

**PERSEPSI DAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT MISKIN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS
KELURAHAN 3-4 ULU KOTA PALEMBANG**

Yulfira Putri Pratama¹, Sri Rum Giyarsih², Andri Kurniawan³

INTISARI

Pelayanan kesehatan yang baik sangat sulit didapatkan bagi masyarakat miskin, masyarakat miskin apabila mereka sakit biasanya datang berobat ke Puskesmas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat miskin terhadap kesehatan serta mengetahui tingkat kepuasan masyarakat miskin terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas 4 Ulu Kota Palembang.

Metode yang digunakan adalah metode penelitian survei, teknik pengumpulan data dengan observasi dan melakukan wawancara terstruktur menggunakan kuesioner, teknik analisis menggunakan analisis diskriptif kualitatif dan kuantitatif, penyusunan indeks kepuasan dan membuat tabel silang.

Masyarakat miskin di daerah kelurahan 3-4 Ulu mayoritas masyarakat miskinnya memiliki tingkat pendidikan yang rendah, karena pendidikan yang rendah ini maka masyarakat miskin di Kelurahan 3-4 Ulu bekerja sebagai pekerja kasar. Hal inilah yang menjadikan masyarakat miskin sangat menyadari akan pentingnya kesehatan karena apabila mereka sakit, maka mereka tidak bisa bekerja dan tidak dapat memenuhi kebutuhann sehari-hari keluarganya. Pelayanan kesehatan di Puskesmas 4 Ulu Kota Palembang tingkat kepuasan yang paling besar ada pada dimensi *reliability* dalam aspek dokter datang tepat waktu, karena hal ini maka pasien tidak perlu membuang-buang waktu, karena kesibukan pasien untuk bekerja. Yang terendah dimensi *emphaty* dalam aspek kurangnya waktu perawat untuk berkomunikasi dengan pasien .

Kata Kunci: Persepsi, Tingkat kepuasan, Pelayanan kesehatan

**PERCEPTION AND SATISFACTION LEVELS OF THE POOR TO
HEALTH SERVICES AT THE VILLAGE HEALTH CLINIC 3-4 ULU CITY
OF PALEMBANG**

Yulfira Putri Pratama¹, Sri Rum Giyarsih², Andri Kurniawan³

ABSTRACT

Good health care is very difficult to obtain for poor people, poor people when they get sick usually come to the health center for treatment. This study aims to determine the perception of the poor to health and determine the level of satisfaction of the poor to health services at the health center 4 Ulu Palembang.

The method used is a survey research methods, techniques of collecting data through observation and interviews using a structured questionnaire, analysis techniques using descriptive analysis of qualitative and quantitative, penyusunan satisfaction index and create a cross table.

The poor in the village area 3-4 Ulu majority of the poor have low levels of education, because of poor education is the poor in Sub 3-4 Ulu worked as a laborer. This is what makes the poor are very aware of the importance of health as when they are sick, they can not work and can not meet the daily needs of their families. Health services at the health center 4 Ulu Palembang greatest degree of satisfaction there is in the dimension of reliability in the aspect of the doctor on time, because of this, the patient does not need to waste time, because of the rush of patients to work. The lowest dimension of empathy in the aspect of lack of time nurses to communicate with patients.

Keywords: Perception, level of satisfaction, health services