

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP SISTEM PELAYANAN DI
PUSKESMAS MANGGENG KABUPATEN ACEH BARAT DAYA**

Skripsi

Diajukan

Oleh:

MITRA YUANDA

Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Program Studi Manajemen Dakwah

NIM : 170403012



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH**

2023

SKRIPSI

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP SISTEM PELAYANAN DI PUSKESMAS MANGGENG KABUPATEN ACEH BARAT DAYA

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai salah satu beban studi program Sarjana dalam bidang
Manajemen Dakwah

Diajukan Oleh:

MITRA YUANDA

Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Jurusan Manajemen Dakwah

NIM : 170403012

Disetujui Oleh:

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

Dr. Mahmuddin, M.Si
NIP. 19721020 199701 1 002

Muzakkir Zabir, S.Sos.I., MA
NIDN. 2110109101

SKRIPSI

Telah Dinilai oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dinyatakan Lulus dan Disahkan Sebagai
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) Ilmu Dakwah
Prodi Manajemen Dakwah

Banda Aceh: 3 Januari 2023 M

Oleh:

MITRA YUANDA

Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Prodi Manajemen Dakwah
NIM. 170403012

TIM PENGUJI

Ketua,

Dr. Mahmuddin, M.Si

NIP. 19721020 199701 1 002

Sekretaris,

Muzakkir Zabir, S.Sos.I., MA

NIDN. 2110109101

Penguji I,

Rahmatul Akbar, M.Ag

NIP. 19901004 202012 1 015

Penguji II,

Khairul Habibi, M.Ag

NIDN. 2025119101

Banda Aceh, 3 Januari 2023

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd

NIP. 19641220 198412 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mitra Yuanda
Tempat/Tgl. Lahir : Dusun Padang Baro, 10 September 1998
NIM : 170403012
Jenjang : Sarjana
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis **skripsi** ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam dunia Akademis. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko dan sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya ini, atau adanya kritikan terhadap keasliannya.

Banda Aceh, 13 Desember 2022
buat pernyataan,



Mitra Yuanda
NIM. 170403012

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji beserta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala kudrah dan iradah-Nya, yang telah memberikan kesehatan dan keberkahan umur sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan segala keterbatasannya. Selanjutnya salawat dan salam penulis hantarkan kepada Tokoh Revolusioner serta junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat yang telah berjuang demi tegaknya ajaran Islam dipermukaan bumi serta telah memberikan suri tauladan yang baik melalui sunnahnya sehingga membawa kesejahteraan di muka bumi ini.

Dalam rangka menyelesaikan studi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry Jurusan Manajemen Dakwah (MD), dalam hal ini menyusun skripsi merupakan salah satu beban untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial. Untuk itu penulis memilih judul: “Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Di Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya”. Meskipun demikian penulis masih sangat merasa kekurangan dan keterbatasan ilmu, akhirnya dengan izin Allah jualah segala rintangan dapat dijalankan.

Takzim dan rasa hormat penulis yang setinggi-tingginya dan tak terhingga nilainya kepada Ayahanda tercinta Abu Bakar dan Ibunda tercinta Nurhayati yang merupakan kedua orang tua penulis yang telah melahirkan penulis, membesarkan, mendidik, memberikan kasih sayang yang tak terhingga dan mendoakan penulis

untuk menjadi anak yang berhasil dalam meraih dan menggapai cita-cita yang diharapkan serta dengan tetesan keringat dan cucuran air matanyalah yang tidak mengenal rasa lelah demi membiayai perkuliahan penulis dari awal sampai akhir, sehingga gelar sarjana telah penulis raih. Selain itu juga buat saudara kandung yang juga selalu memberikan motivasi kepada penulis untuk tetap semangat dalam menyelesaikan kuliah.

Dalam penulisan skripsi yang sederhana ini penulis sangat berhutang budi kepada semua pihak yang telah turut memberikan petunjuk, bimbingan dan motivasi yang sangat berharga, dan telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan informasi-informasi dan arahan yang berguna dari awal hingga akhir sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Maka penulis mengucapkan ribuan terima kasih dengan tulus ikhlas kepada:

1. Ibu Dr. Kusmawati Hatta., M.Pd sebagai Dekan Fakultas Dawah dan Komunikasi
2. Bapak Dr. Mahmuddin, M.Si. Sebagai pembimbing pertama dan Bapak Muzakkir Zabir, S.Sos.I., MA sebagai pembimbing kedua, yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik walaupun jauh dari kesempurnaan yang diharapkan.
3. Bapak Dr. Abizal Muhammad Yati, Lc., MA sebagai Ketua Jurusan Manajemen Dakwah (MD) Bapak Khairul Habibi, M.Ag Sekretaris Jurusan yang selalu melayani kami (mahasiswa) dalam keperluan administrasi di Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-

Raniry Banda Aceh Serta semua dosen Program Studi Manajemen Dakwah yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah mendidik penulis selama ini, kemudian kepada seluruh karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry.

4. Kepada Kepala dan Perawat Puskesmas Kecamatan Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya yang telah memberikan izin untuk penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan.
5. Kepada kawan-kawan leting 2017 yang telah membantu semangat dan arahannya.

Walaupun banyak pihak yang telah memberikan bantuan, saran dan dukungan bukan berarti skripsi ini telah mencapai taraf kesempurnaan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu dan literatur yang dimiliki. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan penulisan ini. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT jualah penulis berserah diri, semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi panulis kirannya dan semua pihak umumnya, semoga kita selalu berada dalam naungan-Nya. Amin-amin Ya Rabbal A'lamîn...

Banda Aceh, 13 Desember 2022
Penulis,

Mitra Yuanda

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul: “Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Di Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Manggeng Aceh Barat Daya juga untuk mengetahui landasan dalam melakukan pelayanan di Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya dan untuk mengetahui hambatan pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya. Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Manggeng Aceh Barat Daya pada umumnya kurang puas, rasa kurang puas ini disebabkan pada pelayanan yang diberikan, seperti telat dalam melayani, tidak cepat tanggap terhadap pasien yang berobat, masih dianggap spele sehingga tidak memberikan rasa aman kepada pasien, dan juga tidak ramah dan terkadang memarahi pasien atau keluarga pasien. Selain itu juga fasilitas yang tidak memadai membuat pelayanan menjadi tidak puas. Adapun landasan dalam melakukan pelayanan di Puskesmas Manggeng yakni berlandaskan pada surat keputusan izin dari pemerintah Kabupaten Aceh Barat Daya dan juga surat keputusan dari kepala puskesmas. Sedangkan hambatan pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya yakni fasilitas yang tidak mendukung, seperti alat-alat untuk penyakit tertentu dan juga ruangan serta ranjang pasien bagi pasien rawat inap yang sangat terbatas.

Kata Kunci: *Persepsi, Sistem Pelayanan, Puskesmas Manggeng*



DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Penjelasan Istilah.....	5
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Penelitian Terdahulu.....	11
B. Penegrtian Persepsi.....	19
C. Pengertian Pelayanan.....	22
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Metode Penelitian	38
B. Jenis Penelitian	38
C. Informan dan Lokasi Penelitian	39
D. Sumber Data	39
E. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	43

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

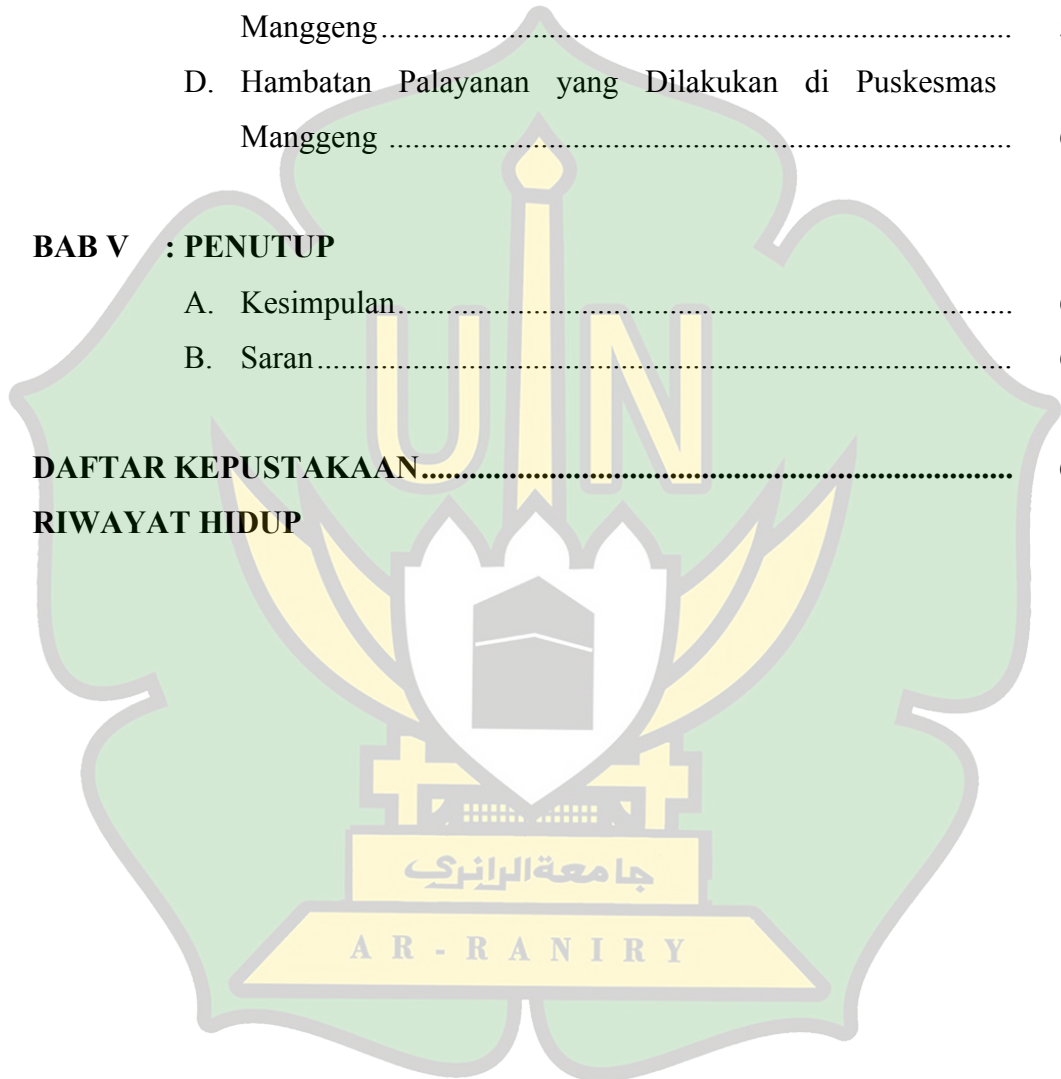
A. Profil Lokasi Penelitian.....	48
B. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan di Puskesmas Manggeng.....	51
C. Landasan Dalam Melakukan Pelayanan di Puskesmas Manggeng.....	56
D. Hambatan Pelayanan yang Dilakukan di Puskesmas Manggeng	60

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran.....	63

DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	64
--------------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan adalah hak asasi manusia serta unsur kesejahteraan masyarakat yang semestinya diwujudkan. Hal ini seirama sebagaimana yang termaktub dalam perundang-undangan Indonesia, sesuai dengan fokus utama oleh dalam memperbaiki tingkat kesejahteraan masyarakat yang tercantum dalam (UUD Pasal 3 Ayat 3: "*Negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak*").¹ Setiap negara mengakui bahwa kesehatan merupakan modal paling besar dalam mencapai suatu kesejahteraan. Oleh karenanya, Negara dan pemerintahan bertanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negaranya. Salah satunya dengan memberikan jaminan akan perolehan pelayanan kesehatan secara layak.

Salah satu bentuk pengupayaan jangkauan kesehatan pada masyarakat ialah dengan adanya Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat), yang merupakan suatu organisasi fungsional yang di dalamnya menyelenggarakan upaya-upaya tertentu dalam ranah kesehatan. Upaya tersebut semestinya dilakukan secara menyeluruh, terpadu, merata serta dapat diterima dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan

¹ Yunia Mertisanfara, *Pelayanan Kesehatan Dasar Bagi Masyarakat Miskin di Puskesmas Terakreditasi*, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2018), hal. 1.

upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan keselamatan pasien.

Pelayanan kesehatan merupakan hak dasar masyarakat yang harus dipenuhi dalam pembangunan kesehatan. Hal tersebut harus dipandang sebagai suatu investasi untuk peningkatan kualitas sumber daya manusia dan mendukung pembangunan ekonomi, serta memiliki peran penting dalam upaya penanggulangan kemiskinan. Berbagai permasalahan penting dalam pelayanan kesehatan antara lain disparitas status kesehatan, beban ganda penyakit, kualitas, pemerataan dan keterjangkauan pelayanan kesehatan, perlindungan masyarakat di bidang obat dan makanan, serta perilaku hidup bersih dan sehat.²

Diketahui bahwa jarak antara hubungan masyarakat dengan petugas kesehatan pada puskesmas sesungguhnya tidak ada batasan dalam hal pelayanan. Hal terpenting adalah adanya petugas yang menjembatani untuk dalam pelayanan. Ketersediaan petugas kesehatan merupakan kebutuhan yang diinginkan oleh pihak pemerintah dalam menangani berbagai bentuk pelayanan pada masyarakat dan lingkungan. Sistem pelayanan yang baik akan melahirkan kesejahteraan yang besar pula, dalam hal termaksud ialah masyarakat di lingkungan masyarakat Manggeng.

² Ilma Kholidah, dkk, *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat*, (Malang: Universitas Islam Malang, 2019), hal. 18.

Dengan sistem pelayanan yang ada akan menentukan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas. Dalam hal ini terjadinya beberapa kejanggalan (problem) juga tidak terlepas dari suatu sisitem yang diberlakukan dan dilaksanakan oleh suatu organisasi kesahatan (Puskesmas). Hingga kini masih menimbulkan keluhan pada masyarakat baik yang dirawat inap maupun rawat jalan. Misalnya saja dalam pengecekan secara berkala, terkait dengan keramahan para petugas medis, sehingga hal ini rentan menimbulkan ketidakpuasan pada masyarakat.

Di Puskesmas Kecamatan Mangggeng, berdasarkan pada pengalaman dan pengamatan awal maka terdapat beberapa kejanggalan dalam terhambatnya pelayanan yang prima suatu organisasi kesehatan. Beberapa hal tersebut ialah keterlambatan dalam pelayanan, para pasien (baik yang rawat inap maupun rawat jalan) acap kali mendapatkan pelayanan yang tak terprioritaskan, seperti halnya masyarakat yang sedang sangat membutuhkan bantuan penanganan medis merasa dalam hal ini tak jarang mengalami hambatan sehingga berakibat fatal bagi pasien sendiri.

Selain profesionalitas dalam pelayanan, juga terdapat ketimpangan dari ruang rawat inap yang bercampur antara pria dan wanita. Sehingga hal ini akan menimbulkan ketidaknyamanan tersendiri antar pasien dan keluarga. Selain itu juga terdaapat beberapa fasilitas ruangan yang tak terpakai sehingga terkesan terbengkalai begitu saja, padahal dari sisi lain

amat dibutuhkan penambahan akan kapasitas ruang rawat inap. Selain itu terkesan tak memadai lainnya dari segi pemenuhan kebutuhan toilet yang tidak memadai, diikuti pula oleh pola pen jagaan/pelestarian kesehatan lingkungan Puskesmas juga menjadi salah satu perhatian yang semestinya diperhatikan, mengingat kondisi lingkungan yang kotor juga menjadi keresahan tersendiri pada masyarakat lingkungan kerja Puskesmas ini.

Secara keseluruhan pelayanan yang terdapat di Puskesmas Manggeng selama ini masih belum maksimal dan masih belum mencapai standar pelayanan sebagaimana kebutuhan masyarakat. Maka dari pada itu untuk mengetahui apakah pelayanan yang sudah dijalankan oleh pihak Puskesmas Manggeng telah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sehingga diterima dengan baik pula oleh masyarakat, akan dilakukan penelitian lebih lanjut dalam karya ilmiah ini. Dengan itu karya ini akan melihat lebih lanjut terkait dengan *“Persepsi Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan di Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya”*.

B. Rumusan Masalah

Beranjak dari latar belakang masalah yang diutarakan diatas maka terlihat adanya beberapa masalah, permasalahan yang dimaksud dirincikan dalam rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana standar pelayanan di Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya?

2. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Manggeng Aceh Barat Daya?
3. Bagaimana hambatan pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya?

C. Tujuan Penelitian

Setiap peneliti pasti mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai, demikian juga dengan penelitian ini, adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui standar pelayanan di Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya.
2. Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Manggeng Aceh Barat Daya.
3. Untuk mengetahui hambatan pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya.

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa harapan kemanfaat penelitian ilmiah yang ingin dicapai dalam karya ilmiah ini adalah:

1. Manfaat Teoritis: dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori tentang manajemen kesehatan mengenai kualitas pelayanan yang tentu tidak terlepas dari pengaruh profesionalisme perawat.
2. Manfaat Praktis: hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan landasan bagi pihak instansi pemerintahan dalam pengelolaan baik itu fasilitas

maupun profesionalitas dokter dan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam mengartikan judul skripsi, maka perlu untuk dijelaskan beberapa istilah terdapat dalam skripsi ini. Adapun istilah yang memerlukan pembahasan adalah:

1. Persepsi

Persepsi (dari bahasa Latin *perceptio*, *percipio*) adalah tindakan menyusun, mengenali, dan menafsirkan informasi sensoris guna memberikan gambaran dan pemahaman tentang lingkungan. Persepsi meliputi semua sinyal dalam sistem saraf, yang merupakan hasil dari stimulasi fisik atau kimia dari organ pengindra. Menurut penulis dalam penelitian ini adalah pendapat dan pemahaman suatu permasalahan.³

Persepsi merupakan salah satu bentuk psikologis yang penting (*urgent*) bagi seseorang dalam merespon aspek dan gejala di lingkungan sekitar. Dalam hal ini persepsi berbicara terkait dengan pengertian yang luas (intern dan ekstern).⁴

³ Miftah Toha. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. (Jakarta: Grafindo Persada, 2003), hal. 18

⁴ Veithzal Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 231.

Persepsi juga sering diartikan tanggapan langsung dari suatu serapan atau proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pengindraan. Sedangkan dalam kamus besar psikologi, persepsi diartikan sebagai suatu proses pengamatan seseorang terhadap lingkungan dengan menggunakan indra-indra yang dimiliki sehingga ia menjadi sadar akan segala sesuatu yang ada dilingkungannya.

Menurut Sarlito Sarwono Wirawan, pengertian persepsi adalah kemampuan seseorang untuk mengorganisir suatu pengamatan, kemampuan tersebut antara lain: kemampuan untuk membedakan, kemampuan untuk mengelompokkan, dan kemampuan untuk memfokuskan. Oleh karena itu seseorang bisa saja memiliki persepsi yang berbeda, walaupun objeknya sama. Hal tersebut dimungkinkan karena adanya perbedaan dalam hal sistem nilai dan ciri kepribadian individu yang bersangkutan.⁵

Adapun persepsi yang dimaksud dalam penelitian ini ialah terkait dengan respon masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya.

2. Masyarakat

Menurut Selo Soemardjan, masyarakat merupakan orang-orang yang hidup bersama serta menghasilkan kebudayaan. Mereka memiliki kesamaan dalam

⁵ Sarlito Sarwono Wirawan, *Pengantar Umum Psikologi*, (Jakarta : PT. Bulan Bintang, 2008), hal 89

wilayah, identitas, memiliki kebiasaan, tradisi, sikap serta perasaan persatuan yang diikat oleh suatu kesamaan.⁶

Adapun sekelompok manusia (masyarakat) yang termaksud dalam tulisan ilmiah ini ialah, masyarakat yang menentang dan ikut merasakan pelayanan pada Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya.

3. Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau Negara.⁷

Menurut Moenir, pelayanan ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur serta metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan pihak lain sesuai dengan haknya. Pelayanan hakikatnya ialah serangkaian kegiatan sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan ialah suatu proses, yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dan meliputi seluruh kehidupan masyarakat.⁸

Sedangkan menurut keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan baik berupa barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh

⁶ Soerjono Soekanto, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 23.

⁷ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana, 2005). Hal, 208.

⁸ A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hal. 26.

instansi pemerintah di pusat, daerah, BUMN, dan BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundang-undangan.⁹

Adapun pelayanan yang termaksud dalam tulisan ini ialah, terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya terhadap masyarakat (Pasien) di lingkungan kerjanya (baik pasien rawat inap maupun rawat jalan).

4. Puskesmas

Puskesmas adalah suatu kesatuan organisasi fungsional yang langsung memberikan pelayanan secara menyeluruh kepada masyarakat dalam suatu wilayah kerja tertentu dalam membentuk usaha-usaha kesehatan pokok.¹⁰

Puskesmas merupakan fasilitas penyelenggara pelayanan kesehatan dalam pengupayaan kesehatan pada masyarakat serta upaya kesehatan personalitas tingkat pertama, dengan mengedepankan upaya promotif dan preventif guna mencapai derajat kesehatan masyarakat pada tingkat terbaik pada wilayah kerjanya.¹¹ Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) dalam hal ini ialah Puskesmas di Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya terhadap masyarakat.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memenuhi kelengkapan sebuah hasil karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi, maka peneliti membuat sistematika penulisan, sebagai berikut:

⁹ Ahmad Hidayat, *Transparansi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*, www.blog.spot.com, diakses pada 07 February 2017.

¹⁰ Suhardi dan Muh. Kardi Rais, *Perencanaan Puskesmas*, (Jakarta: CV Trans Info Media. 2015), hal., 7

¹¹ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 277.

Bab I merupakan pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah dan sistematika penulisan.

Bab II merupakan bab kajian teoritis, di dalamnya akan dibahas terkait dengan kajian terdahulu yang relevan serta tinjauan kepustakaan yang berkenaan dalam pelaksanaan penelitian.

Bab III merupakan metode penelitian yang mencakup pendekatan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

Bab IV merupakan bab hasil penelitian, di dalamnya akan dibahas terkait dengan gambaran umum lokasi penelitian, persepsi masyarakat terhadap pelayanan di Puskesmas Manggeng Aceh Barat Daya, landasan dalam melakukan pelayanan di Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya dan hambatan pelayanan yang dilakukan di Puskesmas Manggeng Kabupaten Aceh Barat Daya.

Bab V merupakan Bab penutup dari dari serangkaian penelitian, mencakup kesimpulan terkait pembahasan sebelumnya serta adanya saran-saran yang bersifat membangun.