

# PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS JAMBU HILIR KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

Alya Unnisa<sup>1</sup>, Murdiansyah Herman<sup>2</sup>, Laila Qadariah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NPM17.11.0026

<sup>2</sup> Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1109127301

<sup>3</sup> Ilmu Komunikasi, 70201, Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, NIDN1129109501

Email : [alyaunnisa@gmail.com](mailto:alyaunnisa@gmail.com)

## ABSTRAK

Alya Unnisa, NPM.17.11.0026, "Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jambu Hilir Kabupaten Hulu Sungai Selatan" Pembuatan skripsi ini yang dibimbing oleh Bapak Dr. Murdiansyah Herman, S.Sos, M.AP dan Ibu Laila Qadariah, S.Sos, M.I.Kom. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Jambu Hilir Kabupaten Hulu Sungai Selatan, dan apa saja faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi masyarakat pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Jambu Hilir Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan di dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif kemudian data dianalisis dengan analisis model interaktif Miles dan Huberman di dalam (Sugiyono, 2008:338). Hasil penelitian ini terdapat beberapa temuan penting yaitu (1) Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Jambu Hilir Kabupaten Hulu Sungai Selatan akses pelayanan yang diberikan Puskesmas Jambu Hilir kepada pasien pengguna BPJS memuaskan dan sesuai dengan harapan pasien. (2) Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi masyarakat pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Jambu Hilir Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah faktor kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang memuaskan masyarakat, dan fasilitas puskesmas yang sangat lengkap.

**Kata Kunci: Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas.**

## ABSTRACT

Alya Unnisa, NPM.17.11.0026, "Public Perception of Health Services at the Jambu Hilir Health Center, Hulu Sungai Selatan Regency". Murdiansyah Herman, S.Sos, M.AP and Mrs. Laila Qadariah, S. Sos, M.I.Kom. This study aims to determine the public's perception of health services at the Jambu Hilir Health Center, Hulu Sungai Selatan Regency, and what are the factors that influence the public's perception of health services at the Jambu Hilir Health Center, Hulu Sungai Selatan Regency. Data collection techniques used in this research are primary data and secondary data. This research uses a descriptive approach and then the data is analyzed by using an interactive model analysis by Miles and Huberman in (Sugiyono, 2008:338). The results of this study found several important findings, namely (1) Public perception of health services at Jambu Hilir Health Center, Hulu Sungai Selatan Regency, access to services provided by Jambu Hilir Health Center to patients using BPJS is satisfactory and in accordance with patient expectations. (2) The factors that influence the public's perception of health services at the Jambu Hilir Health Center, Hulu Sungai Selatan Regency are the factors of community satisfaction with services that satisfy the community, and very complete puskesmas facilities.

**Keywords: Public Perception of Health Services at the Puskesmas.**

## PENDAHULUAN

Puskesmas Jambu Hilir adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan Kabupaten Hulu sungai Selatan yang bertanggungjawab terhadap pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya, Puskesmas Jambu Hilir berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal, dengan demikian Puskesmas Jambu Hilir berfungsi sebagai pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan, pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat serta pusat pelayanan kesehatan.

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Terutama yang terdapat pada Pasal 28 ayat (1) huruf (h), kesehatan merupakan hak asasi manusia dan investasi untuk keberhasilan pembangunan bangsa, untuk itu perlu diselenggarakan pembangunan kesehatan secara menyeluruh agar terwujud masyarakat yang sehat, mandiri dan berkeadilan.

Pelayanan kesehatan berhubungan dengan fasilitas yang diberikan dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring social. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan, sebagai tolokukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Kualitas penyelenggaraan pelayanan umum (public) di daerah masih perlu ditingkatkan ke arah yang lebih baik, Banyak hal yang menyebabkan belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan tersebut, misalnya terbatasnya sarana pelayanan, perilaku petugas yang belum bersifat melayani, tidak jelasnya waktu, dan biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan publik, serta panjangnya prosedur yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu jenis pelayanan publik.

Mendekatkan pelayanan berarti mempersempit jarak penyedia layanan terhadap penerima pelayanan. Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, birokrat ditempatkan sebagai penyedia layanan publik atau masyarakat ditempatkan sebagai penerima layanan (Sinambela, 2011:33-34). Dengan demikian, orientasi terhadap publik tersebut seharusnya telah merubah paradigma berpikir terkait siapa yang melayani dan siapa dilayani. Kalau dahulu pemerintah sebagai promotor pembangunan dan dilayani oleh masyarakat, maka saat ini pemerintah ada untuk melayani masyarakatnya (Hardiansyah, 2011:3-4).

Kadang kalanya di Puskesmas Jambu Hilir terdapat pengaduan masyarakat dari segi pelayanan kesehatan oleh pengguna layanan akibat olah petugas tenaga kesehatan sehingga terjadi keluhan masyarakat, apakah adanya kekurangan informasi atau perlakuan kasar petugas tenaga kesehatan dengan penerapannya Standar Operasional procedure (SOP) sedangkan masyarakat inginnya cepat dilayani.

Berdasarkan buku pengaduan pada Puskesmas Jambu Hilir ada beberapa pengaduan masyarakat sebagai penerima pelayanan kesehatan sebagai berikut:

1. Masyarakat yang berobat merasa kurang puas terhadap pelayanan kesehatan pada Puskesmas Jambu Hilir karena antrian pasien yang berobat tidak teratur (sumber: buku pengaduan pada tanggal 2 Mei 2019).
2. Masyarakat yang berobat mengeluh kenapa kalau jadwal imunisasi bayi pada hari Senin dan Kamis saja, dilainkan dengan orang yang sakit, soalnya kelamaan sempat cerewet bayinya (sumber: buku pengaduan pada tanggal 12 Februari 2020).
3. Masyarakat yang berobat mengeluh bahwa tempat parkir pada Puskesmas Jambu Hilir tidak tertib/kurang rapi (sumber: buku pengaduan pada tanggal 13 Februari 2020).

Oleh karena itu untuk perbaikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat di Puskesmas Jambu Hilir Kecamatan Kandangan ke depannya, sehingga penelitian ini adalah Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Jambu Hilir Kabupaten Hulu Sungai Selatan.

## **ALAT DAN METODE**

Metode penelitian menggunakan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan keabsahan data yaitu triangulasi sumber data tenaga kesehatan dan pasien.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Keberhasilan pelayanan publik merupakan orientasi dalam paradigma good governance yang saat ini menjadi sorotan disetiap lini pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan. Untuk mengetahui keberhasilan yang dimaksud bisa diketahui melalui kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh setiap instansi publik. Kepuasan pelanggan akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena pelanggan sebagai unsur terpenting dalam proses pelayanan yaitu sebagai subyek yang akan memaknai layanan jasa yang telah mereka terima. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa Puskesmas akan terpenuhi apabila Puskesmas memberikan pelayanan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan atau mengoptimalkan pelayanan, yaitu dengan melalui peningkatan berbagai kegiatan pelayanan serta berusaha untuk memperbaiki dan sekaligus menambah sarana dan prasarana penunjang kinerja untuk memperlancar pemberian pelayanan kesehatan kepada pasien. Pasien sebagai sasaran utama atas jasa pelayanan yang diberikan oleh insntansi kesehatan dalam hal ini adalah Puskesmas Jambu Hilir maka ia akan menjadi faktor penentu atas keberhasilan pemberian jasa di Puskesmas Jambu Hilir. Dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, penelitian disini menggunakan 10 dimensi yaitu kompetensi teknik, keterjangkauan atau akses terhadap pelayanan, efektifitas pelayanan, efisiensi, kesinambungan layanan, keamanan, kenyamanan, informasi, ketepatan waktu, hubungan antar manusia.

### **a. Harapan Pasien**

Dalam pelayanan kesehatan sangatlah penting adanya kompetensi teknik dari pegawai Puskesmas Jambu Hilir atau pemberi layanan, sehingga setiap pasien dapat ditangani secara baik dan profesional. Kompetensi pegawai terkait dengan kemampuan pegawai dalam menangani pasien yang meliputi beberapa hal yaitu :

1. Petugas yang selalu siap melayani pasien
2. Pelayanan yang dilakukan kepada pasien sesuai prosedur yang berlaku
3. Memberikan pelayanan secara profesional
4. Dapat bekerja sesuai tugas dan fungsinya dan sesuai standar pelayanan yang ada.

Kompetensi Pegawai bisa dibaca dari beberapa hal

diantaranya berupa keterampilan pegawai dalam menangani pasien dalam hal ini menunjukkan kemampuan pegawai saat menangani para pasien seperti yang diharapkan pasien, seperti yang diungkapkan Ibu Masrani ”.....Saya itu ya pengennya di Puskesmas Jambu Hilir itu dokternya seperti di Rumah Sakit biasanya dokternya cekatan kadang yaa tiap saya mau berobat dokter gak ada karna kurangnya dokter di puskesmas Jambu Hilir soalnya kalo cuma perawat tidak bisa mendiagnosa penyakit saya cuma bisa meresepkan obat aja....” (sumber : wawancara 25 Juli 2021)

Harapan ini dikemukakan langsung oleh seorang pasien yang berobat ke Puskesmas Jambu Hilir . Untuk memenuhi harapan dan kemampuan menangani pasien juga perlu memiliki jumlah pegawai yang ada di poliklinik dalam tiap harinya. Keberadaan jumlah tenaga yang cukup untuk menangani pelayanan sehari-harinya akan memudahkan pasien dalam memenuhi kebutuhannya dalam hal kesehatan. Sebagaimana diungkapkan oleh Tim Pelayanan Kesehatan Masyarakat di Puskesmas Jambu Hilir bahwa: ”.....Jumlah dokter di Puskesmas Jambu Hilir yang khusus menangani pasien berjumlah 1 orang dokter, 9 orang tenaga perawat dan beberapa tenaga non medis lainnya,. Semua pegawai itu masing-masing mempunyai tugas yang berbeda sesuai dengan pembagian dari Kepala Puskesmas Jambu Hilir. Tetapi ketika sudah mulai bekerja diruangan maka semuanya bekerja bareng dan semuanya saling bergantian ketika yang lain sedang berhalangan atau sedang menangani pasien lainnya.....” ( Sumber wawancara 24 Juli 2021)

#### b. Kenyataan di lapangan

Untuk terpenuhinya kemampuan pegawai agar berhasil dalam memberikan pelayanan dipengaruhi oleh banyak hal diantaranya prosedur yang mengatur tentang tindakan pegawai dalam melayani pasien. Keberadaan prosedur atau aturan itu akan sangat penting bagi keberlangsungan pelayanan itu sendiri, karena prosedur akan menjadi standar internal bagi Puskesmas Jambu Hilir untuk tetap menjadi acuan bagi para pegawainya dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan. Puskesmas Jambu Hilir mempunyai prosedur yang telah dibuat oleh Puskesmas Jambu Hilir dan ditetapkan dari departemen kesehatan untuk melayani pasien BPJS dan umum. Prosedur itu selanjutnya disebut protap atau prosedur ketetapan yang akan menjadi acuan para pegawai Puskesmas Jambu Hilir dalam bertugas melayani pasien. Hal ini sebagai mana diungkapkan oleh Ibu Roslinda berikut ini :

” Dalam menjalankan setiap aktivitasnya kita selalu berdasarkan pada Protap, karena itu sebagai prosedur yang harus dipatuhi oleh pegawai. Protap itu sendiri tidak ditetapkan dari atasan namun disusun sendiri oleh kita kemudian kita mengusulkan keatasan untuk mendapatkan pengesahan dari atasan, tetapi protap yang kita usulan merupakan penyempurnaan dari protap yang dikeluarkan oleh Departemen kesehatan agar bisa di implementasikan untuk pasien di Puskesmas Jambu Hilir ” ( Sumber : wawancara 24 Juli 2021)

Keberadaan Protap yang menjadi acuan para pegawai dalam memberikan pelayanan belum banyak diketahui oleh masyarakat. Para pasien mungkin juga untuk tidak terlalu memperhatikan fungsi prosedur pelayanan, yang penting bagi mereka lebih pada wujud pelayanan dan kemampuan para pegawai itu sendiri. Meskipun pada dasarnya Protap sangat penting untuk mereka ketahui karena mereka akan tahu dengan sendirinya prosedur yang harus dijalani oleh pasien untuk memperoleh pelayanan. Kompetensi Teknik juga sangat terkait dengan dokter yang bertugas di Puskesmas Jambu Hilir yaitu menilai apakah dokter sudah mampu bertindak sesuai dengan prosedur pelayanan ataukah tidak. Dokter yang bertugas di rawat jalan Puskesmas Jambu Hilir ada 1 kategori saja yakni, dokter umum. Kemampuan dokter juga menjadi perhatian utama atas pelayanan yang diberikan Puskesmas Jambu Hilir ini. Hal ini seperti dikemukakan oleh Ibu Roslinda selaku Kepala Puskesmas Jambu Hilir yaitu :

”.....Di Puskesmas Jambu Hilir ini setiap harinya dijaga oleh dokter dan itupun cuma 1 yaitu dokter umum saja maka dari itu apabila dokter tersebut berhalangan tidak masuk kami susah melayani pasien. Wilayah Puskesmas Jambu Hilir ini kami menampung 8 Desa 1 Kelurahan dengan jumlah penduduk 21.336 jiwa, kalo menurut ketentuan BPJS 1:5.000 yaitu 1 dokter untuk 5.000 jiwa. Maka dari itu kami sangat kekurangan dokter untuk mendiagnosa pasien yang penyakitnya belum bisa diketahui tenaga medis lain....”(Sumber : wawancara tanggal 25 Juli 2021).

Selain itu untuk meningkatkan kemampuan teknis dari para petugas kesehatan juga dilakukan kegiatan berupa pelatihan-pelatihan yang diikuti oleh dokter sampai petugas yang levelnya paling bawah. Tujuan diadakan pelatihan ini untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan karyawan sehingga lebih percaya diri dalam melaksanakan tugas. Hal ini seperti diungkapkan oleh Kepala Puskesmas Jambu Hilir sekaligus penanggung jawab tim pelayanan kesehatan masyarakat Ibu Roslinda.

”...Pihak Puskesmas Jambu Hilir juga sering mengikut sertakan para petugasnya baik perawat, dokter maupun dari bagian lainnya untuk mengikuti kegiatan pelatihan yang biasanya diadakan dengan melakukan kerjasama dengan pihak luar. Kemudian Puskesmas Jambu Hilir diminta mengirimkan delegasinya agar mengikuti pelatihan tersebut” (Sumber : wawancara 25 Juli 2021)

Berbagai macam kegiatan pelatihan yang diikuti oleh Puskesmas Jambu Hilir untuk membekali para petugas/pegawai kesehatan diantaranya pelatihan keuangan, keperawatan, manajemen, pelayanan, pendidikan, SIRS, kepegawaian, Hukum, Laboratorium, dll. Dengan diikutsertakannya para pegawai dalam berbagai pelatihan diharapkan akan mampu memperbaiki kinerja dan kualitas pelayanan yang selama ini sudah berjalan di Puskesmas Jambu Hilir sehingga lebih memperhatikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa.

#### c. Kepuasan pasien

Berdasarkan apa yang telah dialami oleh banyak pasien menyebutkan bahwa kemampuan para dokter dalam menangani pasien maupun pegawai lainnya berdasarkan apa yang terjadi di Puskesmas Jambu Hilir, dirasakan sudah cukup baik oleh pasien dan pasien merasa puas. Hal ini seperti dituturkan oleh pasien bapak Yurliansyah yaitu:

”.....Penanganan pasien disini juga baik, Bu dokter dan petugas lainnya juga baik-baik, melayaninya juga cepat”....(Sumber : wawancara 26 Juli 2021) Selain itu juga diungkapkan oleh pasien yang bernama Ibu Rahmi sebagai berikut. ”.....Sekarang penanganan pasien di Puskesmas Jambu Hilir sudah lebih baik dari beberapa tahun yang lalu, sekarang petugasnya bekerja dengan baik. Hal semacam ini mesti dipertahankan, biar pasien yang berobat kesini semakin banyak.....” (sumber : wawancara 26 Juli 2021)

Jadi berdasarkan berbagai penuturan diatas menunjukkan dan mengarah bahwa kemampuan serta keterampilan para pegawai yang terdiri dari para perawat, dokter dan petugas lainnya dirasakan sudah cukup baik. Pegawai senantiasa siaga dan tanggap ketika pasien masuk untuk berobat dan kemudian langsung ditangani oleh para dokter. Sekiranya dokter umum belum mampu mengidentifikasi yang dikeluhkan pasien, maka pasien akan dirujuk ke Rumah Sakit.

Dimensi pelayanan yang kedua yaitu keterjangkauan atau akses terhadap layanan, yang dimaksudkan bahwa pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien itu tidak mengalami hambatan dari sisi geografis, ekonomi, budaya organisasi atau hambatan lain yang menjadi kendala bagi pasien dalam berobat. Aspek pertama yang menjadi kajian dalam dimensi kedua ini yaitu sisi geografis yang dimaknai sebagai faktor atau aspek yang terkait dengan jarak maupun transportasi yang dialami oleh para pasien setiap kali berobat ke Puskesmas Jambu Hilir. Lokasi Puskesmas Jambu Hilir berada pada jalur - Kandangan yang setiap harinya dilewati para pengendara dan dipinggir jalan raya yang mudah dijangkau. Aspek yang kedua dari dimensi kedua ini adalah aspek ekonomi yaitu berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan kesehatan yang biaya terjangkau oleh pasien (affordability). Akses Ekonomi dipahami sebagai biaya yang harus dikeluarkan ditanggung oleh pasien mulai dari pendaftaran, pemeriksaan, sampai dengan pengobatan Berdasarkan aspek diatas maka harapan pasien yaitu kemudahan dalam jangkauan tempat dan kemudahan keterjangkauan dalam hal pembiayaan yang merupakan hal sangat penting untuk pasien seperti yang diungkapkan bapak Jarkasi, pasien yang berasal dari Kecamatan yang berbeda :

".....Saya itu kalo berobat ketempat yang mudah dijangkau dan gak terlalu jauh, tempatnya juga mudah dijangkau. Kalau saya ya naik sepeda motor jadi lebih enak, gak hanya tempatnya saja yang mudah dijangkau mba, tetapi juga biayanya yang murah.

Apalagi untuk pasien miskin seperti saya ini mba ....." (sumber : wawancara 27 Juli 2021)

Pernyataan diatas didukung dengan pernyataan dari bapak Irwan sebagai berikut : ".....Bener banget mba, kalo bisa ya gak hanya tempatnya saja yang mudah dijangkau, tetapi juga biayanya terjangkau atau murah. Buat apa Keringanan yang diberikan bagi para pengguna BPJS pada dasarnya membantu pembiayaan yang harus mereka keluarkan. Kemudahan yang bisa dirasakan oleh pasien dalam hal biaya diantaranya seperti dirasakan oleh bapak Pitriady sebagai pasien pengguna kartu BPJS berikut :

".....Karena saya pasien BPJS jadi dapat keringanan biaya, atau gratis....."(Sumber :wawancara 26 Juli 2021)

Dengan keringanan biaya berobat yang diberikan pemerintah membuat warga miskin merasa tertolong hal ini seperti yang diungkapkan Ibu Sarniah berikut ini:

".....Sekarang ya senang dan tenang karena kalau berobat seperti di Puskesmas Jambu Hilir ini cuma murah tapi juga bagus.

Apalagi ada keringanan biaya seperti ini, jadinya seperti saya ini tidak cemas kalau sakit, karena mau berobat kemana....." (sumber : wawancara 28 Juli 2021)

Dari pernyataan-pernyataan pasien diatas dapat diambil kesimpulan bahwa akses pelayanan yang diberikan Puskesmas Jambu Hilir kepada pasien pengguna BPJS memuaskan dan sesuai dengan harapan pasien.

## KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas Jambu Hilir Kabupaten Hulu Sungai Selatan

1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Jambu Hilir Kabupaten Hulu Sungai Selatan akses pelayanan yang diberikan Puskesmas Jambu Hilir kepada pasien pengguna BPJS memuaskan dan sesuai dengan harapan pasien.
2. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap persepsi masyarakat pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Jambu Hilir Kabupaten Hulu Sungai Selatan adalah faktor kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang memuaskan masyarakat, dan fasilitas puskesmas yang sangat lengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

### Literatur:

- Bimo Walgito, 2004. *Pengantar Psikologi Umum Jakarta*: Penerbit Andi.
- Creswell, 2010. *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: PT Pustaka Belajar.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik – Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*, Yogyakarta : Gava Media.
- Majczak, Ann, 1984. *Methods for Policy Research*, London. SAGE
- Moleong, Lexy J, 2005, *Metode Penelitian Kualitatif*, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Sinambela, Lijan Poltak , 2011, *Reformasi Pelayanan Publik – Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta : PT. Bumi Aksara, Cetakan Keenam.
- Sugiharto, 2001. *Persepsi Masyarakat Tentang Kebudayaan*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Pendidikan ( Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif (R & D)*. Bandung : Alfabeta, Cetakan Kelima.
- Sugiyono, 2012. *Metode kualitatif, kuantitatif, dan R&B*. Bandung.
- Stephen P. Robbins, 2003. *Perilaku Organisasi. Edisi Sembilan*, jilid 2. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Triska, 2007. *Gambaran Persepsi Supir Bajaj Daerah Pangkalan Blok M Plaza terhadap Keselamatan Berkendara Di Jalan Raya*. Tugas skripsi pada Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia. Depok.
- Tiara H, 2007. *Studi Presepsi Resiko Keselamatan Berkendara Serta Hubungan Dengan Locus Of Control Pada Mahasiswa FKM UI Yang Mengendarai Motor*. Skripsi Program Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok.

### Skripsi:

- Malo Ode Mane, 2018. *Skripsi Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Nggele Kabupaten Pulau Taliabu Provinsi Maluku Utara*.
- Megawati, 2016. *Skripsi Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pembantu di Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Kabupaten Malinau*.