi : Humas
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Opini Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir


Format sistematika dan pembahasan materi masing - masing bab dan sub-bab dalam Skripsi ini, telah dipelajari dan nilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk di sidangkan dalam ujian Komprehensif.

Pekanbaru, 26 Juli 2022

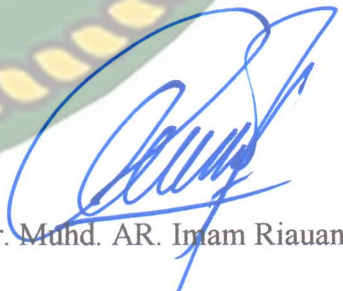
Turut Menyetujui :

Pembimbing

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Fatmawati, S.IP, MM)



(Dr. Muhd. AR. Inam Riauan, M. I. Kom)

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Alfitriadi
NPM : 179110250
Bidang Konsentrasi : Humas
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S 1)
Hari/Tanggal Skripsi : Rabu / 20 April 2022
Judul Skripsi : Opini Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

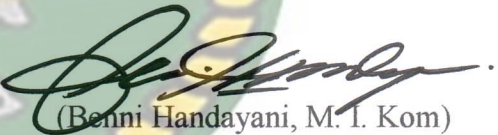
Pekanbaru, 26 Juli 2022

Tim Penguji

Ketua,

Penguji,


(Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M. I. Kom)


(Benni Handayani, M. I. Kom)

Mengetahui,

Wakil Dekan I

Penguji,


(Cutra Aslinda, M. I. Kom)


(Eko Hero, M. Soc, Sc)

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan (SK) Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, Nomor : 0581/UIR-Fikom/2022 Tanggal, **14 April 2022** maka di hadapan Tim penguji pada hari ini **Rabu tanggal 20 April 2022 Jam : 13.00 – 14.00 WIB** bertempat di ruang **Rapat Dekan** Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian skripsi atas mahasiswa:

Nama : **Alfitriadi**
NPM : **179110250**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Konsentrasi : **Humas**
Jenjang Pendidikan : **Strata Satu (S-1)**
Judul Penelitian : **“Opini Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir”**
Nilai Ujian : **Angka : ”75” ; Huruf : ”B +”**
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus**
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M. I. Kom	Ketua	1. 
2	Benni Handayani, M. I. Kom	Penguji	
3	Eko Hero, M. Soc, Sc	Penguji	3. 

Pekanbaru, 20 April 2022

Dekan,


Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M. I. Kom

NPK : 150802514

HALAMAN PENGESAHAN

**OPINI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN
MASYARAKAT DI PUSKESMAS KECAMATAN BALAI JAYA
KABUPATEN ROKAN HILIR**

Yang Diajukan Oleh :

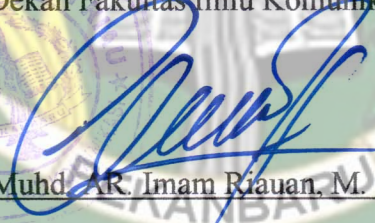
Alfitriadi
NPM : 179110250

Pada Tanggal :

20 April 2022

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M. I. Kom)

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Dr. Muhd. AR. Imam Riauan, M. I. Kom

Benni Handayani, M. I. Kom

Eko Hero, M. Soc, Sc

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alfitriadi
Tempat / Tanggal Lahir : Bangko Jaya / 19 Juli 1998
NPM : 179110250
Bidang Konsentrasi : Humas
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Alamat / No. Telp : Jl. Karya I Marpoyan / 0853 7407 6216
Judul Skripsi : Opini Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya Skripsi adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya Skripsi di jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi pembabatan nilai Skripsi dan atau pencabutan gelar akademik kesarjanaannya saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 26 Juli 2022

Yang menyatakan,



Alfitriadi

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Sujud syukurku ku sembahkan kepada Mu Tuhan yang Maha Agung, takdir-Mu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagi ku untuk meraih cita-cita besarku. Lantunan Al-Fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untuk Mu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini teruntuk dan terkhusus Ayahanda Sahrudin dan Ibundaku Atmah serta kakak dan abangku M. Putra, Muharni, Adi Suhendra serta Al Fauzan, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku. Ayah, ibu, terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu. Dalam silah di lima waktu mulai fajar terbit hingga terbenam seraya tanganku menadah "Yaa Allah Yaa Rahman Yaa Rahim, terima kasih telah kau tempatkan aku diantara kedua malaikat Mu yang setiap waktu ikhlas menjaga, mendidik, membimbingku dengan baik. Yaa Allah berikanlah balasan setimpal syurga firdaus untuk mereka dan jauhkanlah mereka nanti dari panasnya sengat hawa api nerakaMu.

MOTTO

Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini, berharap untuk hari besok. Dan yang terpenting adalah jangan sampai berhenti bertanya.

Semua impian kita bisa terwujud jika kita memiliki keberanian untuk mengejarnya.

Cobaah untuk tidak menjadi orang sukses, tapi lebih baik coba menjadi orang yang bernilai.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Studi Strata-1 atau S1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi Universitas Islam Riau (UIR). Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul **Opini Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Muhd. AR. Imam Riauan, M.I.Kom, selaku Pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan serta mengorbankan waktu dalam penyelesaian Proposal ini.
2. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
3. Bapak-bapak dan Ibu-Ibu Karyawan-Karyawati Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
4. Kepala Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir beserta staf dan tenaga medis yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 28 Maret 2022

Penulis

Alfitriadi
179110250

DAFTAR ISI

Cover	
Persetujuan Tim Pembimbing	
Lembar Pernyataan	
Halaman Persembahan	ii
Halaman Motto	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel.....	viii
Abstrak	ix
<i>Abstract</i>	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang Masalah penelitian	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian	8
C. Fokus Penelitian	10
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Kajian Literatur.....	12
1. Komunikasi.....	12
2. Komponen Komunikasi.....	14
3. Proses Komunikasi	15
4. Sifat Komunikasi	17
5. Tujuan Komunikasi	18
6. Komunikasi Organisasi	19
7. Konsep Opini.....	21
8. Opini Publik.....	26
B. Defenisi Operasional	36
C. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Pendekatan Penelitian.....	41
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	42
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
D. Sumber Data	44
E. Teknik pengumpulan data	44
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	45

G. Teknik Analisis Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN HASIL PEMBAHASAN	46
A. Deskripsi Subjek Penelitian.....	46
B. Hasil Penelitian.....	53
C. Pembahasan	70
BAB V PENUTUP	78
A. Kesimpulan	78
B. Saran	78
Daftar Pustaka	
Lampiran	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jam Kerja Puskesmas Kecamatan Balai jaya Kabupaten Rokan Hilir.....	6
Tabel 1.2.	Perbandingan Jumlah Dokter, Perawat, dan Kunjungan Pasien Pada Puskesmas Kecamatan Balai jaya Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2016-2020.....	6
Tabel 1.3.	Data Kunjungan Pasien di Puskesmas Kecamatan Balai jaya Tahun 2020.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3.1.	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	43

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Abstrak

Opini Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir

Alfitriadi

NPM : 179110250

Pasien dan keluarganya selalu mengharapkan informasi yang berkaitan dengan masalah kesehatan serta perkembangan kondisi yang dialami dengan komunikasi yang efektif, pelayanan yang ramah, cepat dan profesional. Untuk mencapai keberhasilan dalam suatu program yang strategi dan relevan atau dapat memiliki nilai-nilai hidup yang positif sehingga mencapai suatu keberhasilan maka Perawat Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir diharapkan dapat membangun etika komunikasi personal yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat sehingga dapat membangun strategi untuk tercapainya pencitraan yang diharapkan. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui opini masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir. Metode penelitian yang di gunakan adalah metode kualitatif. Dari hasil penelitian diketahui bahwa yaitu opini masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir masih kurang baik, hal ini dilihat dari penilaian masyarakat yang menyatakan pelayanan yang diberikan pihak puskesmas belum seutuhnya dapat memuaskan masyarakat terutama waktu pemeriksaan dan pengambilan obat yang harus menunggu lama. Dengan opini yang kurang baik ini maka banyak masyarakat yang memilih berobat ke klinik swasta.

Kata Kunci : Opini Masyarakat, Pelayanan, Kesehatan

Abstract

*Public Opinion on Public Health Services At the Balai Jaya District
Health Center, Rokan Hilir Regency*

Alfitriadi

NPM : 179110250

Patients and their families always expect information related to health problems and the development of conditions experienced by effective communication, friendly, fast and professional service. To achieve success in a strategic and relevant program or to have positive life values so as to achieve success, the Nurses of the Balai Jaya District Health Center, Rokan Hilir Regency are expected to be able to build good personal communication ethics in providing health services to the community so that they can build strategies to achieve the desired image. The purpose of this study was to determine public opinion on public health services at the Balai Jaya District Health Center, Rokan Hilir Regency. The research method used is a qualitative method. From the results of the study, it is known that public opinion on public health services at the Balai Jaya District Health Center, Rokan Hilir Regency is still not good, this can be seen from the community's assessment which states that the services provided by the puskesmas have not fully satisfied the community, especially when the examination and taking the prescribed drugs is have to wait a long time. With this unfavorable opinion, many people choose to go to private clinics for treatment.

Keywords : Public Opinion, Service, Health

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Manusia sering dikatakan sebagai makhluk sosial. Artinya, manusia tidak dapat hidup dan berkembang dengan baik tanpa bantuan dan interaksinya pada orang lain. Hubungan manusia dengan sesama manusia adalah dalam rangka memenuhi kebutuhan-kebutuhan hidup manusia yang kompleks tersebut, baik itu kebutuhan-kebutuhan yang bersifat fisik (jasmaniah) maupun kebutuhan-kebutuhan yang bersifat psikis (rohaniah).

Etika terhadap manusia adalah mutlak dilakukan oleh seseorang tanpa terbatas oleh waktu, kondisi, tempat, agama, dan budaya. Beretika adalah fitrah manusia sebagai makhluk yang akan paling tinggi derajatnya dibandingkan dengan makhluk lainnya. Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari, baik di rumah tangga, di tempat kerja, di pasar, dalam Masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang terlibat dengan komunikasi.

Pada umumnya komunikasi diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan masalah hubungan, baik itu hubungan individu dengan individu, individu dengan kelompok ataupun kelompok dengan kelompok.³ Melalui komunikasi individu menciptakan dan mengelola hubungan. Tanpa komunikasi hubungan tidak akan terjadi. Hubungan dimulai atau terjadi apabila dan pertama kali berinteraksi dengan seseorang.

Komunikasi dalam kehidupan menjadi jembatan untuk mengantar kita pada berbagai kebutuhan. Dalam keseharian, kita lebih banyak menghabiskan waktu untuk berkomunikasi dari pada aktivitas yang lainnya, dan dapat dipastikan bahwa kita berkomunikasi hampir di semua aspek kehidupan. Oleh karena itu kemampuan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan agar setiap individu dapat menjalin hubungan antar manusia dengan baik pula dan tidak terisolir di lingkungan masyarakat dimana dia tinggal.

Komunikasi merupakan proses interaksi dari satu pihak ke pihak lainnya yang pada awalnya berlangsung sangat sederhana dimulai dengan jumlah ide-ide yang abstrak atau pikiran dalam otak seseorang untuk mencari data atau menyampaikan informasi yang kemudian dikemas menjadi se bentuk pesan untuk kemudian disampaikan secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan Bahasa, bisa berbentuk kode visual, kode suara atau kode Tulisan. Dalam berkomunikasi dibutuhkan lebih dari sekedar asal bicara. Ada etika yang harus di taati ketika berkomunikasi.

Kedudukan etika dalam kehidupan manusia menempati tempat yang penting, sebagai individu maupun masyarakat dan bangsa, karena banggunya suatu masyarakat ada kaitannya dengan bagaimana etika komunikasi digunakan. Apabila etika komunikasinya baik, maka sejahteralah lahir batin dan sebaliknya apabila etika komunikasinya buruk, maka buruklah lahir batin.

Perawat adalah orang yang dididik menjadi tenaga para medis untuk menyelenggarakan perawatan orang sakit atau secara khusus untuk mendalami bidang perawat tertentu. Perawat merupakan salah satu komponen penting dan

strategis dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Profesi perawat diakui sebagai bagian integrasi dari pelayanan kesehatan. Ini artinya dalam pelayanan kesehatan, bahwa peran dan fungsi perawat merupakan satu komponen yang tidak dipisahkan dan tidak bisa diabaikan oleh tenaga kesehatan yang lainnya. Bahkan bila dilihat dari segi intensitas interaksi dengan pasien, kelompok profesional perawat merupakan tenaga kesehatan yang paling tinggi interaksinya.

Unsur yang paling penting dalam hubungan antara perawat dengan pasien dalam pelayanan medis adalah komunikasi. Komunikasi itu sendiri merupakan kebutuhan kordati manusia merupakan persyaratan mutlak bagi perkembangan manusia, baik sebagai individu maupun masyarakat. Dengan komunikasi, manusia menyampaikan perasaan, pikiran, pendapat, sikap dan informasi kepada pasien secara timbal balik.

Perawat dalam menangani keluhan-keluhan pasiennya tidak saja terletak pada hasil Pendidikan dan kemahiran dalam bidang kedokterannya melainkan oleh unsur-unsur pribadi dan dokter serta perawat itu sendiri (seperti kecapakan empatik dan kemampuan berkomunikasi secara aktif terhadap para pasiennya) dan harapan atau pandangan masyarakat yang dilayaninya.

Menerima pelayanan yang layak dan semestinya sesuai berdasarkan kode etik dan norma-norma yang berlaku merupakan salah satu hak pasien sebagai konsumen dari pengguna pelayanan jasa dari puskesmas. Yakni pasien berhak mendapatkan pelayanan yang disertai dengan keramahan petugas kesehatan salah satunya perawat. Perawat mempunyai peranan yang sangat besar, baik

dilihat dari interaksinya dengan pasien dan keluarganya maupun dilihat dari keterlibatan pelayanan secara langsung kepada pasien.

Puskesmas Kecamatan Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir merupakan salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang berada di daerah Kecamatan Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir itu sendiri dan puskesmas ini merupakan puskesmas tipe B yang mana dokter yang bertugas pada puskesmas ini tidak banyak. Berdasarkan obeservasi awal, penulis melihat bahwa perawat di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir minimnya dalam komunikasi dan interaksi antara perawat dengan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat, sehingga segala hal yang dikeluhkan oleh masyarakat tidak dapat dilayani dengan baik dan benar.

Perawat hanya akan masuk ke kamar pasien untuk menemani dokter ketika melakukan pemeriksaan, mengganti infus, merawat luka, memberikan suntikan, memberikat obat misalnya dan menunggu apabila ada panggilan dari pasien atau keluarganya. Seharusnya perawat harus melakukan pelayanan yang lebih komunikatif serta bersifat edukasi tentang kesehatan yang diperlukan untuk kesembuhan pasien, serta memberikan asuhan keperawatan, penyuluhan kesehatan sebagai usaha preventif dan promotif yang tidak boleh dikesampingkan, selain upaya curatif dan rehabilitatif yang diberikan oleh tim medis.

Pasien dan keluarganya selalu mengharapkan informasi yang berkaitan dengan masalah kesehatan serta perkembangan kondisi yang dialami dengan komunikasi yang efektif, pelayanan yang ramah, cepat dan professional. Untuk

mencapai keberhasilan dalam suatu program yang strategi dan relevan atau dapat memiliki nilai-nilai hidup yang positif sehingga mencapai suatu keberhasilan maka Perawat Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir diharapkan dapat membangun etika komunikasi personal yang baik dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat sehingga dapat membangun strategi untuk tercapainya pencitraan yang diharapkan.

Namun kenyataannya pelayanan kesehatan yang ada di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir dalam etika komunikasinya masih belum maksimal terhadap pelayanan kesehatan pada masyarakat, baik dalam komunikasi verbal atau komunikasi non verbalnya, karena masih saja ada keluhan-keluhan dari masyarakat yang tidak ramah tamahnya perawat pada saat berinteraksi dalam memberikan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu masyarakat merasa kurang nyaman dalam pelayanan kesehatan. Sementara masyarakat menghendaki pelayanan yang benar, cepat, dan tepat, beretika, baik dalam sikap, perhatian, tindakan, maupun dalam berkomunikasi.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : **“OPINI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS KECAMATAN BALAI JAYA KABUPATEN ROKAN HILIR”**.

B. Identifikasi Masalah Penelitian

Adapun identifikasi masalah penelitian yaitu :

1. Jumlah dokter dan tenaga medis yang ada di Puskesmas masih terbatas jumlahnya yaitu dengan jumlah dokter jaga setiap harinya hanya 2 orang

dokter yang dinas secara bergantian serta jumlah perawat hanya 12 orang yang juga bekerja secara bergantian serta beberapa tenaga perawat magang, sementara seharusnya Puskesmas mengadakan 4 orang dokter yang bekerja setiap harinya karena masyarakat atau pasien yang datang dalam jumlah banyak sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang optimal. Jenis perawatan atau pengobatan juga terbatas sehingga tidak semua masyarakat dapat berobat secara langsung ke Puskesmas tersebut.

2. Perlengkapan dan fasilitas rawat inap yang disediakan di puskesmas dalam jumlah terbatas sehingga tidak banyak bisa menampung pasien atau masyarakat yang sakit serta pelayanan medis atau sarana dan prasarana yang terdapat di Puskesmas sehingga masyarakat harus ke Rumah Sakit jika mengalami penyakit yang serius. Menurut salah satu tanggapan masyarakat yang berobat dan dirawat inap di Puskesmas menyatakan bahwa perlengkapan yang ada sangat terbatas serta obat-obatan yang digunakan juga tidak banyak sehingga masyarakat harus membeli obat lain diluar Puskesmas. Puskesmas juga tidak menyediakan Unit Gawat Darurat karena sarana dan prasarana yang terbatas tersebut.
3. Pelayanan kesehatan rujukan atau penunjang tidak bisa dilakukan pada Puskesmas ini karena kendala fasilitas dan perlengkapan medis yang kurang lengkap sehingga masyarakat harus pergi ke Rumah Sakit besar, masyarakat berharap puskesmas menyediakan pelayanan rujukan tersebut karena dianggap dekat dari lingkungan tempat tinggal masyarakat tersebut sementara jika pergi ke rumah sakit besar harus menempuh jarak yang cukup jauh lagi. Pelayanan

kelahiran atau persalinan juga mengalami kendala fasilitas dan peralatan yang tidak lengkap. Hal ini membuat masyarakat enggan untuk ke Puskesmas karena dinilai fasilitas dan perlengkapan yang tidak lengkap sehingga tidak layak untuk melakukan rawat inap atau persalinan.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah opini masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Balai jaya Kabupaten Rokan Hilir.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah diuraikan di atas maka masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah : Bagaimana opini masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui opini masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Balai jaya Kabupaten Rokan Hilir.

2. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan atau hasil dalam penelitian ini nantinya diharapkan sangat dapat bermanfaat.

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitaian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam membantu pengembangan ilmu komunikasi serta dapat menjadi referensi dan deskripsi, pada mahasiswa ilmu komunikasi selanjutnya. Serta sekiranya dapat menjadi sebuah kontribusi untuk membangun pemahaman tentang ilmu komunikasi khususnya pada opini publik.

b. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan memperkaya pengetahuan seputar pencitraan dari prespektif komunikasi khususnya Public Relations.

c. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau rekomendasi kepada pihak puskesmas mengenai respon publik terhadap lembaga ini, terutama yang terkait dengan pencitraan mereka.

d. Manfaat Sosial

Penelitian ini bisa memberikan gambaran kepada masyarakat luas tentang fungsi humas dalam meningkat citra sebuah lembaga atau perusahaan, dalam hal ini adalah pencitraan dan opini publik terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Balai jaya Kabupaten Rokan Hilir.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Literatur

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan aktivitas dasar dari setiap manusia. Dengan komunikasi manusia dapat berhubungan antara satu dengan yang lain, dimanapun dan kapanpun. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi. Ini disebabkan dalam kehidupan, manusia selalu saling bergantung dengan manusia lain.

Kata atau istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata latin *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama*. *Sama* di sini maksudnya adalah *sama makna*. Jadi, kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang diperkatakan.

Menurut Cherry dalam Cangara (2016 : 18), istilah komunikasi berpangkal pada pendekatan latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara 2 orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin *Communico* yang artinya membagi.

Pengertian di atas masih secara dasar, adapun definisi komunikasi menurut para ahli seperti yang dipaparkan oleh Everett M. Rogers seorang pakar sosiolog pedesaan Amerika yang telah banyak memberi perhatian pada studi riset

komunikasi, khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat definisi, sebagai berikut, “Komunikasi adalah proses suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka”.

Definisi ini kemudian dikembangkan oleh Rogers dalam Cangara (2016:19) sehingga melahirkan suatu definisi baru yang menyatakan bahwa: “Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam”.

Berbeda dengan definisi Carl I. Hovland menunjukkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan saja penyampaian informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*) yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peranan penting. Bahkan dalam definisinya secara khusus mengenai komunikasinya sendiri, Hovland mengatakan bahwa Komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior of other individuals*)

Akan tetapi, seseorang akan dapat mengubah sikap, pendapat, atau perilaku orang lain apabila komunikasinya itu memang komunikatif seperti diuraikan di atas.

Untuk memahami pengertian komunikasi sehingga dapat dilancarkan secara efektif, para peminat komunikasi seringkali menguti paradigam yang dikemukakan oleh Harold Lasswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in Society*. Laswell mengatakan bahwa cara yang baik

menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?*. Paradigma Lasswell di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yakni:

- a) Komunikator (*communicator, source, sender*)
- b) Pesan (*message*)
- c) Media (*channel, media*)
- d) Komunikan (*communicant, communicate, receiver, recipient*)
- e) Efek (*effect, impact, influence*)

Jadi, berdasarkan paradigma Laswell tersebut, Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu (Effendy, 2014:10).

2. Komponen Komunikasi

Komponen komunikasi adalah hal-hal yang harus ada agar komunikasi bisa berlangsung dengan baik. Menurut Laswell komponen-komponen komunikasi adalah (Mutia, 2012:45) :

- a. Pengirim atau komunikator (*sender*) adalah pihak yang mengirimkan pesan kepada pihak lain.
- b. Pesan (*message*) adalah isi atau maksud yang akan disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lain.
- c. Saluran (*channel*) adalah media dimana pesan disampaikan kepada komunikan. dalam komunikasi antar-pribadi (tatap muka) saluran dapat berupa udara yang mengalirkan getaran nada/suara.

- d. Penerima atau komunikate (*receiver*) adalah pihak yang menerima pesan dari pihak lain
- e. Umpan balik (*feedback*) adalah tanggapan dari penerimaan pesan atas isi pesan yang disampaikannya.
- f. Aturan yang disepakati para pelaku komunikasi tentang bagaimana komunikasi itu akan dijalankan.

3. Proses Komunikasi

Menurut Denis McQuail yang dikutip oleh Riswandi (2014:31), secara umum kegiatan atau proses komunikasi dalam masyarakat berlangsung dalam enam tingkatan sebagai berikut :

- a. Komunikasi intra-pribadi (*interpersonal communication*)

Yakni proses komunikasi yang terjadi dalam diri seseorang, berupa pengolahan informasi melalui pancaindra dan sistem syaraf. Misalnya berpikir, merenung, menggambar, menulis sesuatu, dan lain-lain.

- b. Komunikasi antar-pribadi

Yakni kegiatan komunikasi yang dilakukan secara langsung antara seseorang dengan orang lainnya. Misalnya percakapan tatap muka, korespondensi, percakapan melalui telepon, dan sebagainya.

- c. Komunikasi dalam kelompok

Yakni kegiatan komunikasi yang berlangsung di antara suatu kelompok. Pada tingkatan ini, setiap individu yang terlibat masing-masing berkomunikasi sesuai dengan peran dan kedudukannya dalam kelompok.

Pesan atau informasi yang disampaikan juga menyangkut kepentingan seluruh anggota kelompok, bukan bersifat pribadi.

d. Komunikasi antar-kelompok/asosiasi

Yakni kegiatan komunikasi yang berlangsung antara satu kelompok dengan kelompok lainnya. Jumlah pelaku yang terlibat boleh jadi hanya dua atau beberapa orang, tetapi masing-masing membawa peran dan kedudukannya sebagai wakil dari kelompok atau asosiasinya masing-masing.

e. Komunikasi organisasi

Komunikasi organisasi mencakup kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi dan komunikasi antar organisasi. Bedanya dengan komunikasi kelompok adalah bahwa sifat organisasi lebih formal dan lebih mengutamakan prinsip-prinsip efisiensi dalam melakukan kegiatan komunikasinya.

f. Komunikasi dengan masyarakat secara luas

Pada tingkatan ini kegiatan komunikasi ditujukan kepada masyarakat luas. Bentuk kegiatan komunikasinya dapat dilakukan melalui dua cara :

1) Komunikasi massa

Yaitu komunikasi melalui media massa seperti radio, surat kabar, TV, dan sebagainya.

2) Langsung atau tanpa melalui media massa

Misalnya ceramah, atau pidato di lapangan terbuka. (Riswandi, 2014: 9-11)

4. Sifat Komunikasi

Sifat komunikasi menurut Effendy (2014:7) ada beberapa macam, yaitu :

- a. Tatap muka (*face-to-face*)
- b. Bermedia (*mediated*)
- c. Verbal (*verbal*)
 - 1) Lisan (*oral*)
 - 2) Tulisan (*written*)
- d. Non verbal (*non-verbal*)
 - 1) Gerakan atau isyarat badaniah (*gestural*)
 - 2) Bergambar (*pictorial*)

Dalam penyampaian pesan, seorang komunikator (pengirim) dituntut untuk memiliki kemampuan dan sarana agar mendapat umpan balik (*feedback*) dari komunikan (penerima), sehingga maksud dari pesan tersebut dapat dipenuhi dengan baik dan berjalan efektif. Komunikasi dengan tatap muka (*face to face*) dilakukan diantara komunikator dengan komunikan secara langsung, tanpa menggunakan media apapun kecuali bahasa sebagai lambang atau simbol komunikasi bermedia dilakukan oleh komunikator kepada komunikan, dengan menggunakan media sebagai alat bantu dalam menyampaikan pesannya.

Komunikator dapat menyampaikan pesannya secara verbal dan non verbal. Verbal dibagi kedalam dua macam yaitu lisan (*oral*) dan tulisan (*written/printed*). Sementara non verbal dapat menggunakan gerakan atau isyarat badaniah (*gestural*) seperti melambaikan tangan, mengedipkan mata dan sebagainya, dan menggunakan gambar untuk mengemukakan idea tau gagasannya.

5. Tujuan Komunikasi

Setiap individu dalam berkomunikasi pasti mengharapkan tujuan dari komunikasi itu sendiri, secara umum tujuan berkomunikasi adalah mengharapkan adanya umpan yang diberikan oleh lawan bicara, serta semua pesan yang disampaikan dapat diterima oleh lawan bicara tersebut dan adanya efek yang terjadi setelah melakukan komunikasi tersebut. Menurut Onong Uchjana (2013) dalam bukunya *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek* mengatakan adapun beberapa tujuan berkomunikasi:

- a. Supaya gagasan kita dapat diterima oleh orang lain dengan pendekatan yang *persuasive*, bukan memaksakan kehendak.
- b. Memahami orang lain, kita sebagai pejabat atau pemimpin harus mengetahui benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkan, jangan mereka menginginkan arah ke barat tapi kita member jalur ke timur.
- c. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, menggerakkan sesuatu itu dapat bermacam-macam mungkin beberapa kegiatan yang dimaksudkan ini adalah kegiatan yang banyak mendorong, namun yang penting yang harus diingat adalah bagaimana cara yang terbaik melakukannya.
- d. Supaya yang kita sampaikan itu dapat dimengerti sebagai pejabat ataupun komunikator kita harus menjelaskan kepada komunikan (penerima) atau bawahan dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengikuti apa yang kita maksudkan. (Effendy, 2014:18)

Jadi secara singkat dapat dikatakan tujuan komunikasi itu adalah mengharapkan pengertian, dukungan, gagasan dan tindakan. Serta tujuan yang utama adalah agar semua pesan yang kita sampaikan dapat dimengerti dan diterima oleh komunikan.

6. Komunikasi Organisasi

a. Pengertian Organisasi

Ada bermacam-macam pendapat mengenai apa yang dimaksud dengan organisasi, Schein (2012) mengatakan bahwa : “organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah organisasi untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab”.

Organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai struktur, tujuan, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. Sifat tergantung antara satu bagian dengan bagian lain yang menandakan bahwa organisasi yang dimaksudkan ini adalah merupakan suatu sistem. Selanjutnya Faules (2014) mengatakan bahwa “organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok organisasi untuk mencapai tujuan tertentu”.

Dikatakan merupakan suatu sistem karena organisasi itu terdiri dari berbagai bagian yang saling tergantung satu sama lain. Bila satu bagian terganggu, maka akan ikut berpengaruh pada bagian lain. Setiap organisasi memerlukan koordinasi supaya masing-masing bagian dari organisasi bekerja menurut

semestinya dan tidak mengganggu bagian lainnya. Tanpa koordinasi sulitlah organisasi itu berfungsi dengan baik.

Suatu organisasi terbentuk apabila suatu usaha memerlukan usaha lebih dari satu orang untuk menyelesaikannya. Kondisi ini timbul mungkin disebabkan oleh karena tugas terlalu besar atau terlalu kompleks untuk ditangani satu orang. Oleh karena itu, suatu organisasi dapat kecil seperti usaha dua orang individu atau dapat sangat besar yang melibatkan banyak orang dalam interaksi kerja sama.

Organisasi merupakan suatu struktur hubungan manusia. Struktur ini dirancang untuk manusia dan karena itu tidak sempurna. Organisasi bertumbuh dan bertambah matang sebagian melalui suatu skema yang dirancang dan sebagian lagi melalui keadaan yang tidak teratur. Sebaliknya perubahan yang tidak terstruktur terjadi sebagai hasil ketidak teraturan, terjadi sebagai respons secara tidak rasional terhadap bermacam-macam kebudayaan, dan kekuatan yang bersifat psikologis pada orang-orang dalam organisasi.

b. Pengertian Komunikasi Organisasi

Redding dan Sanborn mengatakan bahwa komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks. Yang termasuk dalam bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi dari atasan kepada bawahan (*downward*), komunikasi dari bawahan kepada atasan (*upward*), komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama level atau tingkatannya dalam organisasi, ketrampilan berkomunikasi dan bicara, mendengarkan, dan menulis.

Sedangkan Katz dan Khan (2012) mengatakan bahwa komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Menurut Katz dan Khan, “organisasi adalah sebagai suatu sistem terbuka yang menerima energi dari lingkungannya dan mengubah energi ini menjadi produk atau servis dari sistem dan mengeluarkan produk atau servis ini kepada lingkungan.

Adapun definisi komunikasi organisasi menurut Goldhaber adalah : “Proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah”. (Goldhaber dalam Muhammad, 2018 :67)

c. Aspek-aspek Komunikasi Organisasi

Motivasi orang-orang yang berada dalam organisasi berbeda-beda, diantaranya yaitu :

1. Iklim atau suasana komunikasi dalam organisasi.
2. Aliran informasi bersifat : vertikal, horizontal, diagonal, atau bersifat formal dan informal.
3. Kekuasaan pimpinan.
4. Gaya kepemimpinan.
5. Etika dalam organisasi

7. Konsep Opini

Berdasarkan etimologi (*etymology* : ilmu tentang asal kata) opini publik adalah terjemahan dari kosakata bahasa inggris yakni public opinion. Di tinjau dari asal katanya *public opinion* berasal dari kata latin yakni *opinary oblicus*.

Adapun *opinary* berarti berfikir atau menduga. Dalam bahasa Inggris juga mengandung arti *opinions* and *hope* yang juga berasal dari bahasa Latin yaitu *optio*. Sedangkan *publitis* memiliki arti milik masyarakat luas.

Menurut para ahli sebagai berikut (Afandi, 2016:4):

- a. Opini menurut Frazier Moore opini lebih kuat dari pada sebuah kesan tetapi lebih lemah dari pengetahuan yang positif. Opini merupakan suatu kesimpulan yang ada dalam pikiran dan belum dikeluarkan untuk diperdebatkan.
- b. William Albig menjelaskan sebagai berikut mengenai opini “*opinion is any expressions on a controversial topic*”

Pada tahun 1781 istilah opini muncul dalam *Oxford Dictionary* (Noelle Neumann, 1980, 84L. Dalam pengertian bebas pada abad 18 dan 19, opini itu masih berhubungan dengan perbedaan publik umum yang bersifat pribadi artinya, opini membatasi diri terhadap sesuatu yang bersifat umum (Rumanti, 2014:60)

Opini itu identik dengan pengertian kebebasan, keterbukaan dalam mengungkapkan ide-ide, pendapat, keinginan, kebutuhan, keluhan, kritik, yang membangun, dan kebebasan didalam penulisan. Dengan kata lain opini itu merupakan efek dari kebebasan dalam mengungkapkan ide-ide dan pendapat (Rumanti, 2014:80)

Opini menurut *William Albig* (dalam Santoso S:1990) adalah suatu jumlah dari pendapat individu-individu yang diperoleh melalui perdebatan dan opini publik merupakan hasil interaksi antar individu dalam suatu publik. Emory S. Borgardus dalam *The Making of Public Opinion* mengatakan opini publik hasil

pengintegrasian pendapat berdasarkan diskusi yang dilakukan didalam masyarakat demokratis. Opini bukan merupakan seluruh jumlah pendapat individu-individu yang dikumpulkan (Oliii.2015.20).

Ada persamaan opini antara Wiliam *McDougall* dengan *Otto Friedman* yang berpendapat antara opini publik serta sikap pribadi manusia ada hubungan yang erat, pengalaman pribadi menentukan sikap serta tergantung pada pengalaman masyarakatnya sendiri tentang rangka ini orang menentukan sikapnya serta membentuk opininya bila menghadapi suatu persoalan sehingga sikap memebentuk opini publik . (Oliii.2015.22)

Jadi dapat dikatakan bahwa opini merupakan ide-ide atau pendapat dari tiap individu terhadap suatu hal. Setiap orang berhak beropini, karna opini merupakan kebebasan bagi tiap tiap individu. Setiap individu juga akan memiliki opini yang berbeda beda tergantung dengan latar belakang masing masing dari tiap individu tersebut.

a. Opini Dari Segi Sosiologi

Pemikiran *Emory S. Bogardus*, bahwa opini publik dari segi pengaruh politik Bogardus berpendapat, opini publik dari pengaruh politik. Opini publik merupakan dasar dari hukum. Kekuatan hukum tergantung dari dukungan yang diberi opini publik dan apabila opini publik mempunyai opini atau sikap tertentu terhadap suatu masalah, maka sikap itu mempunyai kekuatan hukum, tertulis ataupun tidak tertulis.

b. Opini Dari Segi Ilmu Komunikasi

Komunikasi mengenai soal-soal tertentu, apabila dibawa dalam bentuk tertentu kepada orang-orang tertentu akan memberi efek tertentu pula. Komunikasi yang diadakan dan ditunjukkan kepada persoal tertentu akan menghasilkan interpretasi dan pernyataan-pernyataan tertentu, maka di temukan unsur aktualitasnya. Tindakan komunikasi membawa persoalan kepada orang-orang dengan harapan akan memperoleh tanggapan atau umpan balik. disini letak persamaan dengan opini *Leonard W,Doob* mengenai opini publik, yaitu opini publik yang aktual (*actual public opinion*).

Dalam buku ilmu psikologi, opini adalah ekspresi sikap. Dengan demikian opini itu adalah sebuah aktualisasi. Jadi sikap masih berada dalam diri seorang sebelum dimunculkan, sedangkan opini sudah lebih dari itu, dimunculkan dan dibuktikan dan diindrakan oleh manusia oleh manusia (ekspresi). Seseorang yang sedang mengeluarkan opini bisa dilihat dari komunikasi verbal dan komunikasi non verbalnya. Lain dengan sikap. Diam adalah sikap, tetapi diam tidak bisa di inderakan secara utuh dan masih ada dalam diri seseorang.

Pembentukan opini atau perubahan opini tidak selamanya disebabkan oleh komunikasi. Naluri dan belajar tanpa bantuan melalui pengalaman perorangan perorangan dapat menghasilkan sikap dan pandangan mengenai suatu persoalan. Tidak ada opini lahir tanpa belajar dan kecuali jenis belajar yang terbatas (tidak melalu penddidikan sekolah)bisa terjadi tanpa hbungan sosial, tetapi hanya tercipta melalu komunikasi, jadi komunikasi sangat penting dalam pembentukan

opini. Anggota masyarakat mendapat semua pengetahuan tentang persoalan masyarakat melalui komunikasi.

Komunikasi berinteraksi dengan pengamatan pribadi sekalipun terdapat orang yang membentuk atau mengubah opini mengenai isu masyarakat tanpa suatu komunikasi dengan pihak orang lain, namun pengamatan langsung dapat memperkuat atau memperlambat informasi yang dikomunikasikan. Jadi, banyak opini yang dibentuk melalui komunikasi diuji dengan pengalaman pribadi.

Banyak cara, baik perorangan maupun kelompok untuk mengurangi konflik dan tidak keselarasan komunikasi dan pengamatan. Secara pribadi dan kelompok kita hanya cenderung melihat dan mendengar apa yang ingin kita lihat dan dengar. Jadi komunikasi cenderung dengan identik atau paling tidak sama dengan pengamatan.

Opini dapat dinyatakan secara aktif maupun pasif, lisan, dan baik secara terbuka dengan melalui ungkapan kata-kata yang dapat ditafsirkan dengan jelas, maupun melalui pilihan kata yang halus atau diungkapkan secara tidak langsung dan dapat diartikan secara konotatif atau persepsi (personal). “Opini dapat dinyatakan melalui perilaku, sikap tindak, mimik muka atau bahasa tubuh atau berbentuk simbol-simbol tertulis” (Ruslan, 2014 : 63).

Opini memiliki tiga dimensi, yaitu (Nimmo, 2012:16-19):

- 1) Kepercayaan

Orang yang mempunyai kepercayaan mempersepsi sesuatu dengan karakteristiknya. Hal ini dihubungkan dengan kepercayaan dan pemikiran

seseorang mengenai suatu hal. Dengan indikator tujuan yang jelas dan timbul prasangka yang baik.

2) Nilai

Perasaan yang dimiliki orang terhadap sesuatu, tujuan tertentu, atau cara tertentu dalam melakukan sesuatu, yang erat kaitannya dengan isi afektif yang membantu seseorang dalam menilai lingkungannya. Dalam hal ini mengarah pada suka atau tidak suka. Dengan indikator dapat membentuk partisipatif dan menimbulkan nilai sosial.

3) Pengharapan

Bagaimana harapan dan tafsiran seseorang mengenai keadaan di masa depan, berdasar pada apa yang terjadi saat ini maupun di masa lalu. Dengan indikator dapat memberikan dampak positif dan dapat memberikan perubahan kearah yang lebih baik.

8. Opini Publik

Menurut Santoso Sastropetro (2012) yang di kutip dari Cutlip dan Center (1961), opini adalah suatu pernyataan tentang mengenai suatu masalah yang bersifat kontroversial. Opini timbul sebagai hasil pembicaraan tentang masalah yang kontroversial yang menimbulkan pendapat yang berbeda-beda. Lalu, bagaimana dengan sikap atau attitude, menurut Cutlip and Center adalah kecenderungan untuk memberikan respons terhadap suatu masalah atau situasi tertentu (Olii, 2015 : 54)

Pembentukan atau perubahan opini tidak selamanya disebabkan komunikasi, tetapi masyarakat memperoleh pengetahuannya tentang persoalan

masyarakat melalui komunikasi. Sekalipun terdapat orang yang dapat membentuk atau mengubah opini mengenai isu masyarakat tanpa suatu komunikasi dengan pihak lain, namun pengamatan langsung dapat menambah, memperkuat atau memperlemah arti informasi yang dikomunikasikan. Kalau publik menghadapi isu timbul perbedaan opini, hal ini disebabkan perbedaan pandang terhadap fakta, perbedaan perkiraan tentang cara-cara terbaik untuk mencapai tujuan, perbedaan motif serupa guna mencapai tujuan (Olii, 2015 : 63).

Dengan munculnya Opini Publik bisa di cermati, siapa yang memiliki keterbukaan itu sejauh mana terbuka bisa tampak pada kualitas Opini Publik, semakin publik mempunyai kepercayaan dan keterbukaan dalam menyampaikan Opini secara jujur dan objektif dengan motivasi memperbaiki produk atau jasa yang telah dinikmati selama itu (Rumanti, 2014:63-65)

Menurut Karl Mannheim, publik ialah kesatuan banyak yang bukan berdasarkan interaksi perseorangan, tetapi atas dasar reaksi terhadap stimuli yang sama (Ponco, 2014:5). Reaksi ini muncul tanpa keharusan berdekatnya anggota publik itu secara fisik antara satu sama lain. Sedangkan opini menurut Cutlip dan Center, adalah kecenderungan untuk memberika respon terhadap suatumasalah atau situasi tertentu. (www.mercubuana.acid)

Sederhananya, opini publik adalah pendapat kebanyakan masyarakat atau publik. Menurut Leonard W. Doob yang dimaksud opini publik adalah sikap orang-orang mengenai sesuatu hal, dimana mereka merupakan anggota dari sebuah masyarakat yang sama. (Ponco. 2014. 6)

Opini publik dibentuk oleh publik yang selektif. Dimana masyarakat yang bercirikan seperti itu mampu memilih dan memilah isu seperti apa yang ingin mereka konsumsi dan ketahui.

“Karena itu setiap masalah selalu ada publiknya sendiri-sendiri. Leonard W. Doob juga mengemukakan batas-batas kemampuan opini publik diantaranya” (Ponco, 2014: 4-6)

Faktor-faktor yang dapat membentuk pendapat umum menurut D.W. Rajeki (Ruslan, 2014) mempunyai tiga komponen yang dikenal dengan istilah ABC of Attitude, yang penjelasannya sebagai berikut:

- a. Komponen A : Affect (perasaan atau emosi). Komponen afektif tersebut merupakan evaluasi berdasarkan perasaan seseorang yang secara emotif (aspek emosional) untuk menghasilkan penilaian yaitu baik atau buruk. Komponen ini berkaitan dengan :
 - 1) rasa senang
 - 2) suka
 - 3) sayang
 - 4) takut
 - 5) benci
- b. Komponen B ; Behaviour (tingkah laku), merupakan komponen untuk menggerakkan seseorang secara aktif untuk melakukan tindakan atau berperilaku atas suatu reaksi yang sedang dialaminya. Komponen ini lebih menampilkan tingkah laku atau perilaku seseorang, seperti :

- 1) bereaksi untuk mengikuti
- 2) menerima
- 3) menolak

c. Komponen C : Cognition (pengertian atau nalar). Komponen ini menghasilkan penilaian atau pengertian dari seseorang berdasarkan penilaian atau rasio atau kemampuan nalarnya. Artinya kognitif tersebut merupakan aspek kemampuan intelektualitas seseorang yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan. Komponen kognisi berkaitan dengan :

- 1) penalaran seseorang untuk menilai suatu informasi
- 2) pesan
- 3) fakta
- 4) pengertian yang berkaitan dengan pendiriannya.

Dalam opini publik yang berubah adalah dinamika komunikasinya, sedangkan substansi opini publik cenderung tetap, karena ketika proses pembentukan opini publik berlangsung, fakta empiriknya telah terjadi. Berapa lama opini publik bertahan, tergantung pada bagaimana publik yang terlibat di dalamnya menganggap hal itu sebagai persoalan penting. Dalam pelaksanaan opini publik akan terjadi pergeseran-pergeseran yang disebabkan oleh beberapa faktor komunikasinya, yakni: Faktor psikologis, faktor sosiologis politik, faktor budaya, faktor media massa.

Nimmo (2012:25) berpendapat opini publik mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Terdapat isi, arah, dan intensitas mengenai opini publik. Ciri-cirinya menyangkut opini publik tentang tokoh politik (biasanya pemerintahan dan kJean Sandydat pejabat, tetapi juga jenis lain pemimpin politik, terutama pemimpin simbolik menjadi subjek opini publik) partai peristiwa, dan segala jenis isu.
- 2) Kontroversi menandai adanya opini publik artinya sesuatu yang tidak dipercayai oleh rakyat.
- 3) Opini Publik mempunyai volume berdasarkan kenyataan bahwa kontroversi itu menyentuh semua orang yang merasakan konsekuensi langsung dan tidak langsung meskipun mereka bukan pihak pada pertikaian semula.
- 4) Opini publik itu relatif tetap. Kita tidak dapat mengatakannya beberapa lama tetapi opini publik yang menghasilkan kontroversi sering bertahan agak lama. Penyebaran opini minoritas dan mayoritas sering berubah seperti pandangan individual, tetapi opini publik bertahan. Akan tetapi meskipun opini publik itu sebagai proses yang terus berlangsung pernyataan mengenai opini publik tentang suatu masalah harus spesifik bagi waktu dan tempat tertentu.

Menurut Sunarjo (2012:31), opini, sikap, perilaku, tidak dapat untuk dipisahkan. Opini dianggap sebagai jawaban lisan pada individu yang memberi respon (tanggapan) kepada stimulus dimana dalam situasi/keadaan yang pada umumnya diajukan suatu pertanyaan.

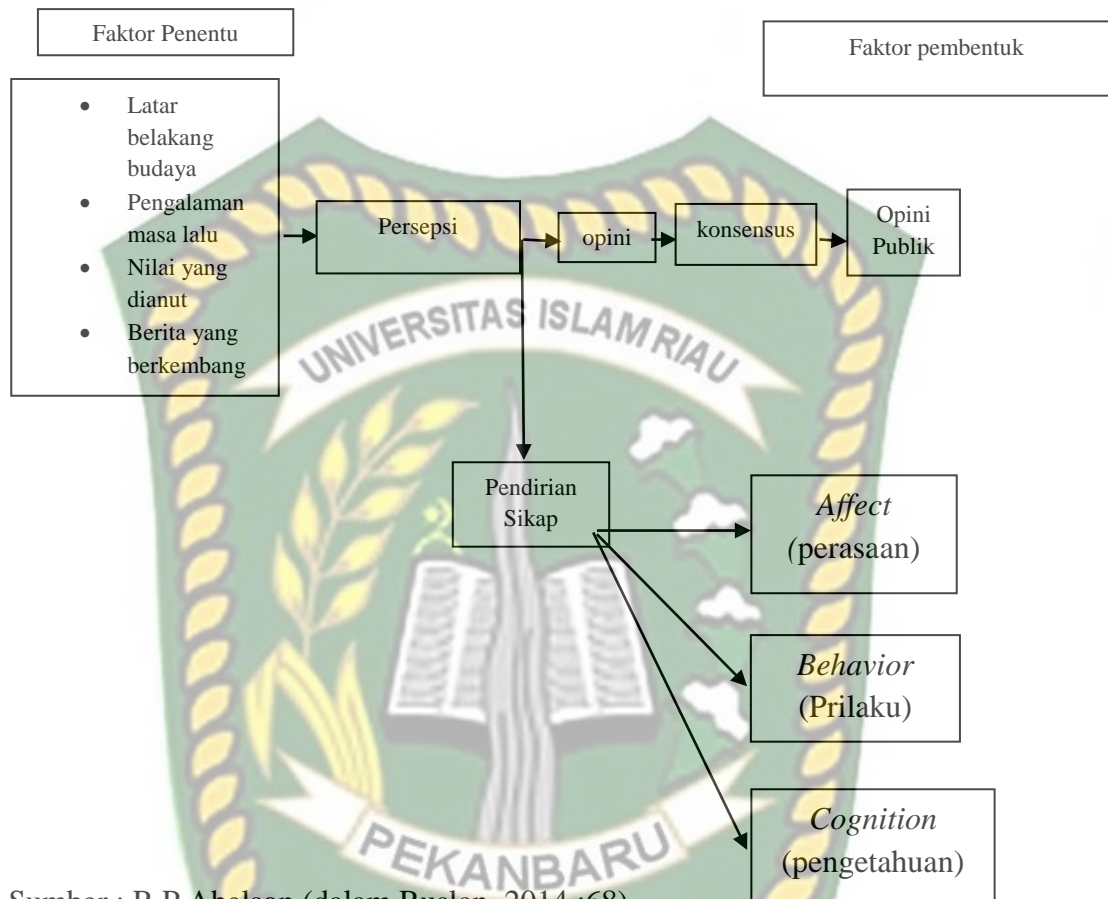
Didalam proses pembentukan opini terdapat faktor penentu yang dipengaruhi oleh :

- a. Latar belakang budaya, kebiasaan dan adat istiadat yang dianut seseorang/masyarakat.
- b. Pengalaman masa lalu seseorang/kelompok tertentu menjadi landasan atau pendapat atau pandangan.
- c. Nilai-nilai yang dianut (moral, etika, dan keagamaan yang dianut atau nilai-nilai yang berlaku dimasyarakat.
- d. Berita-berita dan pendapat-pendapat yang berkembang kemudian mempunyai pengaruh terhadap pandangan seseorang.

Proses pembentukan opini digambarkan bagaimana persepsi seseorang yang dipengaruhi oleh suatu permasalahan yang berkembang di masyarakat, pada akhirnya membentuk opini individu. Proses inilah yang melahirkan suatu interpretasi atau pendirian seseorang, dan pada akhirnya akan membentuk suatu opini, apakah nantinya bersifat mendukung, dan menentang atau berlawanan (Ruslan, 2014:68).

Opini individu muncul sebagai akibat persepsi-persepsi yang timbul terhadap suatu permasalahan yang terjadi. Setiap individu akan berbeda pandangannya terhadap suatu masalah. opini bisa berupa pro ataupun kontra , bisa setuju ataupun tidak setuju. Sebelum mengetahui bagaimana opini itu terbentuk, sebaiknya kita ketahui dahulu bagaimana proses opini bisa terjadi. Berikut beberapa faktor yang mempengaruhinya yaitu :

Gambar 2.1Proses Pembentukan Opini Publik



Sumber : R.P.Abelson (dalam Ruslan, 2014 :68)

Model diatas merupakan gambaran dari proses pembentukan opini publik, yang diawali oleh 4 faktor penentu :

- a. latar belakang budaya

Setiap orang akan berbeda pemahaman serta pandanganya terhadap sesuatu tergantung latar belakang masing-masing, latar belakang budaya sangat berpengaruh dalam membentuk suatu pendapat seseorang terhadap sesuatu.

b. Pengalaman Masa Lalu

Pengalaman yang pernah dialami seseorang dimasa lalu menjadi salah satu faktor penentu pemebentukan presepsi terhadap sesuatu. Contoh , seseorang pernah di keroyok oleh beberapa orang batak, maka pengalaman tersebut akan membentuk presepsi buruk terhadap orang batak.

c. Nilai-nilai Yang Dianut

Didalam masyarakat ada beberapa nilai nilai yang dianut oleh beberapa kalangan . hal ini juga mempengaruhi pembentukan presepsi. Contoh : masyarakat indonesia terkenal dengan norma kesopanan, maka jika bersalaman dengan orang yang lebih tua harus sungkeman , jika tidak maka akan dianggap tidak sopan.

d. Berita Yang Berkembang

Berita yang berkembang juga berpengaruh terhadap pembentukan presepsi seseorang. Contoh : pemberitaan terhadap kecelakaan yang di sering sebabkan oleh ibu – ibu yang mengendarai motor, akan berdampak pada presepsi buruk terhadap ibu ibu yang mengendarai motor.

Keempat hal ini diolah kembali menjadi persepsi. Persepsi yang akan dipengaruhi oleh pendirian dapat membentuk sebuah opini. Opini yang melewati proses konsensus akan segera menjadi opini publik. Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada poin-poin berikut ini :

1) Presepsi

Presepsi adalah suatu proses memberikan makna, yang sebenarnya merupakan akar dari opini. Ketika seseorang bertemu dengan orang lain yang baru dikenalnya, biasanya orang yang akan mempunyai opini. Opini muncul karena orang tersebut mempunyai persepsi. Persepsi, antara lain disebabkan oleh kenyataan yang ditemuinya di masa lalu.

2) Opini

Opini sendiri mempunyai kaitan yang erat dengan pendirian (*attitude*) Abelson, dalam Kasali (2012) menyebutkan bahwa opini mempunyai unsur sebagai molekul opini, yakni :

- *Belief* (kepercayaan tentang sesuatu)
- *Attitude* (apa yang sebenarnya dirasakan seseorang)
- *Perseption* (persepsi)

Pendirian (*attitude*) sering disebut sikap, merupakan opini yang tersembunyi didalam batin seseorang (*latent opinion*) . Pendirian yang diungkapkan, dalam bentuk apa pun disebut opini.

3) Konsensus

Opini individu bisa berkembang menjadi luas, menjadi “milik suatu segmen masyarakat”. Opini yang terkristall menjadi luas itu disebut opini publik. Untuk berkembang menjadi opini publik , opini–opini tersebut melewati sejumlah dimensi, yakni :

a. Waktu

Berapa lama waktu yang dibutuhkan sangat tergantung pada unsur emosi anggota segmen masyarakat, kesamaan persepsi, kepercayaan atas isu yang dibicarakan, pengalaman yang sama, tekanan – tekanan dari luar, dan tindakan – tindakan yang dilakukan oleh sumber berita,

b. Cakupan (luasnya publik)

Konsensus atas masing – masing individu terhadap suatu opini tertentu biasanya dimulai dari suatu kelompok segmen yang paling kecil, kemudian berkembang menjadi kelompok yang lebih luas.

c. Pengalaman Masa Lalu Khalayak

Khalayak umumnya pernah memiliki suatu pengalaman tertentu atas objek yang dibicarakan. Pengalaman masa lalu biasanya diperkuat oleh informasi lain. Pengalaman masa lalu di ekspos oleh hal – hal yang dialami sendiri maupun di dengar atau dibaca dari sumber lain.. makin tinggi dan sama pengalaman masing – masing individu akan semakin besar pula kemungkinan terjadinya konsensus diantara mereka.

d. Media Massa

Konsensus biasanya akan berkembang lebih pesat lagi apabila suatu kejadian diekspos oleh media massa. Bahkan, media massa sering disebut sebagai alat pembentukan opini publik.

e. Tokoh

Hampir dalam setiap kasus selalu tampil seorang tokoh. Konsensus yang muncul biasanya amat tergantung pada tokoh yang menangani kasus tersebut.

4) Pendirian

Pendirian ramuan pembentukan opini, pendirian mempunyai tiga komponen pembentuk yang dikenal sebagai A-B-C of *attitude*.

a. *Affect* Atau Perasaan

Komponen afektif merupakan elemen evaluasi dalam unsur pendirian berdasarkan seseorang untuk menilai sesuatu : baik atau buruk.

b. *Behavior* Atau Prilaku

Merupakan komponen untuk menggerakkan seseorang secara aktif untuk melakukan tindakan atau berperilaku atau suatu reaksi yang sedang dihadapinya. Seperti memukul, menghancurkan, menerima, atau menolak.

c. *Cognition* atau pengertian (penalaran)

Komponen ini berkaitan dengan penalaran seseorang untuk menilai sesuatu informasi, pesan, fakta, dan pengertian yang berkaitan dengan pendiriannya. Komponen ini menghasilkan pengertian dari seseorang berdasarkan rasio atau kemampuan penalarannya (Kasali, 2012 : 26).

B. Definisi Operasional

Dibawah ini peneliti akan membahas tentang definisi operasional dari penelitian :

1. Opini Masyarakat adalah ide-ide atau pendapat dari tiap individu terhadap suatu hal terkait dengan pengamatan suatu objek.
2. Pelayanan kesehatan masyarakat merupakan aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan khususnya dibidang kesehatan untuk masyarakat.
3. Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir merupakan pusat pelayanan kesehatan masyarakat yang berada di objek penelitian.

C. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Pembahasan
1.	Zuliar Efendi (2018)	Analisis Opini Masyarakat Terhadap Jasa Transportasi Online Menggunakan Text Mining Classification Pada Twitter	Pada penelitian ini menggunakan 2 algoritma klasifikasi yaitu Naïve Bayes Classifier(NBC) dan Improved k-Nearest Neighbor, kelas dibagi menjadi tiga yaitu netral, negatif dan positif yang ditentukan dengan cara menggunakan kamus sentimen. data dibagi menjadi yaitu dengan 10%, 20% dan 30% data uji (data testing) yang kemudian dihitung akurasi. Pada data uji 10%, akurasi NBC didapat sebesar 60% dan Improved k-Nearest Neighbor sebesar 62.18% pada k awal = 30. adapun dengan data uji 20%, NBC didapat dengan akurasi 61.25% dan Improved k-Nearest Neighbor dengan akurasi 62.39% pada k awal = 80. Sedangkan pada 30% data uji, akurasi NBC sebesar dan Improved k-Nearest Neighbor sebesar dengan k awal 100. Dari 3 percobaan data uji,

			Improved k-Nearest Neighbor memiliki akurasi lebih tinggi dari NBC.
2.	Wahyuni Pudjiastuti (2018)	Opini Mahasiswa Terhadap Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI)	Penelitian ini adalah menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Secara kuantitatif semua variabel yang diuji dalam penelitian ini diukur secara kuantitatif dengan memberikan bobot angka untuk setiap kasusnya (Neuman, 2000). Setiap variabel memiliki bobot masing-masing yang kemudian dihitung untuk dikelompokkan ke dalam kategori-kategori tertentu dari setiap variabel secara keseluruhan. Pada penelitian ini pengambilan data dilakukan dengan cross sectional sample survey (Bailey: 1994), yaitu penelitian survei yang dilakukan dalam satu jangka waktu tertentu. Pengumpulan dataprimer dilakukan melalui penelitian lapangan dengan metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Tipe penelitian ini adalah deskriptif yang berusaha menggali lebih dalam setiap fakta dan data yang diperoleh untuk menjawab berbagai permasalahan penelitian. Kuisisioner menggunakan pertanyaan yang bersifat tertutup untuk memudahkan responden menjawab pertanyaan dan sudah diuji validitas dan reliabilitasnya.
3.	Christiany Judhita (2017)	Opini Publik Terhadap Kasus "KPK Lawan Polisi" dalam Media Sosial Twitter	Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis isi kuantitatif. Holsti (1969) mengatakan metode ini dipakai untuk menjawab pertanyaan what, to whom dan how dari suatu proses komunikasi. Sedangkan jenis atau tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif guna

		<p>menggambarkan secara objektif dan sistematis frekuensi kemunculan serta sikap pemberitaan pada media yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah semua tweet yang dimuat pada media jejaring sosial Twitter yang berisikan tentang informasi tentang KPK vs Polisi. Unit sampelnya adalah seluruh tweet dengan hashtag #saveKPK dan #saveindonesia tanggal 5-8 Oktober 2012. Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diteliti adalah 256 tweet/status yaitu keseluruhan jumlah tweet dari tanggal 5 sampai 8 Oktober 2012. Kedua hashtag ini dipilih secara purposif karena dianggap merupakan hashtag yang paling populer mengangkat isu perseteruan KPK vs Polisi ini. Sedangkan pemilihan tanggal 5 hingga 8 Oktober 2012 karena merupakan tanggal-tanggal dimana isu kasus ini sedang merebak hebat. Data yang dimuat ini bisa saja telah out of date, tetapi fenomenasosial dan komunikasinya masih tetap up to date.</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1. Penelitian Zuliar Efendi (2018), perbedaan penelitian sebelum dengan penelitian sekarang adalah membahas tentang jasa transportasi online menggunakan text mining classification pada Twitter sedangkan penelitian sekarang pembahasan opini publik terhadap pelayanan kesehatan pasa puskesmas. Persamaan penelitian sebelumnya dengan saat ini ialah sama sama meneliti mengenai opini.

2. Penelitian Wahyuni pudjiastuti (2018), perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian sekarang adalah membahas tentang opini mahasiswa terhadap polisi sedangkan penelitian sekarang fokus membahas opini publik terhadap pelayanan kesehatan pasa puskesmas. Persamaan penelitian ini adalah sama sama meneliti opini.
3. Christiany Judhita
Perbedaan penelitian sebelumnya dengan pengertian sekarang adalah mebahas opini masyarakat terhadap KPK melawan kepolisian sedangkan penelitan sekarang membahas tentang opini publik terhadap pelayanan kesehatan pasa puskesmas. Persamaan penilitian ini adalah sama sama meneliti tentang opini masyarakat.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan metode yang ada (Moleong, 2012:5).

Penelitian kualitatif mengarah pada pendekatan deskriptif, tujuannya untuk memaparkan serta menjelaskan data yang telah di survey dilapangan. Selain itu untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif. Penelitian yang bersifat deskriptif ini hanya berisikan situasi atau peristiwa dan tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia (Sukmadinata 2014 :72).

Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci dengan melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi gejala yang berlaku, menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belahan dari mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang (Kriyantono, 2016 :25)

B. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek penelitian adalah informan yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian tersebut (Bungin, 2016:78).

Peneliti cenderung memilih subjek yang dianggap tau dan dapat di percaya untuk menjadi sumber yang di anggap tau dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data dan mengetahui tentang opini masyarakat terhadap opini publik terhadap pelayanan kesehatan pada puskesmas, maka yang akan menjadi subjek penelitian ini adalah :

- a. Masyarakat yang datang ke Puskesmas (Key Informan)
- b. Perawat (Informan)
- c. Pegawai Puskesmas (Informan)

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variable tertentu yang ditetapkan. (Arikunto, 2018 : 29) mengemukakan pengertian objek penelitian sebagai variabel penelitian, yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian.

Objek penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini ialah opini masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Balai jaya Kabupaten Rokan Hilir.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi merupakan tempat yang akan diteliti. Lokasi penelitian ini faktor penting dalam penelitian. Inilah yang akan menjadi tempat dimana dilakukannya penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian di Puskesmas Kecamatan Balai jaya Kabupaten Rokan Hilir.

2. Waktu Penelitian

Adapun rencana waktu penelitian dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 3.1. Jadwal Kegiatan Penelitian

NO	JENIS KEGIATAN	Bulan Dan Minggu Tahun 2021																KET
		April				Juli				Oktober				November				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan Penyusunan UP	X	X	X	X													
2	Seminar UP					X	X											
3	Revisi UP							X	X									
4	Peneliti Lapangan									X	X							
5	Pengolahan Dan Analisis Data											X						
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi												X					
7	Ujian Skripsi													X				
8	Revisi Dan Pengesahan Skripsi														X	X		
9	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																X	

D. Sumber Data

Menurut Bungin (2005:132) data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian yang diperoleh dilokasi penelitian. Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi :

1. Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah diperoleh langsung dari pihak puskesmas dan masyarakat mengenai opini masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Balai jaya Kabupaten Rokan Hilir.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak kedua atau sumber sekunder (Kriyantono, 2006:42). Data sekunder memberikan penjelasan mengenai data primer. Data sekunder pada penelitian ini didapat dari pemberitaan diinternet, buku buku, serta jurnal jurnal yang terkait dengan penelitian ini. Sumber sumber tersebut dapat membantu peneliti dalam menganalisa serta mengembangkan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Ada dua cara yang peneliti lakukan dalam pengumpulan data untuk menunjang penelitian ini, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset dengan seseorang yang berharap mendapatkan informasi penting, seseorang tersebut diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek (Kriyantono, 2006:98).

Dalam penelitian ini, peneliti akan menemui langsung informan yang telah dipilih serta peneliti akan menggunakan alat pendukung wawancara berupa perekam suara dan catatan wawancara dengan tujuan hasil jawaban dari informan dapat disimpan dengan jelas dan rinci. Wawancara dilakukan dengan masyarakat yang datang ke Puskesmas Kecamatan Balai jaya Kabupaten Rokan Hilir yang sedang melakukan perawatan dan pengobatan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah instrumen pengumpulan data yang sering digunakan dalam berbagai metode pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melengkapi data-data penelitian (Kriyantono, 2006:118). Dalam penelitian ini, dokumentasi berasal dari dokumentasi pribadi peneliti meliputi hasil wawancara berupa foto dan perekam terkait dengan topik penelitian di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir.

F. Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian bertujuan agar hasil dari suatu penelitian dapat dipertanggungjawabkan dari segala segi. Teknik pemeriksa keabsahan data yang relevan dalam penelitian yaitu:

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Teknik ini memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan dan dapat menguji ketidakbenaran informasi oleh distorsi,

baik yang berasal dari diri sendiri maupun dari informan dan juga untuk membangun kepercayaan subjek.

Perpanjangan keikutsertaan juga menuntut peneliti agar terjun langsung ke dalam lokasi dan dalam waktu yang cukup panjang guna mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin dapat mengotori data. Selain itu perpanjangan keikutsertaan juga dimaksudkan untuk membangun para subjek peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti sendiri (Moleong, 2011:328).

2. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Dalam memeriksa keabsahan data peneliti menggunakan Triangulasi sebagai teknik pemeriksaan keabsahan data. Triangulasi sebagai salah satu teknik pemeriksaan data secara sederhana dapat disimpulkan sebagai upaya mengecek data dalam suatu penelitian, dimana peneliti tidak hanya menggunakan satu sumber data, satu metode pengumpulan data atau hanya menggunakan pemahaman pribadi peneliti saja, tanpa melakukan pengecekan kembali dengan penelitian lain (Gunawan,2016:222).

Analisis Triangulasi yaitu menganalisis jawaban subjek yang meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data lainnya yang tersedia) (Kriyantono, 2010:72). Tiga macam analisis triangulasi yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Triangulasi Sumber

menggalikan kebenaran informasi melalui sumber memperoleh data. Dalam triangulasi dengan sumber yang terpenting adalah mengetahui adanya alasan-alasan terjadinya perbedaan-perbedaan tersebut.

b. Triangulasi teori

berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori. Triangulasi teoritik adalah memanfaatkan dua teori atau lebih untuk diadu dan dipadu agar hasilnya lebih komprehensif.

c. Triangulasi metode

usaha mengecek keabsahan data, atau mengecek keabsahan temuan peneliti. Triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data dan untuk mendapatkan data yang sama.

Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lain. (Moleong, 2011:330). Kaitannya dengan penelitian ini, diperuntukkan adanya keabsahan data dari hasil wawancara dan hasil observasi. Suatu dokumennya saling berkaitan sehingga dengan langkah tersebut penyusunan data yang kita lakukan dapat diupayakan untuk mendapatkan data yang dapat dipertanggung jawabkan.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (Kriyantono, 2006:167), analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan

uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Sesuai dengan pendekatan penelitian yang digunakan yaitu deskriptif, maka dalam menganalisis data yang akan dilakukan menggunakan non statistik sesuai dengan penelitian deskriptif yang bersifat kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif berujuan mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi. Data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan penggunaan *sosial media*, observasi atau mengamati informan dalam penggunaan, *sosial media*, dan dokumentasi. Data dari hasil wawancara dan observasi menjadi bahan analisis data untuk menjawab masalah penelitian.

1. Pengumpulan data

Pada penelitian kualitatif, pengambilan data dilakukan sebelum penelitian, pada saat penelitian dan diakhir penelitian dan tidak memiliki waktu yang spesifik dan khusus, proses pengumpulan data dapat dilakukan sepanjang penelitian berlangsung.

2. Reduksi data

Reduksi data adalah menggabungkan data data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan (script) yang akan di analisa. Hasil dari wawancara, observasi akan diubah menjadi bentuk tulisan sesuai format masing masing. reduksi data ini berlangsung sepanjang penelitian belum diakhiri.

3. Penyajian data

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi yang dapat memungkinkan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Subjek Penelitian

1. Keadaan Wilayah Kerja Puskesmas Kecamatan Balai Jaya

Puskesmas Kecamatan Balai Jaya adalah Puskesmas, dengan luas 1 Hayang terletak di Desa Kecamatan Balai Jaya. Puskesmas Kecamatan Balai Jaya mempunyai 4 Desa binaan dengan luas wilayah sekitar 47,11 km², 1 buah Puskesmas pembantu (PUSTU), 1 Pos Kesehatan Desa (POSKEDES). Jarak tempuh Ke Ibukota Kabupaten kurang lebih 45 Km, jarak Ke Ibukota provinsi lebih kurang 205 Km dan jarak Ke Daerah binaan paling jauh lebih kurang 8 Km.

2. Keadaan Sumber Daya Puskesmas Kecamatan Balai Jaya.

Sarana Kesehatan yang ada diwilayah kerja Puskesmas Kecamatan Balai Jaya masih kurang, masih ada beberapa desa yang jauh dari Puskesmas Induk yang seharusnya didirikan Puskesmas Pembantu. Saat ini Puskesmas Kecamatan Balai Jaya sudah memiliki Ruang dan UGD, ada juga Puskesmas pembantu baru satu buah yaitu PUSTU Hulu Teso, POSKEDES baru 1 buah dari 4 Desa yang ada, sementara beberapa bidan desa yang masih numpang difasilitas umum milik desa dan ada juga yang menumpang dirumah warga.

Sarana kesehatan (Fisik) yang ada diwilayah kerja Puskesmas Kecamatan Balai Jaya antara lain:

- | | |
|--------------------------------|----------|
| 1. Puskesmas Induk (Perawatan) | : 1 Buah |
| 2. Puskesmas Pembantu (PUSTU) | : 1 Buah |

- | | |
|-------------------------------------|----------|
| 3. Pos Kesehatan Desa | : 1 Buah |
| 4. Kendaraan Puskesmas Keliling | : 1 Buah |
| 5. Ambulan | : 1 Buah |
| 6. Kendaraan | : 3 Buah |
| 7. Pos Pelayanan Terpadu (POSYANDU) | : 7 Buah |

3. Sarana Sosial, Umum, Pendidikan dan Lainnya.

Sarana Sosial, Umum, Pendidikan dan lain-lain yang tersebar di wilayah

Puskesmas Kecamatan Balai Jaya antara lain:

- | | |
|-----------------------------|----------|
| 1. Masjid/Mushollah | : 7 Buah |
| 2. Pasar | : 4 Buah |
| 3. KUD | : 4 Buah |
| 4. SD/MI | : 4 Buah |
| 5. SLTP | : 5 Buah |
| 6. SLTA | : 2 Buah |
| 7. Depot air isi ulang | : 4 Buah |
| 8. Produk air minum kemasan | : 0 Buah |
| 9. Took obat | : 2 Buah |

4. Visi & Misi Puskesmas Kecamatan Balai Jaya

Visi :“Menjadikan Puskesmas Kecamatan Balai Jaya sebagai Pusat Pelayanan Kesehatan Yang bermutu dan Terjangkau oleh Masyarakat”

Misi :

1. Meningkatkan Profesionalisme Sumber Daya Manusia

2. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan yang Terjangkau oleh semua lapisan Masyarakat
3. Memberdayakan Masyarakat dan Keluarga dalam Pembangunan Kesehatan dengan Meningkatkan PHBS
4. Meningkatkan Kerjasama Lintas Sektoral.

Motto : “5 S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan & Santun)”.

Jenis-jenis Pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya diantaranya:

1. Rawat jalan.

- a. Pelayanan pemeriksaan umum
- b. Pelayanan kesehatan gigi dan mulut
- c. Pelayanan KIA/KB
- d. Pelayanan Gizi
- e. Pelayanan promosi kesehatan
- f. Pelayanan kesehatan lingkungan
- g. Pelayanan pencegahan dan pengendalian penyakit menular
- h. Pelayanan Kefarmasian
- i. Pelayanan Imunisasi
- j. Pelayanan Laboratorium

2. Pelayanan Instalasi Gawad Darurat (IGD) 24 jam.

Tabel IV.2 Jenis Penyakit Terbanyak Yang Dilayani di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya tahun 2019-2020

NO	JENIS PENYAKIT	JUMLAH
1.	Infeksi Saluran Pernafasan Atas	320
2.	Komplikasi	178
3.	Hipertensi	215
4.	Febritis	286
5.	Atritis Rematoid	248
6.	Dermatitis	327
7.	Dispepsia	250
8.	Gastritis	420
9.	Diabetes	284
10.	Penyakit Kulit	230
Jumlah		2.758

Sumber : Data Tahun 2019-2020

6. Tugas dan Fungsi Puskesmas Kecamatan Balai Jaya

Tugas Puskesmas Kecamatan Balai Jaya diantaranya:

Tugas pokok pegawai Puskesmas Kecamatan Balai Jaya diantaranya:

1. Kepala Puskesmas.
 - a. Tugas pokok Kepemimpinan manajerial
2. Kepala Tata Usaha.
 - a. Tugas Pokok:
 - 1) Mengkoordinasi keuangan Puskesmas, Kepegawaian, Perlengkapan, Perencanaan.
 - 2) Mengkoordinasi pendaftaran dan kehumasan pada Puskesmas.
3. Urusan Administrasi Umum.
 - a. Tugas Pokok Melaksanakan Tata Usaha Umum Puskesmas.
4. Urusan Administrasi Kepegawaian.
 - a. Tugas Pokok:

- 1) Melaksanakan urusan surat-surat kepegawaian
 - 2) Rekomendasi: Cuti, berkala dan izin
 - 3) Pendataan pegawai dan absensi pegawai.
5. Urusan Administrasi Keuangan.
- a. Tugas Pokok Melaksanakan tata usaha keuangan dan pengundangan Puskesmas.
6. Koordinasi Puskesmas.
- a. Tugas Pokok:
 - 1) Mengkoordinasi pelaksanaan Puskesmas
 - 2) Mengkoordinasi pencatatan dan pelaporan kegiatan Puskesmas.
7. Koordinasi Kesling (Kesehatan Keliling).
- a. Tugas Pokok:
 - 1) Pelaksanaan kegiatan Kesling
 - 2) Pencatatan pelaporan dan evaluasi kegiatan Kesling.
8. Koordinasi Promkes.
- a. Tugas Pokok:
 - 1) Menyusun program KIA/KB
 - 2) Mengkoordinasi PELAKSANAAN Program KIA/KB di wilayah kerja Puskesmas
 - 3) Pelayanan KIA/KB pada Puskesmas
9. Koordinasi KIA/KB.
- a. Tugas Pokok Melaksanakan tata usaha keuangan dan pergudangan Puskesmas

10. Koordinasi Program Gizi.

a. Tugas Pokok:

- 1) Menyusun program Gizi
- 2) Pelayanan pada pojok gizi di Puskesmas.

11. Penanggungjawab Apotik.

a. Tugas Pokok:

- 1) Merencanakan kebutuhan obat di Apotik
- 2) Mengkoordinasi pelayanan di Apotik
- 3) Pencatatan pelayanan resep.

12. Penanggung jawab Inventarisir Barang (Perlengkapan).

a. Tugas Pokok:

- 1) Mencatat dan melaporkan keadaan sarana dan prasarana Puskesmas
- 2) Inventarisir sarana pelayanan di wilayah kerja Puskesmas.

13. Penanggung jawaban Loker.

a. Tugas Pokok:

- 1) Mengkoordinir pelayanan loket
- 2) Menyusun jadwal petugas loket

14. Penanggungjawab Laboratorium.

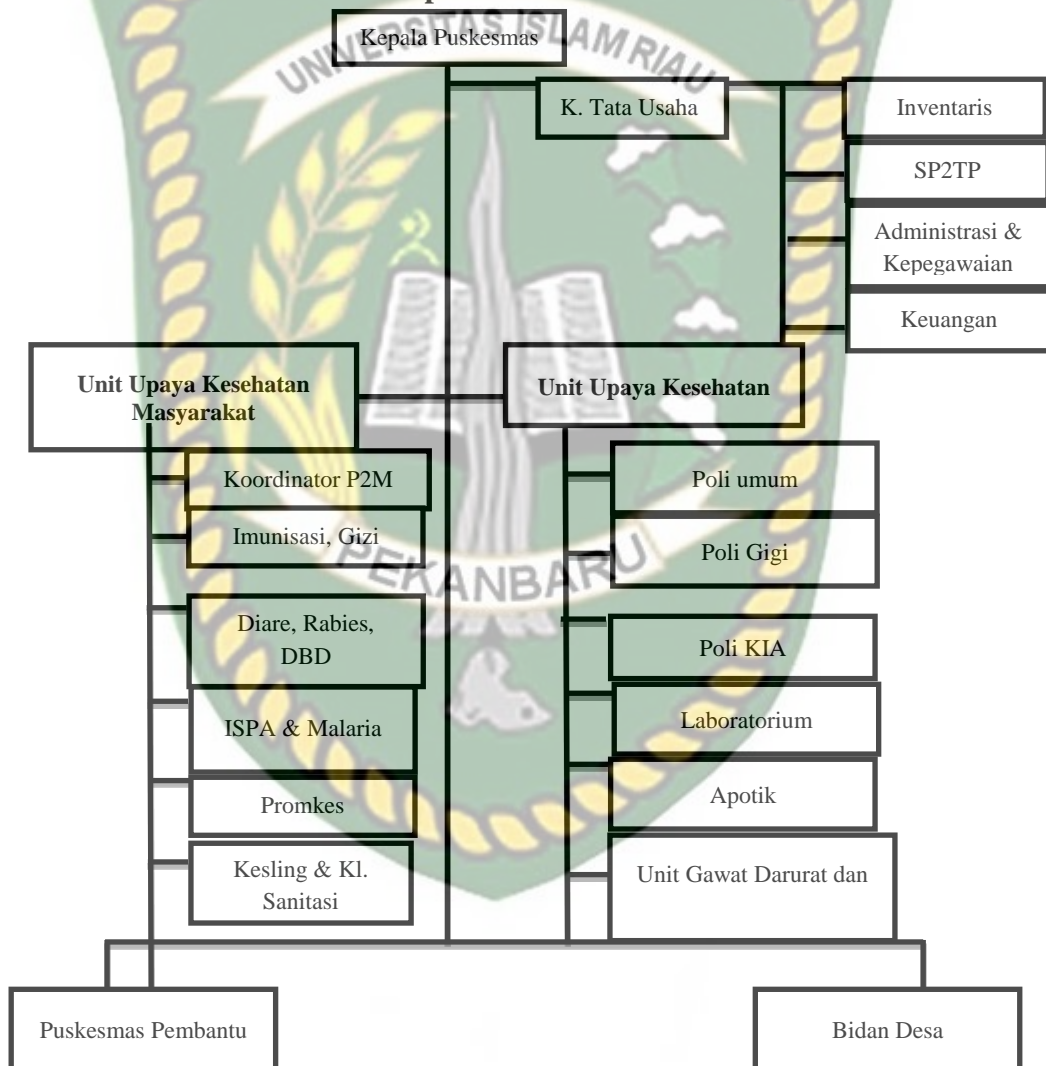
Fungsi Puskesmas Kecamatan Balai Jaya diantaranya:

1. Penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan tingkat pertama.

Pelayanan Puskesmas Kecamatan Balai Jaya tingkat pertama yang menjadi tanggungjawab Puskesmas Kecamatan Balai Jaya meliputi:

- a) Pelayanan Kesehatan Perorangan
- b) Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Gambar IV.1 :Struktur Organisasi Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir.



B. Hasil Penelitian

Salah satu urusan yang diserahkan pada daerah Kabupaten atau Kota adalah penanganan bidang kesehatan. Pembangunan kesehatan Indonesia bertujuan memandirikan masyarakat untuk hidup sehat. Perilaku hidup sehat dapat ditingkatkan melalui berbagai kegiatan penyuluhan dan pendidikan kesehatan agar menjadi bagian dari norma hidup dan budaya masyarakat. Salah satu strategi utama Departemen Kesehatan adalah menggerakkan dan memberdayakan masyarakat untuk hidup sehat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan dengan kinerja terbaik dari tenaga promosi kesehatan dan tenaga kesehatan lain.

Namun, pelayanan kesehatan yang terjangkau dan bermutu masih sulit dilaksanakan. Tidak jarang didengar tentang kurang baiknya praktek pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan kepada masyarakat baik di Rumah Sakit, Puskesmas, maupun klinik-klinik pelayanan kesehatan. Tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia kesehatan yang pada satu sisi adalah unsur penunjang utama dalam pelayanan kesehatan, pada sisi lain ternyata kondisi kualitas saat ini masih kurang.

Kesehatan dalam membuat perencanaan pelayanan kesehatan serta sikap perilaku dalam mengantisipasi permasalahan kesehatan yang terjadi, ternyata tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat bahwa masih lemahnya tingkat pelayanan publik dalam pelayanan kesehatan.

Puskesmas merupakan organisasi kesehatan tingkat kecamatan. Berhasil tidaknya Puskesmas mencapai visi dan misinya secara berkelanjutan sangat

tergantung pada kualitas SDM. Pelayanan kesehatan adalah jasa yang diberikan pihak lembaga kesehatan kepada masyarakat dilihat dari segi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative. Berbagai upaya kesehatan telah dilakukan pemerintah dalam rangka penyediaan pelayanan kesehatan yang bermutu dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan kesehatan masyarakat yang bersifat peningkatan (*promotif*) dan pencegahan (*preventif*) masih belum optimal di Puskesmas. Sampai saat ini upaya kesehatan masih dititik beratkan pada upaya kuratif (pengobatan) sehingga masih dirasakan kurangnya upaya kesehatan bersifat promotif dan preventif.

Kondisi di atas disebabkan karena jumlah SDM kesehatan belum memadai. Rasio tenaga kesehatan dengan jumlah penduduk masih rendah. Mutu SDM masih membutuhkan pembenahan. Hal ini tercermin dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diselenggarakan Puskesmas belum optimal. Promosi kesehatan Puskesmas merupakan upaya Puskesmas melaksanakan pemberdayaan kepada masyarakat untuk mencegah penyakit dan meningkatkan kesehatan setiap individu, keluarga serta lingkungannya secara mandiri dan mengembangkan upaya kesehatan bersumber masyarakat.

Pada sebuah organisasi yaitu puskesmas, agar para petugas kesehatan dapat bekerja secara produktif dan efektif diperlukan suatu program pendidikan dan pelatihan yang berguna untuk mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan sumberdaya manusia. Di Kabupaten Rokan Hilir pendidikan dan pelatihan tenaga kesehatan masih sangat minim hal ini sangat mempengaruhi

kemampuan dan keterampilan petugas dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai petugas kesehatan.

Pelayanan tersebut ditujukan kepada semua penduduk, tidak membedakan jenis kelamin dan golongan umur, sejak pembuahan dalam kandungan sampai tutup usia. Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

1. Perasaan Atau Emosi (*Affect*)

Komponen afektif tersebut merupakan evaluasi berdasarkan perasaan seseorang yang secara emotif (aspek emosional) untuk menghasilkan penilaian yaitu baik atau buruk. Orang yang mempunyai kepercayaan mempersepsi sesuatu dengan karakteristiknya. Hal ini dihubungkan dengan kepercayaan dan pemikiran seseorang mengenai suatu hal.

Sebagai unit pelayanan kesehatan yang mempunyai kewenangan yang besar dalam mencipta inovasi model pelayanan kesehatan di aras basis. Untuk itu dibutuhkan komitmen dan kemauan untuk meningkatkan/meratakan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan dengan melakukan revitalisasi sistem kesehatan dasar dengan memperluas jaringan yang efektif dan efisien di Puskesmas, peningkatan jumlah dan kualitas tenaga kesehatan / revitalisasi kader PKK,

pembentukan standar pelayanan kesehatan minimum untuk kinerja sistem kesehatan yang komprehensif, serta memperbaiki sistem informasi pada semua tingkatan pemerintah.

Hasil wawancara dengan masyarakat yaitu Bapak Imron pada tanggal 08 September 2021 yang sedang menjaga keluarganya yang menyatakan terkait dengan perhatian pegawai terhadap pasien atau keluarga pasien yaitu :

“Perhatian yang diberikan pegawai masyarakat dalam melayani masyarakat yang akan mengurus pelayanan kurang optimal. Masyarakat yang mengeluh mengenai prosedur dan waktu penyelesaian pengurusan pelayanan yang berbelit dan cukup lama juga kurang mendapat perhatian khusus dari para pegawai. Kurangnya perhatian pegawai tersebut dapat dilihat dari penyampaian informasi yang dibutuhkan masyarakat kurang baik dan tidak jelas untuk masyarakat”.

Selanjutnya hasil hasil wawancara dengan masyarakat yaitu Ibu Juni pada tanggal 08 September 2021 yang sedang menjaga keluarganya terkait dengan perhatian pegawai terhadap pasien atau keluarga pasien yaitu :

“Masyarakat yang mengurus pengurusan pelayanan merasa telah mendapatkan pelayanan yang optimal dari para pegawai yang memberikan pelayanan dan masyarakat hanya merasakan kendala waktu penyelesaian mengurus pelayanan yang masih harus menunggu cukup lama. Selain penyampaian informasi melalui pegawai langsung pihak Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir juga telah menempelkan berbagai macam informasi di setiap dinding agar masyarakat dapat membaca”.

Dari hasil wawancara oleh masyarakat dapat disimpulkan masyarakat menilai pegawai kurang memberikan informasi mengenai persyaratan dalam mengurus pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir sehingga banyak masyarakat mengulang pengurusan karena syarat-syarat yang tidak diketahui. Pegawai dinilai kurang responsive dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Arif pada tanggal 08 September 2021 selaku Pasien mengenai ketanggapan pelayanan pihak puskesmas terhadap pasien, menyatakan bahwa :

“Tidak ada mbak, untuk pelayanannya sudah bagus, kami diberi makan dan minum sama rata, tempat tidur pun juga sama, namun kadang saya merasa kurang diperhatikannya keadaan saya, ya mungkin karena tidak hanya saya saja pasiennya, jadi saya harus terima.”

Kemudian Bapak Nanda selaku pasien Puskesmas Kecamatan Balai Jaya juga mengatakan bahwa:

“Untuk pelayanan di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya sudah cukup bagus mbak, mereka tidak membedakan pelayanan hanya saja kadang saya merasa kurang nyaman kalo untuk pasien BPJS kadang mereka kurang ramah dalam memberikan arahan kepada kami.”

Berdasarkan kedua tanggapan dari pasien dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya tidak adanya pembeda atau pelayanan khusus, melainkan mereka kurang memberikan perhatian yang lebih kepada pasiennya dikarenakan didalam Puskesmas tersebut bukan hanya 1 pasiennya melainkan lebih dari 1. Untuk kedepannya seharusnya pihak Puskesmas harus lebih mengedepankan perhatian dan pelayanan pasiennya, karena hal tersebut bagian dari keuntungan tersendiri untuk Puskesmas.

Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Direktur Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir Bapak Jamhari S.Kep pada tanggal 10 September 2021, yang diperoleh informasi bahwa:

“Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang mengurus pelayanan sudah optimal. Bila masyarakat merasa pegawai tidak memberikan perhatian dan pelayanan secara optimal maka dapat disebabkan karena jumlah pegawai yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang datang ke Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir yang akan mengurus pelayanan , sehingga pegawai merasa

kewalahan dalam melayani masyarakat tersebut. Dan untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai pengurusan pelayanan bukan hanya dari pegawai saja informasinya juga dapat dilihat dari informasi-informasi yang telah ditempel di dinding Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir”.

Kemudian wawancara dengan bapak Hidayat Makruf Amd.Kep selaku staf pegawai Puskesmas mengenai perhatian dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengatakan bahwa:

“Dalam menyampaikan semua diinformasikan dengan jelas kepada pasien misalnya informasi tentang waktu jam kerja dokter hanya dilakukan pada pagi hari mulai pukul 7:30 sampai selesai, informasi tentang obat apa yang harus diminum, waktu minum obat, apakah harus rutin selama waktu penyembuhan, misalnya misalnya penyakit TB asma, kemudian informasi hasil laboratorium yang hasilnya ditindak lanjuti sehingga pasien bias dirawat di Puskesmas atau dikirim ke Rumah Sakit untuk memperkuat diagnose penyakit”.

Hasil wawancara dengan salah satu pasien yang sedang melakukan pengobatan jalan di puskesmas menyatakan bahwa :

“Keterampilan pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat kurang memuaskan dan kurang optimal. Pegawai hanya memberikan informasi yang ditanyakan masyarakat saaja tanpa memberitahukan informasi lainnya yang diperlukan masyarakat. Pegawai dapat memberitahukan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan baik serta pegawai juga dapat bersikap sopan dalam melayani masyarakat. Pegawai kadang bersikap kurang sopan dalam melayani masyarakat, informasi yang diberikan juga terbatas sehingga masyarakat merasa tidak nyaman dilayani oleh pegawai tersebut. Masyarakat ingin mendapat perlakuan yang sama dengan masyarakat lainnya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Supriati selaku pasien kompetensi pegawai mengatakan bahwa:

“Sudah cukup baik, mereka telah melayani kami tanpa membedakan antara pasien umum dan BPJS, namun sebaiknya harus lebih ditingkatkan kembali pelayanannya, karena masih ada beberapa pegawai yang kurang sigap dalam melayani kami. Cukup baik, contohnya saat akan memberikan pemeriksaan kepada kami, mereka akan menjelaskan terlebih dahulu mengenai keadaan kami, namun ada beberapa diantaranya yang sekedar

memeriksa saja tanpa memberi arahan sehingga membuat kami kadang tidak nyaman. Untuk pelayanan yang diberikan Puskesmas masih adanya pembeda antara BPJS dan Umum, namun tidak terlalu menonjol karena mereka memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan mereka”.

Dari tanggapan pasien dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan pengguna BPJS dan Umum mereka diberikan pelayanan sama rata namun, masih adanya pembeda dalam pelayanannya. Dikarenakan mereka bekerja sesuai dengan kemampuan dan ketetapan yang diberikan oleh Instansi yang bersangkutan. Sehingga pasien harus menerima ketentuan yang telah diberikannya oleh pihak Puskesmas.

Dari hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir dalam kategori cukup baik. Hal ini dirasakan betul oleh masyarakat yang tidak mendapatkan perhatian dari pegawai yang memberikan pelayanan. Tidak semua masyarakat memiliki pemikiran yang baik sehingga adaya tangkap masyarakat pun selalu berbeda-beda, tentu apabila masyarakat tidak memahami prosedur yang akan dilakukan serta persyaratan yang diajukan untuk mengurus pelayanan maka harus didukung oleh pemberitahuan informasi yang lengkap dan jelas oleh pegawai yang memiliki pengetahuan yang banyak. Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas baik mengenai prosedur maupun informasi lainnya dengan sopan dan ramah tamah.

2. Tingkah Laku (Behaviour)

Merupakan komponen untuk menggerakkan seseorang secara aktif untuk melakukan tindakan atau berperilaku atas suatu reaksi yang sedang dialaminya. Perasaan yang dimiliki orang terhadap sesuatu, tujuan tertentu, atau cara tertentu

dalam melakukan sesuatu, yang erat kaitannya dengan isi afektif yang membantu seseorang dalam menilai lingkungannya. Dalam hal ini mengarah pada suka atau tidak suka.

Hasil tanggapan dari salah satu masyarakat Ibu Sumirnah tanggal 09 September 2021 yang sedang mengantri untuk menebus obat menyatakan bahwa :

“Pengurusan pelayanan baik untuk melakukan pengobatan, maupun menebus obat masih tergolong cukup lama. Oleh karena itu kami harus dapat menunggu dan mengantri sesuai urutan. Terus disini ni pegawai nya mungkin sedikit dan tidak kerja semua, jadi saya liat didalam ruangan itu cuma ada 2 orang untuk ambil obat jadi lambat kerjanya sementara saya sudah dari tadi siap diperiksa”.

Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Direktur Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir Bapak Jamhari S.Kep pada tanggal 10 September 2021, yang diperoleh informasi bahwa:

“Pegawai berusaha seoptimal mungkin dalam melayani masyarakat, pegawai juga sudah dapat memberikan informasi yang dibutuhkan serta kesopanan pegawai yang diutamakan. Karena keadaan fisik pegawai yang melayani terlalu banyak masyarakat yang datang maka masyarakat merasa pegawai kurang sopan dalam memberikan pelayanan. Upaya yang kami lakukan dengan meningkatkan mutu pelayanan dengan mengikuti berbagai Pelatihan-pelatihan yang ada, sehingga upaya tersebut sudah ditetapkan oleh Dinas kesehatan yang telah memenuhi Standar Oprasional Prosedur dalam memberikan pelayanan untuk pasien dan setiap penanganan yang kami berikan untuk pasien sudah mengikuti Standar Oprasional Prosedur”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan Nuralisa Amd.Kep selaku perawat puskesmas, mengatakan bahwa:

“Untuk uapaya peningkatan jaminan kesehatan kami selalu berusaha untuk melayani sebaik mungkin meskipun tidak semua merasa puas akan pelayanan yang kami berikan. Namun kami sudah berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan pelayanan salah satunya persalinan gratis untuk ibu hamil yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran ibu untuk melahirkan di Faskes yang merupakan salah satu program kami. Namun untuk saat ini kami juga sangat membutuhkan tenaga medis, karena rata–

rata bagian tenaga medisnya hanya sukarelawan dan kami juga membutuhkan kesejahteraan tenaga medis”

Dari hasil tanggapan informan maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai pada Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasar hasil tanggapan informan yang menyatakan bahwa dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang mengurus pelayanan serta kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dinilai kurang terampil serta terkadang pegawai bersikap kurang sopan seperti terkadang berbicara agak keras dan kasar sehingga masyarakat merasa kurang nyaman dalam melakukan pengurusan pelayanan.

Selanjutnya hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang menjaga keluarganya yang di pada tanggal 08 September 2021 menyatakan bahwa :

“Pegawai kurang cepat dalam melayani masyarakat yang akan mengurus pelayanan baik dalam menyampaikan informasi mengenai waktu penyelesaian, syarat-syarat yang harus diberikan serta pelayanan yang berbelit-belit. Masyarakat merasa pelayanan yang diberikan pegawai belum seluruhnya secara optimal. Harapan saya agar pegawai dapat memberikan pelayan secara optimal dan selesai dengan cepat. Masyarakat tidak harus menunggu lama dalam mengurus pengurusan pelayanan dan pegawai juga dapat memberikan informasi yang akurat agar masyarakat merasa mengerti akan syarat-syarat diberikan”.

Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Direktur Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir Bapak Jamhari S.Kep pada tanggal 10 September 2021, yang diperoleh informasi bahwa:

“Informasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah optimal, pihak Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir juga telah menempel informasi disetiap sudut ruangan agar masyarakat mudah memperoleh informasi. Apabila terkendala waktu penyelesaian yang cukup lama maka hal itu dapat disebabkan karena banyaknya jumlah surat-surat

yang harus dikerjakan setiap harinya sehingga pegawai merasa kewalahan dalam menyelesaikan surat-surat yang mau diselesaikan dan jumlah pegawai yang melayani pengurusan pelayanan tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang selalu datang dalam jumlah yang banyak”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hidayat Makruf Amd.Kep selaku Kepala mengenai indikator keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengatakan bahwa:

“Untuk pelayanan kami tidak membedakan pasien umum atau BPJS, tetap kami berikan pelayanan. Namun kami juga memiliki prosedur dalam pelayanan, contohnya apabila adanya pasien yang datang dengan keadaan tidak sadarkan diri, dan jika pihak keluarga tidak membawa perlengkapan seperti kartu BPJS maka kami akan menunggu sampai pihak keluarga mengurusnya, setelah itu kami akan cek kartu tersebut apakah masih aktif atau tidak, namun pasien tersebut tetap akan kami berikan pelayanan karena kami lebih mengutamakan keselamatan pasien, sedang administrasi bagian belakang. Sudah, kami telah mengikuti Standar Oprasional Prosedur sesuai dengan apa yang kami lakukan. Karena Puskesmas ini sudah terakreditasi untuk segala tindakan yang kami berikan untuk pasien yang sudah ada SOP nya”.

Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Direktur Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir Bapak Jamhari S.Kep pada tanggal 10 September 2021, yang diperoleh informasi bahwa:

“Setiap harinya pegawai melayani puluhan orang masyarakat bahkan ratusan dengan urusan yang berbeda, dan ada kalanya juga pegawai merasa kelelahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat tersebut. Pihak berharap agar masyarakat dapat memaklumi keadaan para pegawai juga karena jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang datang. Untuk uapaya peningkatan jaminan kesehatan kami selalu berusaha untuk melayani sebaik mungkin meskipun tidak semua merasa puas akan pelayanan yang kami berikan. Namun kami sudah berusaha semaksimal mungkin untuk meningkatkan pelayanan salah satunya persalinan gratis untuk ibu hamil yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran ibu untuk melahirkan di Faskes yang merupakan salah satu program kami. Namun untuk saat ini kami juga sangat membutuhkan tenaga medis, karena rata-rata bagian tenaga medisnya hanya sukarelawan dan kami juga membutuhkan kesejahteraan tenaga medis”

Dari hasil tanggapan informan maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang pernah merasakan pelayanan tersebut, menilai pegawai sebagai orang yang memiliki pengetahuan serta kemampuan lebih tidak sepenuhnya melayani masyarakat dengan baik. Masyarakat juga menilai kalau pegawai dapat berbuat baik serta ramah kepada masyarakat yang pegawai kenal atau memiliki hubungan kekerabatan tentu saja hal ini dapat menimbulkan kecemburuan sosial kepada masyarakat lainnya serta masyarakat dapat menilai bahwa pegawai tidak dapat memberikan perlakuan yang sama dan tidak baik kepada masyarakat.

Kemudian dari hasil wawancara dengan Ns.Eka Ernawati S.Kep selaku perawat mengenai keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengatakan bahwa:

“Upaya yang dapat dilakukan dengan tidak membedakan pasien BPJS dan umum, namun pasien BPJS harus mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas kesehatan. Upaya yang kami lakukan dengan meningkatkan mutu pelayanan dengan mengikuti berbagai Pelatihan-pelatihan yang ada, sehingga upaya tersebut sudah ditetapkan oleh Dinas kesehatan yang telah memenuhi Standar Oprasional Prosedur dalam memberikan pelayanan untuk pasien dan setiap penanganan yang kami berikan untuk pasien sudah mengikuti Standar Oprasional Prosedur”.

Dari hasil tanggapan informan maka dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pada Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan tanggapan masyarakat yang merasakan pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat kurang baik dan optimal. Masyarakat yang datang untuk mengurus pelayanan memiliki kesibukan dan kepentingan yang berbeda-beda, sehingga banyak masyarakat yang menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tetapi secara nyata untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tidak dapat terealisasi oleh pegawai dan masyarakat

merasakan lebih cepat memperoleh pelayanan mengurus pelayanan melalui orang dalam dibandingkan mengurus sendiri.

3. Pengertian Atau Nalar (Cognition)

Komponen ini menghasilkan penilaian atau pengertian dari seseorang berdasarkan penilaian atau rasio atau kemampuan nalarinya. Artinya kognitif tersebut merupakan aspek kemampuan intelektualitas seseorang yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan. Bagaimana harapan dan tafsiran seseorang mengenai keadaan di masa depan, berdasar pada apa yang terjadi saat ini maupun di masa lalu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan keluarga pasien Bapak Haryono yang sedang menunggu keluarganya dirawat pada tanggal 10 September 2021 menyatakan bahwa :

“Biaya yang ditetapkan dalam pengurusan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa tambahan biaya apapun yang terdapat dalam perda mengenai retribusi kesehatan. Tapi ya namanya puskesmas biaya perawatan tidak terlalu mahal dan masih bisa dijangkau oleh kami masyarakat ini. Kami pun ada juga BPJS jadi lebih nyaman dalam perawatan”.

Selanjutnya hasil wawancara dengan pasien yang sedang menunggu tebusan obat pada tanggal 10 September 2021 menyatakan bahwa :

“Saya pernah dulu merasakan ada kejanggalan dalam mengurus pelayanan yaitu masyarakat dikenakan biaya tambahan dari jumlah pembayaran seharusnya apabila proses pengurusan pelayanan tersebut dapat selesai dengan cepat dan tanpa antrian. Masyarakat juga berharap agar tindak ini dapat ditindak lanjuti karena hal ini sama dengan memberikan pelayanan yang berbeda kepada masyarakat. Pokoknya pihak puskesmas ini harusnya lebih mengerti ya kehidupan di desa ini bagaimana la kondisi perekonomiannya, kami masyarakat ya tau nya iya- iya aja”.

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir dalam kategori baik, pegawai beralasan telah memberikan kesamaan harga atau biaya kepada masyarakat yang akan mengurus pelayanan .

Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Direktur Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir Bapak Jamhari S.Kep pada tanggal 10 September 2021, yang diperoleh informasi bahwa”

“Biaya pengurusan pelayanan itu sudah ada sesuai peraturan serta ketentuannya, apabila ada pegawai yang meminta biaya tambahan dalam mengurus pelayanan tersebut maka pihak Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir akan mencoba untuk mencari tahu serta menindaklanjuti pegawai atau oknum tersebut. Terkadang masyarakat yang memberikan biaya tambahan tersebut karena uruan mereka dapat cepat selesai”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Dr. Rio partomuan selaku dokter Puskesmas Kecamatan Balai Jaya terkait dengan tariff atau biaya perawatan dalam pelayanan puskesmas menyatakan bahwa:

“Tidak ada pasien yang diberlakukan khusus oleh pihak Puskesmas atau petugas. Semua dilayani dan diperlakukan sama baik dari pasien Jamkesmas, Askes, ataupun yang lainnya semua tidak ada yang beda pelayanannya. Memang ada pasien yang mendapat perhatian khusus bukan pelayanan khusus, supaya pasien mau berobat rutin dan control secara berkala, misalnya untuk pasien yang menderita penyakit darah tinggi disarankan harus berobat rutin atau control setiap tiga hari sekali , dan untuk penyakit diabetes harus kontrol setiap satu bulan sekali untuk cek laboratorium. Jaminan kesehatan semua tergantung kepada kami selaku Tim medis, kami akan memberikan pengobatan dan pelayanan sebaik mungkin untuk pasien yang dirawat di Puskesmas ini. Walaupun sebenarnya Puskesmas Kecamatan Balai Jaya masih kurang tenaga medis dan kebanyakan tenaga sukarelawan, namun kami lebih mengutamakan keselamatan pasien”.

Dari hasil tanggapan informan maka dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir dalam

kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan tanggapan masyarakat yang menyatakan bahwa melakukan transaksi dalam pengurusan pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir banyak mengalami kendala salah satu kendalanya dari faktor harga. Harga yang harus dibayarkan masyarakat dalam mengurus pelayanan telah disesuaikan dengan yang ada dalam perda yang berlaku, apabila masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan baik maka dapat membayar lebih dari harga yang telah ditetapkan, tentu saja hal ini sangat memberatkan bagi masyarakat karena setiap masyarakat memiliki pendapatan perekonomian yang berbeda-beda pula.

Hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang mengantri untuk melakukan pemeriksaan kesehatan pada tanggal 11 September 2021 menyatakan bahwa :

“Kurang besar ruang tunggu untuk mengantri serta terbatasnya jumlah kursi yang disediakan sehingga sebagian masyarakat tersebut banyak yang harus berdiri saat menunggu antrian untuk pengurusan pelayanan. Ruang tunggu juga dalam keadaan bersih saat pagi saja sedangkan siang kurang dibersihkan terkadang hal itu yang membuat masyarakat kurang merasa nyaman. Sarana parkir yang disediakan juga berantakan sehingga masyarakat harus mengatur sendiri kendaraan yang akan diparkir”.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Giarti Ningsih salah satu pasien mengenai sarana dan prasarana di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir, berikut tanggapannya:

“Untuk fasilitas ruang menurut saya cukup memadai, seperti adanya kamar tidur, kipas angin dan tempat penyimpanan barang. Namun harapan kami untuk kedepannya didalam setiap kamar harus ada tombol bel untuk mempermudah pasien untuk memanggil tenaga medisnya. Sehingga kami tidak perlu untuk memanggil tenaga medis yang berjaga didepan. Kemudian Untuk Kebersihan Ruang Maupun Untuk Keseluruhan Puskesmas harus terus ditingkatkan.”

Dari tanggapan pasien dapat dijelaskan bahwa fasilitas ruang cukup memadai. Namun ada beberapa yang perlu ditambahkan atau lebih diperhatikan kembali seperti tingkat kebersihan harus dijaga dan diruangan perlunya adanya tombol bel yang merupakan salah satu fasilitas yang dapat digunakan untuk mempermudah pasien untuk memanggil tenaga medis jika diperlukan oleh pasien, sehingga pihak keluarga pasien tidak perlu untuk memanggil kebagian depan.

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan pelayanan di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir dalam kategori cukup baik.

Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Direktur Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir Bapak Jamhari S. Kep pada tanggal 10 September 2021, yang diperoleh informasi bahwa:

“Sarana dan prasarana yang disediakan juga sudah ketentuan dari Pemerintah setempat dan tersedianya sarana dan prasarana tersebut sudah cukup memadai. Masalah kebersihan memang dilakukan saat buka dan tutup kantor karena terbatasnya jumlah pegawai juga. Tetapi kami pihak Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir berusaha optimal dalam melayani segala kepentingan masyarakat.”

Berdasarkan hasil Wawancara dengan bapak Hidayat Makruf Amd. Kep selaku staf pegawai Puskesmas, mengenai sarana dan prasarana yang ada di puskesmas menyatakan bahwa :

“Belum memadai, namun untuk fasilitas kesehatan ruangan sudah cukup memadai dan Ketersediaan fasilitas penunjang pelayanan juga sudah memadai, mulai dari peralatan medis, kursi yang cukup untuk pasien mengantri, kebersihan di Puskesmas, dan adanya rawat 24 Jam yang dapat dirasakan sangat membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. di Puskesmas ini juga menyediakan berbagai fasilitas pelayanan seperti poli umum, poli gigi, poli gizi, pelayanan ibu hamil dan persalinan, keluarga berencana, laboratorium, Unit Gawat Darurat, dan ambulance. Semua fasilitas di puskesmas sangat berpengaruh, hal pertama

yang dilihat oleh pasien adalah fisik atau tampilan Puskesmas Kecamatan Balai Jaya yang sudah dicat, dantelah dilakukanya modifikasi terhadap Ruangan-ruangan antar pasien, ditunjang juga dengan adanya Unit Gawad Darurat (UGD).Sehingga berpengaruh besar terhadap kenyamanan Pasien Sukaraja”.

Dari tanggapan kepala Puskesmas dapat dijelaskan bahwa keadaan fasilitas ruang sudah cukup memadai, fasilitas penunjang pelayanan serta peralatan tenaga medis cukup, kemudian disisi lain Pihak Puskesmas harus lebih mengutamakan tingkat kebersihan yang ada di Puskesmas, karena kebersihan merupakan penunjang utama untuk memperoleh kenyamanan pasien dan untuk sarana fisik sangat berpengaruh terhadap lingkungan dalam Puskesmas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Hidayat Makruf Amd.Kep selaku Kepala Ruang mengenai sarana dan prasarana Puskesmas Kecamatan Balai Jaya menyatakan bahwa :

“Untuk sementara keadaannya fasilitas ruang sudah cukup memadai terbukti dengan adanya bed dan lainnya. Namun ada beberapa fasilitas yang rusak dikarenakan sudah dimakan usia (sudah lama) dan belum adanya bantuan dari dinas kesehatan Kabupaten Rokan Hilir beserta pemerintah Kabupaten Rokan Hilir sehingga mengakibatkan berkurangnya fasilitas yang ada di Puskesmas”.

Dari hasil tanggapan informan maka dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pada Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan informan yang menyatakan bahwa kebersihan Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir tersebut kurang terjaga apalagi ketika siang hari. Jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan pengurusan pelayanan tidak dalam jumlah yang sedikit tetapi bangku tempat untuk menunggu antrian jumlahnya terbatas sehingga masyarakat harus berdesakan dan berdiri. Kemudian dari segi

perparkiran juga masyarakat merasa kurang optimal karena tidak ada pengurus parker yang membantu secara langsung kepada masyarakat untuk parker.

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil wawancara dari unsur masyarakat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir dalam kategori cukup baik. Hal ini mengartikan bahwa masyarakat masih merasakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir kurang cepat tanggap dan proses yang diberikan juga sulit.

Dari hasil wawancara dengan Direktur Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir Bapak Jamhari S.Kep pada tanggal 10 September 2021, yang diperoleh informasi bahwa :

“Pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang mengurus pelayanan sudah optimal. Bila masyarakat merasa pegawai tidak memberikan perhatian dan pelayanan secara optimal maka dapat disebabkan karena jumlah pegawai yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang datang ke Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir yang akan mengurus pelayanan , sehingga pegawai merasa kewalahan dalam melayani masyarakat tersebut. Dan untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai pengurusan pelayanan bukan hanya dari pegawai saja informasinya juga dapat dilihat dari informasi-informasi yang telah ditempel di dinding Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir”.

Kemudian dari hasil observasi dilapangan, penulis dapat mengetahui pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat memang kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari ketanggapan dan kelambatan dalam memberikan pelayanan sehingga banyak juga masyarakat yang harus menunggu saat akan melakukan perawatan maupun pengobatan. Masyarakat harus dapat memberikan semua persyaratan yang lengkap dan terkadang dalam waktu yang tergesa-gesa

persyaratan tersebut tidak dapat dibawa sehingga masyarakat tidak mendapat keringanan dalam pengurusan persyaratan untuk melakukan pengobatan.

C. Pembahasan

Berbagai hal yang terjadi dan menjadi pengalaman yang kurang menyenangkan sering mengakibatkan warga masyarakat kurang mampu bersikap terbuka untuk secara jujur menyatakan persepsi dan pandangannya tentang suatu program yang diselenggarakan pemerintah. Karena sering dilandasi oleh persepsi yang kurang positif maka keterlibatan yang ada sering merupakan partisipasi semu. Keadaan yang demikian itu bila sering terjadi maka akan berakibat kurang lancarnya kegiatan sesuai dengan rencana sehingga menyulitkan usaha pencapaian tujuan program secara utuh dan mantap (Sutopo, 1996: 132).

1. Perasaan Atau Emosi (*Affect*)

Sebagai unit pelayanan kesehatan yang mempunyai kewenangan yang besar dalam mencipta inovasi model pelayanan kesehatan di aras basis. Untuk itu dibutuhkan komitmen dan kemauan untuk meningkatkan/meratakan kualitas dan kuantitas pelayanan kesehatan dengan melakukan revitalisasi sistem kesehatan dasar dengan memperluas jaringan yang efektif dan efisien di Puskesmas, peningkatan jumlah dan kualitas tenaga kesehatan / revitalisasi kader PKK, pembentukan standar pelayanan kesehatan minimum untuk kinerja sistem kesehatan yang komprehensif, serta memperbaiki sistem informasi pada semua tingkatan pemerintah.

Dari hasil wawancara oleh masyarakat dapat disimpulkan masyarakat merasa bahwa selama melakukan perawatan di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya

kurang diperhatikan, misalnya masyarakat harus bertanya berkali-kali dengan penyampaian informasi yang dibutuhkannya sementara masyarakat banyak tidak mengetahui prosedur yang harus diurus terlebih dahulu, kemudian masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan pegawai lama prosesnya. Masyarakat menilai pegawai dinilai kurang responsive dalam melayani masyarakat.

Dari tanggapan pasien dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan pengguna BPJS dan Umum mereka diberikan pelayanan sama rata namun, masih adanya pembeda dalam pelayanannya. Dikarenakan mereka berkerja sesuai dengan kemampuan dan ketetapan yang diberikan oleh Instansi yang bersangkutan. Sehingga pasien harus menerima ketentuan yang telah diberikannya oleh pihak Puskesmas.

Dari hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang tidak mendapatkan perhatian dari pegawai yang memberikan pelayanan. Tidak semua masyarakat memiliki pemikiran yang baik sehingga adaya tangkap masyarakat pun selalu berbeda-beda, tentu apabila masyarakat tidak memahami prosedur yang akan dilakukan serta persyaratan yang diajukan untuk mengurus pelayanan maka harus didukung oleh pemberitahuan informasi yang lengkap dan jelas oleh pegawai yang memiliki pengetahuan yang banyak. Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas baik mengenai prosedur maupun informasi lainnya dengan sopan dan ramah tamah.

2. Tingkah Laku (Behaviour)

Dari hasil tanggapan informan maka dapat disimpulkan bahwa tingkah laku pegawai pada Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir

dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasar dari hasil tanggapan informan yang menyatakan bahwa dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang mengurus pelayanan serta kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dinilai kurang terampil serta terkadang pegawai bersikap kurang sopan seperti terkadang berbicara agak keras dan kasar sehingga masyarakat merasa kurang nyaman dalam melakukan pengurusan pelayanan.

Masyarakat yang pernah merasakan pelayanan tersebut, menilai pegawai sebagai orang yang memiliki pengetahuan serta kemampuan lebih tidak sepenuhnya melayani masyarakat dengan baik. Masyarakat juga menilai kalau pegawai dapat berbuat baik serta ramah kepada masyarakat yang pegawai kenal atau memiliki hubungan kekerabatan tentu saja hal ini dapat menimbulkan kecemburuan sosial kepada masyarakat lainnya serta masyarakat dapat menilai bahwa pegawai tidak dapat memberikan perlakuan yang sama dan tidak baik kepada masyarakat.

Masyarakat yang merasakan pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat kurang baik dan optimal. Masyarakat yang datang untuk mengurus pelayanan memiliki kesibukan dan kepentingan yang berbeda-beda, sehingga banyak masyarakat yang menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tetapi secara nyata untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tidak dapat terealisasi oleh pegawai dan masyarakat merasakan lebih cepat memperoleh pelayanan mengurus pelayanan melalui orang dalam dibandingkan mengurus sendiri.

3. Pengertian Atau Nalar (Cognition)

Dari hasil tanggapan informan maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang menyatakan bahwa melakukan transaksi dalam pengurusan pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir banyak mengalami kendala salah satu kendalanya dari faktor harga. Harga yang harus dibayarkan masyarakat dalam mengurus pelayanan telah disesuaikan dengan yang ada dalam perda yang berlaku, apabila masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan baik maka dapat membayar lebih dari harga yang telah ditetapkan, tentu saja hal ini sangat memberatkan bagi masyarakat karena setiap masyarakat memiliki pendapatan perekonomian yang berbeda-beda pula.

Dari tanggapan kepala Puskesmas dapat dijelaskan bahwa keadaan fasilitas ruang sudah cukup memadai, fasilitas penunjang pelayanan serta peralatan tenaga medis cukup, kemudian disisi lain Pihak Puskesmas harus lebih mengutamakan tingkat kebersihan yang ada di Puskesmas, karena kebersihan merupakan penunjang utama untuk memperoleh kenyamanan pasien dan untuk sarana fisik sangat berpengaruh terhadap lingkungan dalam Puskesmas.

Dari hasil tanggapan informan maka dapat disimpulkan bahwa kebersihan Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir tersebut kurang terjaga apalagi ketika siang hari. Jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan pelayanan tidak dalam jumlah yang sedikit tetapi bangku tempat untuk menunggu antrian jumlahnya terbatas sehingga masyarakat harus berdesakan dan berdiri. Kemudian dari segi perparkiran juga masyarakat merasa

kurang optimal karena tidak ada pengurus parker yang membantu secara langsung kepada masyarakat untuk parker.

Kemudian dari hasil obesrvasi dilapangan, penulis dapat mengetahui pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat memang kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari ketanggapan dan kelambatan dalam memberikan pelayanan sehingga banyak juga masyarakat yang harus menunggu saat akan melakukan perawatan maupun pengobatan. Masyarakat harus dapat memberikan semua persyaratan yang lengkap dan terkadang dalam waktu yang tergesa-gesa persyaratan tersebut tidak dapat dibawa sehingga masyarakat tidak mendapat keringanan dalam pengurusan persyaratan untuk melakukan pengobatan.

Hambatan yang sering muncul ketika psrtisipasi masyarakat terhadap suatu program pemerintah kurang maksimal bisa secara internal, berupa hambatan sosio-kultural, dan eksternal, hambatan dari birokrasi pemerintah (Miftah Thoha,tth: 11-17)

Hambatan internal, merupakan hambatan dari dalam masyarakat itu sendiri, yang merupakan keengganan sebagian besar warga masyarakat untuk terlibat langsung dalam suatu program kegiatan. Hal ini disebabkan karena keadaan sosio-kultural mereka yang belum memungkinkan untuk secara aktif menyuarakan keinginan mereka. Sementara mereka lebih memilih diam.

Hambatan ini bukanlan merupakan hambatan yang fatal, sebab hamabatan ini masih bisa diperbaiki dengan cara memberikan masukan informasi-informasi baru yang positif dan bersifat membangun. Mereka harus dikenalkan dengan penemuan-penemuan dan perkembangan baru di daerah lain, yang nantinya akan

membuka cakrawala berpikir mereka. Akan tetapi kadang-kadang mereka masih memiliki kesadaran yang rendah karena adanya beberapa keterbatasan. Misalnya: rendahnya pendidikan, rendahnya sosial-ekonomi, kurangnya sarana dan prasaranan.

Sedangkan hambatan yang sifatnya eksternal adalah karena selama ini setiap ada program pemerintah biasanya sistemnya sendiri yang lebih menekankan perencanaan dari atas (top-down) atau strategi center-down, yang kurang memperhatikan masyarakat arus bawah. Akibatnya, yang dilakukan itu kadang-kadang menjadi tidak realistis dan mengalami stagnasi.

Akibatnya juga banyak program menghadapi kendala dalam pelaksanaannya seperti kendala yang telah diuraikan di atas. Sehingga partisipasi warga masyarakat sangat kurang. Proses dan persepsi seseorang tidak mudah diungkap secara lengkap dan rinci, lebih-lebih apabila orang tersebut tidak bersikap terbuka. Banyak hal yang merupakan pengalaman seseorang dapat mempengaruhi makna hasil persepsi terhadap kegiatan hubungan antar manusia dalam masyarakat. Selain tergantung dari bentuk dan proses interaksinya, persepsi seseorang sangat tergantung pada banyak faktor yang membentuk pengalamannya dalam kehidupan masyarakat itu sendiri.

Adapun hambatan yang terjadi dalam kualitas pelayanan pada Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir, yaitu :

1. Pelaksanaan Manajemen

Pelaksanaan manajemen merupakan hal penting yang menentukan dalam mencapai tujuan yang efisien dan efektif dari tujuan Puskesmas. Dimana

fungsi manajemen itu untuk planning, organaizing, leading, dan controlling. Pada kegiatan perencanaan setiap tahunnya sering kali tidak berjalan sehingga kegiatan berjalan apa adanya sesuai kebiasaan yang dianggap 'baik/sudah biasa'. Bahkan terasa sekali bahwa tidak pernah adanya upaya pengembangan. Serta tidak pernah terpikir untuk mempersoalkan kendali mutu pelayanan yang disebabkan kurangnya pengetahuan, peralatan, dan perhatian tersita pada upaya pengobatan.

Dapat dikatakan bahwa kepala Puskesmas lebih sibuk pada masalah-masalah manajerial daripada kasus-kasus pasien. Dapat dikatakan juga bahwa kurangnya pengetahuan para Kepala Puskesmas dan rendahnya disiplin/etos kerja staff, menjadikan unsur manajemen ini tidak berjalan. Tentu hal ini menghambat kinerja Puskesmas untuk melayani masyarakat dalam bidang kesehatan.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan suatu aspek terpenting dalam mencapai target dari program-program Puskesmas. Tetapi apa yang terjadi pada Puskesmas terkesan tidak diperhatikan oleh pemerintah dengan alasan wilayah geografis yang sulit untuk dijangkau, sehingga sarana dan prasarana yang ada di dalam Puskesmas sangat terbatas, baik berupa alat medis maupun obat-obatan. Hal ini terjadi akibat dari sumber keuangan yang dimiliki Puskesmas terbatas sehingga mutu pelayanan Puskesmas pun menjadi rendah karena tidak sesuai dengan standart kesehatan.

3. Tenaga medis

Jumlah tenaga medis yang sangat sedikit mengakibatkan ketidak mampuannya melaksanakan program dari pelayanan kesehatan puskesmas. Jumlah tenaga medis sedikit karena insentif dari pemerintah daerah. Faktor kesejahteraan pegawai memang hal penting karena berkaitan dengan satu-satunya pendapatan resmi mereka adalah gaji. Untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan kesehatan di Puskesmas di perlukan pimpinan yang mau memotivasi pegawainya dengan cara memenuhi kebutuhan hidupnya.

4. Sumber keuangan Puskesmas

Sumber keuangan dari pemerintah pusat maupun daerah yang didapat tidak sebanding dengan pengeluaran operasional Puskesmas sehingga masih banyak obata-obatan yang tidak tersedia serta fasilitas yang masih minim.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan yaitu opini masyarakat terhadap pelayanan kesehatan masyarakat di Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir masih kurang baik, hal ini dilihat dari penilaian masyarakat yang menyatakan pelayanan yang diberikan pihak puskesmas belum seutuhnya dapat memuaskan masyarakat terutama waktu pemeriksaan dan pengambilan obat yang harus menunggu lama. Dengan opini yang kurang baik ini maka banyak masyarakat yang memilih berobat ke klinik swasta.

B. Saran

Sebagai saran dalam menyusun skripsi ini, penulis ingin mengemukakan himbauan dan saran kepada beberapa pihak yang terlibat dalam pelayanan Puskesmas Kecamatan Balai Jaya Kabupaten Rokan Hilir khususnya dan kepada seluruh pembaca pada umumnya :

1. Diharapkan kepada pihak Puskesmas, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat dengan optimal dan penuh tanggung jawab, sehingga masyarakat merasa puas dan terlayani dalam memperoleh kesehatan.

2. Diharapkan kepada masyarakat agar senantiasa memenuhi kewajiban-kewajibannya sebagai pasien dalam memperoleh kesehatan di Puskesmas sehingga prosedur dan ketentuan dalam pelayanan kesehatan dapat berjalan dengan baik.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2016. Concept & Indicator Human Resources Management for Management Research. Yogyakarta: Deepublish.
- Arikunto, S. 2018. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2016. Penelitian Kualitatif. Jakarta: Kencana Predana Media Group.
- Cangara, H.Hafied. 2016. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong, Uchjana. 2014. Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi. Bandung:CitraAditya Bakti.
- Effendy, Onong, Uchjana. 2016. Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Gunawan, Imam. 2016. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasali, Rhenald. 2012. Manajemen Publicrelations: Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Katz, D. & Kahn, R.L. 2012. The Social Psychology of Organization. A Wiley International Edition.
- Kriyantono, Rahmat. 2016. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta : PT. Kencana Perdana.
- Moleong, Lexy J. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2018. Komunikasi Organisasi, Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Mutia. S. 2012. Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa. Jakarta: Kencana.
- Nana Syaodih Sukmadinata. 2014. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Nimmo. 2012. Komunikasi Politik. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Olii, Helena. 2015. Opini publik. Jakarta: PT Indeks.

Pace, R Wayne dan Faules Don F. 2016. Komunikasi Organisasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Riswandi, 2014 : Ilmu komunikasi. Jakarta : Graha Ilmu.

Rumanti, Maria Assumpta. 2014. Dasar – dasar Public Relations Teori dan. Praktik, Jakarta: PT Grassindo.

Ruslan, Rosady. 2014. Metodologi Penelitian Public Relations dan Komunikasi, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sastropetro, Santoso. 2012. Pendapat Publik, Pendapat Umum, dan Pendapat. Khalayak dalam Komunikasi Sosial. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Schein, Edgar H., 2012, "Organizational Culture and Leadership", Jossey Bass, San Francisco.

Sunarjo. 2014, Opini Publik, Yogyakarta : Liberty.

