

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI  
PUSKESMAS SIRAH PULAU PADANG KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

Sebagai Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Starata Satu (S1)

Program Studi Ilmu Komunikasi

Disusun Oleh :

**KISDELTA**

**151910018**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BINADARMA  
PALEMBANG  
2019**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan pada ujian skripsi pada program Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma.

Nama : KISDELTA  
NIM : 151910018  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas  
Sirah pulau padang Kab.OKI

Palembang, Agustus 2019

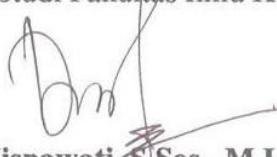
Pembimbing



**Dr. Hardiyansyah, M.Si.**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi



**Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom.**

## **HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

**Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesma Sirah  
Pulau Padang Kab.OKI**

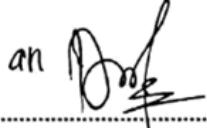
**Disusun oleh:**

**Kisdelta**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma pada hari Jumat, tanggal 31 Agustus 2019 guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi strata satu dengan sebutan S.I.Kom. dan hasil telah memenuhi syarat dan lulus.

**Panita Ujian Skripsi**

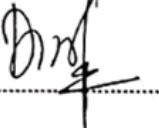
Ketua : Dr.Hardiansyah, M.Si.

(.....)  


Penguji : 1. Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si.,Ph.D.

(.....)  


2. Dr. Desy Misnawati, S.Sos.,M.I.Kom.

(.....)  


Tanggal Sidang:31/08/2019

**Disahkan Oleh  
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Bina Darma**



**Prof.Hj. Isnawijayani,M.Si.,Ph.D.**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : KISDELTA

NIM : 151910018

Dengan ini menyatakan :

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan Tim Pembimbing;
3. Didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedaftarkan rujukan;
4. Saya bersedia skripsi ini saya hasilkan ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah di internet, sehingga dapat diakses public secara sering;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukann penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undagan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, Agustus 2019

nyataan



## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto:**

**Hidup ini bagai skripsi,banyak bab dan revisi yang harus dilewati. Tetapi akan**

**Slalu berakhir indah, bagi mereka yang pantang menyerah.**

### **Skripsi ini saya persembahkan kepada:**

- 1. Kedua orang tua saya yang slalu memberikan do'a, dukungan, serta menjadi penyemangat dalam pembuatan skripsi ini.**
- 2. Pembimbingku, bpk Dr.Hardiyansyah, M.Si. yang telah membimbingku dan membantu proses penyelesaian skripsi ini.**
- 3. Kaprodi, Ibu Dr.Desy Misnawati, S.Sos.,M.I.Kom. yang slalu memberikan solusi di setiap permasalahan dalam proses pembuatan skripsi ini.**
- 4. Keluarga besarku serta teman-teman seperjuangan yang slalu mendukung dan memotivasi.**

**Serta kepada seluruh staf dan karyawan Universitas Bina Darma yang telah berpartisipasi dalam pembuatan skripsi ini.**

## **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan untuk masyarakat pada Puskesmas Sirah Pulau Padang Kabupaten OKI. Sampel dalam penelitian adalah pasien yang datang berobat di Puskesmas Sirah Pulau Padang Kabupaten OKI, yang berjumlah 98 orang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi sederhana, untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan untuk masyarakat pada Puskesmas Sirah Pulau Padang Kabupaten OKI. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa masyarakat memiliki persepsi positif terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sirah Pulau Padang Kabupaten OKI. Besarnya kontribusi ( $R^2$ ) variabel persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan adalah 42%, sedangkan 58% dipengaruhi variabel lainnya, hal ini ditunjukan dengan propabilitas kurang dari 5%.

**Kata Kunci : Persepsi Masyarakat, Pelayanan Kesehatan**

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to determine public perceptions of health services for the community at the Puskesmas Sirah Pulau Padang, OKI Regency. The sample in this study were patients who came for treatment at the Sirah Public Health Center in Padang, OKI Regency, totaling 98 people. The analysis used in this study is a simple regression test, to measure people's perceptions of health services for the community at the Sirah Puskesmas Pulau Padang, OKI Regency. Based on the results of research and discussion, it can be concluded that the community has a positive perception of health services at the Puskesmas Sirah Pulau Padang, OKI Regency. The amount of contribution ( $R^2$ ) of the community perception variable towards health services is 42%, while 58% is influenced by other variables, this is indicated by the probability of less than 5%.

**Key Words : Community Perception, Health Services**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum. Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas rahmat ALLAH SWT karena atas kehadiratNya penulis dapat memenuhi syarat mengajukan skripsi program stara satu (S1), Shalat serta salam kita curahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW,kepada keluarga,sahabat,dosen serta staf Universitas Bina Darma,dan kepada umat nya hingga akhir zaman,Amin.

Penulissan skripsi ini di ajukan untuk memenuhi salah satu sharat memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Darma, Dengan Judul “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sirah Pulau Padang Kab. OKI.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih setulus-tulusnya kepada kedua orang tua yang selalu membantu dan memberikan bantuan baik moral, spiritual, dan material kepada penulis hingga detik ini. Do'a ananda agar bisa membahagiakan kedua orang tua, dan menjadi manusia yang berguna setidaknya untuk hidup penulis sendiri. Aamiin.

Melalui kesempatan ini pula, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa hormat, terimakasih, dan penghargaan sebesar-besarnya kepada :

1. **DR.SundaAriana,M.PD.,M.M** selaku Rektor Universitas Binadarma,
2. **Prof.Hj.IsnaWijayani,M.Si.,Ph.D.** Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,Universitas Bina Darma Palembang.
3. **DR.DesyMisnawati,.S.Sos.,M.I.kom** selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan binaan kepada seluruh Mahasiswa Ilmu Komunikasi.

4. **DR.Hardiyansyah,M.Si** Terimakasih telah memberikan arahan, Bimbingan serta Motivasi dan dukungannya sehingga Penulis dapat menulis Skripsi ini dengan baik.
  5. **Dr.Ir.Hj.Ratu Mutialela Caropeboka,M.Si** Selaku dosen penguji yang telah membantu saya memberikan masukan arahan kepada saya.
- 6. Yth. Seluruh staf Akademis Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Binadarma .**  
Terimakasih telah membantu proses pelaksanakan Skripsi ini
7. **Orang tua saya bapak Lukita dan Ibu Eka Susanti** yang slalu memberikan do'a, dukungan,serta menjadi penyemangat dalam pembuatan skripsi ini.
  8. **Keluarga adik-adik saya,Wini,Ririn,Zaky** yang membuat saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
  9. **Teman-teman Seperjuangan,Acil,Tami,Maria,Tuti, Dan teman masa kecil saya, Laras,Tila,Dea,** yang slalu mendukung dan memotivasi.
  10. **Khususnya Kamu,** yang slalu menemani dan membantu dalam proses pembuatan skripsi ini.
  11. **Kepada semua pihak** yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berkenan memberikan bantuan dan dorongan serta kerjasama yang baik,

Akhir kata penulis mengucapkan Alhamdulillah, semoga Allah SWT selalu menyertai langkah penulis Aamiin. Penulis berharap agar Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan dapat menambah wawasan berfikir serta sebagai bahan referensi dan informasi yang bermanfaat bagi pengetahuan, khususnya dibidang ilmu komunikasi. Penulis menyadari baik dari segi isi maupun pembuatannya masih mengalami kekurangan, untuk itu penulis mengarapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan skripsi ini,

Sekali lagi penulis ucapkan terimakasih semoga ilmu yang didapatkan oleh penulis dalam pelaksanaan Skripsi dan proses penulisan Skripsi kelak sangat berguna dikemudian hari.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb

Palembang, Agustus 2019

Penulis

Kisdelta

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMPBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.2 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Secara Teoritis.....	9
1.4.2 Secara Praktis.....	9

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kerangka Teoritis .....	11
2.2.1 Persepsi Masyarakat .....	11
2.2.2 Pelayanan Kesehatan .....	18

2.2.3 Pelayanan Kesehatan di Puskesmas .....	21
2.2.4 Masyarakat Miskin .....	29
2.3 Kerangka Berpikir .....	32
2.4 Hipotesis Penelitian .....	33

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 Metode Penelitian .....	35
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	37
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	37
3.3.1 Populasi .....	38
3.3.2 Sampel .....	38
3.4 Sumber Data .....	39
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.6 Teknik Analisis Data .....	40
3.6.1 Uji Validitas .....	40
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	41
3.6.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	41
3.6.4 Analisis Hipotesis .....	42
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian .....	42
3.8 Jadwal Penelitian .....	43

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Puskesmas.....	45
4.1.2 Luas Wilayah, Jumlah Desa, Akses Pelayanan.....	46
4.1.3 Jumlah Penduduk.....	47
4.1.4 Mata Pencaharian dan Tingkat Kemiskinan.....	48
4.2 Analisis Penelitian.....	49

4.2.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	49
4.2.1.1 Deskripsi Variabel Persepsi Masyarakat.....	50
4.2.1.2 Deskripsi Variabel Pelayanan Kesehatan.....	54
4.3. Uji Validitas dan Reabilitas.....	55
4.4 Uji Hipotesis.....	58
4.5 Pembahasan.....	63

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67

## **Daftar Pustaka**

## **Lampiran**

## **DAFTAR GAMBAR**

### **Halaman**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran ..... 33

## **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Operasional Variabel,.....	36
Tabel 3.2 Pemberian Skor .....	40
Tabel 3.3 Jadwal Kerja .....	43