

INTI SARI

PERSEPSI TOKOH MASYARAKAT DAN PENGGUNA JASA TERHADAP PUSKESMAS DAN KEGIATAN LAYANANNYA (suatu kajian kualitatif pada wilayah kerja Puskesmas Grabag I, Kabupaten Magelang)

oleh: Nanang Wibowo

Setiap pelayanan kesehatan agar dalam kegiatannya mencapai tujuan yang diinginkan harus memperhatikan syarat-syarat mutu. Ada 2 aspek sehingga pelayanan kesehatan dikatakan bermutu. Di samping tata cara penyelenggaraannya harus memenuhi "kode etik" dan "standar" yang telah ditetapkan, pelayanan tersebut juga harus diterima dan memuaskan pasien (Azrul, 1996). Dalam penelitian ini aspek penerimaan dan kepuasan diperoleh dengan mengetahui persepsi, tanggapan dan asumsi-asumsi pemakai jasa dan tokoh masyarakat terhadap Puskesmas Grabag I dan kegiatan layanannya.

Jenis penelitian ini adalah deskripsi dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitiannya adalah tokoh masyarakat dan pengguna jasa puskesmas. Objek dan lokasi penelitiannya adalah Puskesmas Grabag I dan wilayah kerjanya, kecamatan Grabag kabupaten Magelang. Metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Analisis dikerjakan dengan analisis isi (content analysis). Hasil penelitian lapangan diilustrasikan dan diinterpretasikan penulis secara sistematis.

Diperoleh beberapa kesimpulan bahwa secara umum Puskesmas Grabag I masih sangat dibutuhkan dan diharapkan masyarakat, khususnya masyarakat bawah dan masyarakat pedesaan dengan ekonomi terbatas. Keengganan dan ketidakpercayaan terhadap Puskesmas umumnya disebabkan oleh faktor obat yang terbatas dan pengobatan yang tidak sungguh-sungguh.

Persepsi tokoh masyarakat terhadap pemenuhan "kode etik" yang meliputi hubungan dokter-pasien yang baik, kesungguhan, kinerja dan perhatian dokter atau paramedis merupakan hal yang serius dan lebih ditekankan dibandingkan keterbatasan sarana peralatan medis dan obat-obatan. Pengetahuan pasien terhadap penyakit, obat, dan pengobatan sangat terbatas. Alasan untuk memilih pelaku pengobatan tertentu umumnya disebabkan oleh karena faktor sugesti atau kecocokan (jodoh) dari pada argumen yang rasional. Hal-hal yang kemudian banyak dipersepsikan dan ditanggapi adalah perhatian dan kinerja yang sungguh-sungguh dari petugas kesehatan.

KATA KUNCI: PERSEPSI --- PUSKESMAS --- PELAYANAN KESEHATAN