

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrinah, R. T., & Sodik, M. A. (2021). *Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rawat Jalan Unit Poliklinik Ipdn Jatinangor)*.
- Agustina Silvia. (2019). *Persepsi Sakit, Pengetahuan dan Kepuasan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas*.
- Arifin, H. S., Fuady, I., & Kuswarno, E. (2017). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa Untirta Terhadap Keberadaan Perda Syariah Di Kota Serang. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 21(1), 88–101.
- Bappenas. (2018). Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas. In *Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat*.
- Baros, W. A. (2015). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Masyarakat Indonesia Analisa Data Susenas-Modul Kesehatan dan Perumahan Triwulan IV Tahun 2013. *Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia*, 04(2), 73–78.
- Basith Ziana Aubi, & Prameswari Galuh Nita. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan di Puskesmas. *HYGEIA JOURNAL OF PUBLIC HEALTH RESEARCH AND DEVELOPMENT*, 1, 52–43.
- Darmawan, A. A. K. N. (2015). Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Kunjungan Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Posyandu Di Desa Pemecutan Kelod Kecamatan Denpasar Barat. *Jurnal Dunia Kesehatan*, 5(2), 29–39.
- Desiderius H. J. Goo, Arlin Adam, A. A. (2020). Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas: Studi Deskriptif pada Masyarakat di Puskesmas Moanemani Kabupaten Dogiyai. *Jurnal Kesehatan*, 7(3), 119–127.
- Dudih Sutrisman, S. Pd. (2019). Pendidikan Politik, Persepsi, Kepemimpinan, Dan Mahasiswa. In *books.google.co.id* (p. 140). Guepedia.
- Handayani, L., & Kristiana, L. (2009). *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keterjangkauan Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Daerah Terpencil*

*Perbatasan Di Kabupaten Sambas (Studi Kasus Di Puskesmas Sajingan Besar)  
(Factors Infl Uence Accessibility Of Health Services At A Remote And Border  
Health Service In Sambas District).*

Harahap. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan pada Masa Pandemi COVID-19 di Kota Binjai. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Kota Binjai*, 12.

Hasibuan, A. S. (2018). *Pengaruh Persepsi Masyarakat Tentang Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di Wilayah Kerja Puskesmas Pariwisata Pantai Cermin Tahun 2017*. 44–48.

Heriyanto. (2014). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunungkidul Diy*.

Herman, Sudirman, & Nizmayanun. (2014). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lembasada Kabupaten Donggala. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 2.

Hermuningsih, S., & Wardani, K. (2016). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Metode Simulasi Online Trading Di Bursa Efek Indonesia Di Fakultas Ekonomi Yogyakarta*.

Ilmu Kesehatan Masyarakat PKM. (2016). *Kementerian Kesehatan Republik Indonesia*. Irmawati, S., Sultan, H., & Nurhannis, D. (2019). *Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Sangurara Kecamatan Tatanga Kota Palu*.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.129 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit*.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2010). *Pembangunan Kesehatan BerbasisPreventif Dan Promotif*.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2018). *Profil Kesehatan Indonesia*. In

*Science as Culture* (Vol. 1, Issue 4).

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2019). Profil Kesehatan Indonesia. In *ShortTextbook of Preventive and Social Medicine*.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MenKes/413/2020 Tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). *MenKes/413/2020*, 2019, 207.

Megawati. (2016). Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Kesehatan Puskesmas Pembantu di Desa Taras Kecamatan Malinau Barat Kabupaten Malinau. *E-Journal Pemerintahan Integratif*, 4(3), 330–341.

Nursofwa, R. F., Sukur, M. H., Kurniadi, B. K., & . H. (2020). Penanganan Pelayanan Kesehatan Di Masa Pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Hukum Kesehatan. *Inicio Legis*, 1(1), 1–17.

Permenkes. (2004). kepmenkes No 128 Tahun 2004. *Journal of Voice*, 27(1), 157–187.

Permenkes. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia*.

Permenkes RI. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun2014*.

Permenkes RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. 8(5), 55.

Profil Kesehatan Sumatera Utara. (2017). *Profil Kesehatan Sumatera Utara*.

Profil Kesehatan Sumatera Utara. (2019). Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Smart*, III(2), 68–80.

Profil Puskesmas Laut Tador. (2019). *Profil Puskesmas Laut Tador*.

Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 1(9), 622.

Radito, Th. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 1–25.

Rini, A. S. (2015). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan pada Peserta jaminan kesehatan

- Masyarakat. *J Agromed Unila*, 2(2), 128–134.
- Saraswati. (2020). *Regulasi & Kebijakan Pemerintah Tentang Peran Fasyankes Primer Dalam Penanganan Covid-19* (Issue April).
- Satgas Covid. (2021). *Satgas Ingatkan Fokus Penanganan Menurunkan Kasus Aktif*. Covid19.Go.Id.
- Soewondo, P., Johar, M., Pujisubekti, R., Halimah, H., & Irawati, D. O. (2019). Inspecting Primary Healthcare Centers in Remote Areas: Facilities, Activities, and Finances. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 7(1), 89.
- Sunardi, & Handayani, S. (2013). *Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia*.
- Supriatna, E. (2020). Wabah Corona Virus Disease (Covid 19) Dalam Pandangan Islam. *SALAM: Jurnal Sosial Dan Budaya Syar-i*, 7(6).
- Su'udi, A., Hendarwan, H., & Kesehatan, P. (2017). Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Sasaran Program Jaminan Tabalong Sehat di Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pelayanan Kesehatan*, 1(2).
- Tulasi, D. (2010). *MERUNUT PEMAHAMAN TAKSONOMI BLOOM: Penemuan Awal Taksonomi*. 9, 359–371.
- Ulandari Sripina, & Yudawati Sunarsih. (2019). *Analisis Kualitas pelayanan*. 7(2), 39–53.
- Usman Jusman, Basri Moh, & Wati Mansur Erna. (2021). Faktor Yang Berhubungan Dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Di UPTD Puskesmas Lakudo Kabupaten Buton Tengah. *Jurnal Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 3.
- UU RI. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan*.

- v Singal, H. I., Kandou, G. D., & Rumayar, A. A. (2018). Hubungan Antara Pengetahuan, Sikap Dan Pendapatan Dengan Pemanfaatan Puskesmas Oleh Masyarakat Desa KimaBajo Kecamatan Wori. *Jurnal KESMAS*, 7(5).
- Yanti, I. D. (2010). Gambaran faktor faktor yang mempengaruhi pemanfaatan puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo. *Gambaran Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Puskesmas Liu Kecamatan Sabbangparu Kabupaten Wajo*.
- Yanuar amin, S.ST., S. H. (2017). *Etika Profesi dan Hukum Kesehatan*. 229.
- Yolanda, Y. E. (2018). *Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Puskesmas Oleh Masyarakat Di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Labuhan Tahun 2018*.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### INFORMED CONSENT

#### LEMBAR PENJELASAN PENELITIAN

Kepada Yth. Informan

Saya mahasiswi S1 program studi Ilmu Kesehatan, Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

NAMA PENELITI : Nina Damayanti

NIM : 0801172133

Bermaksud akan melaksanakan penelitian tentang “Persepsi Masyarakat Terhadap Pemanfaatan Pelayanan Puskesmas Di Wilayah Kerja Puskesmas LautTador Pada Masa Pandemi Covid 19”.

Informasi yang saudara tuliskan pada Pedoman Wawancara ini tidak akan disebarluaskan dan data diri saudara akan dijaga kerahasiaannya serta tidak akan mempengaruhi apapun termasuk pada pekerjaan saudara. Pedoman wawancara ini semata-mata hanya untuk penelitian skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. Untuk itu, diharapkan kepada saudara untuk mengisi pedoman wawancara dengan sebenar benarya. Atas partisipasi dan kerjasama saudara, saya ucapkan terima kasih.

Pernyataan : Saya bersedia menjadi informan pada penelitian ini setelah saya mendengar penjelasan dari peneliti.

Indrapura,

2022

Informan

Lampiran 2

**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM (*DEEP INTERVIEW*)**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN  
PELAYANAN PUSKESMAS DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS  
LAUT TADOR PADAMASA PANDEMI COVID 19**

---

---

**Identitas Informan (Petugas Puskesmas)**

No. Informan :  
Tanggal :  
Nama Informan :  
Jabatan Informan : Petugas Puskesmas di Puskesmas Laut Tador Usia :  
Pendidikan Terakhir :

**Daftar Pertanyaan**

1. Dalam 1 tahun belakangan, atau selama masa pandemi COVID-19 apakah kunjungan masyarakat ke Puskesmas Laut Tador semakin meningkat? Jika tidak, menurut Ibu, apa yang menjadi alasan menurunnya jumlah kunjungan masyarakat dari sebelum pandemi dan setelah pandemi?
2. Menurut Bapak/Ibu apa yang mendorong masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas?
3. Menurut Ibu, apakah ada isu di tengah masyarakat yang tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan alasan takut dengan wabah COVID-19? Dan bagaimana tanggapan ibu?
4. Menurut Ibu, apakah seluruh petugas puskesmas di Puskesmas Laut Tador telah memahami semua prosedur dan persyaratan pelayanan?
5. Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas sudah lengkap untuk memenuhi kebutuhan pasien? Jika belum, apa alasan dari Puskesmas sehingga sarana dan prasarana di Puskesmas belum terpenuhi dan apa saja yang masih belum terpenuhi?

6. Menurut Bapak/Ibu apakah letak lokasi Puskesmas sudah strategis untuk dijangkau oleh masyarakat?
7. Apakah Ibu pernah mendapatkan keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas?



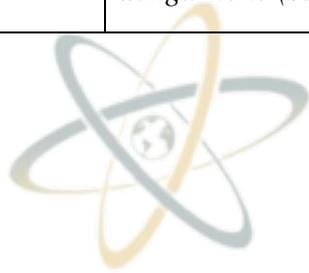
### Lampiran 3

#### MATRIKS WAWANCARA PETUGAS PUSKESMAS

No.	Pertanyaan	Jawaban	Informan
1.	Dalam 1 tahun belakangan, atau selama masa pandemi COVID-19 apakah kunjungan masyarakat ke Puskesmas Laut Tador semakin meningkat? Jika tidak, menurut Ibu, apa yang menjadi alasan menurunnya jumlah kunjungan masyarakat dari sebelum pandemi dan setelah pandemi	<i>Dalam 1 tahun ini, data kunjungan menurun. Alasan menurunnya mungkin karena masyarakat khawatir ya datang ke Puskesmas</i>	Informan 1
		<i>Kalau dilihat dari data kunjung memang benar ada penurunan. Alasannya ga jauh sih, mungkin karena pandemi ini jadi masyarakat ada yang takut untuk datang ke Puskesmas</i>	Informan 2
2.	Menurut Bapak/Ibu apa yang mendorong masyarakat untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan di Puskesmas?	<i>Karena masyarakat merasa sedang tidak sehat dan mungkin mereka percaya kalau ke Puskesmas akan lebih baik.</i>	Informan 1
		<i>Kalau menurut saya berarti masyarakat sudah paham akan pentingnya memanfaatkan Puskesmas</i>	Informan 2
3.	Menurut Ibu, apakah ada isu di tengah masyarakat tidak memanfaatkan pelayanan kesehatan dengan alasan takut dengan wabah COVID-9? Dan bagaimana tanggapan ibu?	<i>Oh iya pasti ada, banyak tuh ibu-ibu yang bilang kalau ke Puskesmas nanti Covid. Kalau menurut saya statement seperti itu seharusnya tidak ada lagi, karena dengan seperti dampaknya jadi masyarakat takut kalau mau berobat dan yang rugi masyarakat sendiri</i>	Informan 1

		<i>Yaa banyak kali isu-isu nya pernah dengar juga saya. Itu karnaberita-berita dari mulut ke mulut ajanya itu..</i>	Informan 2
4.	Menurut Ibu, apakah seluruh petugas puskesmas di Puskesmas Laut Tador telahmemahami semua prosedur dan persyaratan pelayanan?	<i>Insya Allah sudah dan memang seharusnya sudah paham.</i>	Informan 1
		<i>Ya saya harap sih sudah paham</i>	Informan 2
5.	Menurut Bapak/Ibu apakah sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas sudah lengkap untuk memenuhi kebutuhan pasien? Jika belum, apa alasan dari Puskesmas sehingga sarana dan prasarana di Puskesmas belum terpenuhi dan apa saja yang masih belum terpenuhi?	<i>Dikatakan terpenuhi sih belum sepenuhnya, tapi sudah hampir terpenuhi, masih ada yang belum kayak ruangan kita masih adayang kurang. Tapi kalau ambulans ada. Biayanya yang belum memadai</i>	Informan 1
		<i>Yaa semoga saja sudah ya, karena menurut saya sih sudah tetapimemang masih ada juga yang belum, terkendala biaya kami</i>	Informan 2
6.	Menurut Bapak/Ibu apakah letak lokasi Puskesmas sudah strategis untuk dijangkau oleh masyarakat?	<i>Sebenarnya sudah strategis karena di tengah masyarakat, cumaya gitu untuk menuju kesini yang jauh</i>	Informan 1
		<i>Tergantung sih, karena kan puskesmas induk cuma ini, ini juga jaraknyajauh lagi dari tempat tinggal mereka apalagi yang rumahnya di daerah Mekar Sari..</i>	Informan 2

7.	Apakah Ibu pernah mendapatkan keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas?	<i>Sesekali ada</i>	Informan 1
		<i>Keluhan nggak ada sih, tapi sekali dua kali pernah juga dengarhehe (senyum)</i>	Informan 2



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

## Lampiran 4

### PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM (*DEEP INTERVIEW*)

#### PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN PELAYANAN PUSKESMAS DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS LAUT TADOR PADAMASA PANDEMI COVID 19

---

##### Identitas Informan (Masyarakat)

No. Informan :  
Tanggal :  
Nama Informan :  
Jabatan Informan : Masyarakat  
Usia :  
Alamat :  
Pendidikan Terakhir :  
Pekerjaan :

##### Daftar Pertanyaan

1. Dalam 1 tahun terakhir ini, apakah bapak/ibu pernah merasakan sakit? Jika pernah sakit yang seperti apa yang bapak/ibu rasakan?
2. Saat bapak/ibu merasakan sakit, apakah Bapak/Ibu memilih puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang paling sering anda kunjungi? Dan apa alasannya?
3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan puskesmas Laut Tador selama masa pandemi ini? Apakah ada perbedaan pelayanan dari petugas puskesmas dari sebelum pandemi COVID-19 dan setelah adanya pandemi COVID-19?
4. Menurut Bapak/Ibu pelayanan seperti apa yang diperlukan oleh masyarakat dari petugas puskesmas pada masa pandemi sekarang?

5. Apakah Bapak/Ibu pernah mendengar adanya isu-isu terkait tentang pemanfaatan pelayanan di puskesmas yang berhubungan dengan COVID-19? Apakah menurut Bapak/Ibu isu-isu tersebut mempengaruhi masyarakat dalam memanfaatkan puskesmas?
6. Menurut Bapak/Ibu bagaimana protokol kesehatan di Puskesmas Laut Tador dan apakah protokol kesehatan di Puskesmas Laut Tador sudah diterapkan dengan baik?
7. Apakah Bapak/Ibu sedikit banyaknya mengetahui informasi-informasi tentang puskesmas? Apa saja yang Bapak/Ibu ketahui tentang alasan memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas
8. Menurut Bapak/Ibu apakah sikap dari petugas puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan menghargai dan perhatian kepada pasien?
9. Menurut Bapak/Ibu apakah letak Puskesmas Laut Tador sudah terjangkau?
10. Selama kunjungan Bapak/Ibu ke Puskesmas Laut Tador apakah petugas puskesmas dan Dokter selalu ada pada saat jam kerja? Dan apakah para petugas kesehatan di Puskesmas Laut Tador selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan?
11. Selama Bapak/Ibu berkunjung ke Puskesmas Laut Tador, berapa lama waktu yang Bapak/Ibu habiskan dalam menunggu di bagian pendaftaran, pemeriksaan dan di bagian apotek?
12. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Laut Tador apakah sudah baik? Jika tidak, menurut Bapak/Ibu apa alasannya?

**Lampiran 5**

**MATRIKS WAWANCARA MASYARAKAT**

No	Pertanyaan	Jawaban	Informan	Persepsi
	Dalam 1 tahun terakhir ini, apakah bapak/ibu pernah merasakan sakit? Jika pernah sakit yang seperti apa yang bapak/ibu rasakan?	<i>Sakit biasa aja sih, kaya pusing. Mungkin capek ya</i>	Informan 3	Informan merasa hanya mengalami sakit yang ringan
		<i>Setahun belakangan pernah sih..</i>	Informan 4	Informan merasa belakangan
		<i>Kalau sakit pernah</i>	Informan 5	Informan merasa belakangan
		<i>Kalau sakit kayaknya nggaklah</i>	Informan 6	Informan merasa tidak merasakan sakit dalam satu tahun belakangan
		<i>Kalau dalam 1 tahun ini, gimana ya dek.. (berpikir) eesakit-sakit orang tua lah ya</i>	Informan 7	Informan merasa hanya mengalami sakit yang ringan dan penyakitnya sudah biasa
	Saat bapak/ibu merasakan sakit, apakah Bapak/Ibu memilih puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang paling sering anda kunjungi? Dan apa alasannya?	<i>Iya terkadang, saya jarang sakit.. hehehe (ketawa) Biasanya ke klinik lah, tapi jauh dari sini memang. Karena apa ya, lebih gampang aja gitu ngantrinyagak lama</i>	Informan 3	Persepsi informan negatif. Subjek tidak memanfaatkan Puskesmas saat sedang sakit
		<i>Saya kalau sakit biasa ya dirumah saja diurusin sama isteri, nggak ke puskesmas jauh dari sini jadi gak biasa aja. Beli obat paling ke apotik</i>	Informan 4	Persepsi informan negatif. Subjek tidak memanfaatkan Puskesmas saat sedang sakit
		<i>Nggak, nggak ke Puskesmas saya soalnya jauh dari sini. Saya biasanya ke klinik aja</i>	Informan 5	Persepsi informan negatif. Subjek tidak memanfaatkan Puskesmas saat sedang sakit karena masalah jarak
		<i>Kemana ya (berfikir) jarang sih biasanya beli obat aja di Apotik.</i>	Informan 6	Persepsi informan negatif. Subjek tidak memanfaatkan

				Puskesmas saat sedang sakit
		<i>Kadang kadang ibu ke puskesmas, cuma ibu lebih sering beli obat di apotik</i>	Informan 7	Persepsi informan negatif. Subjek tidak memanfaatkan Puskesmas saat sedang sakit
<p>Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan puskesmas Laut Tador selama masapandemi ini?</p> <p>Apakah ada perbedaan pelayanan dari petugas puskesmas dari sebelum pandemi COVID-19 dan setelah adanya pandemi COVID-19?</p>		<i>Kurang tau saya ya, saya rasa sih biasa aja ga ada bedanya, mungkin jadi lebih hati-hati aja ya pas jumpa pasien, tapi gak tau la kalau pas ada covid ini orang juga jadinya makin malas kepuskesmas, takut..</i>	Informan 3	Persepsi informan mengenai pelayanan puskesmas baik, dan berharap pelayanan puskesmas lebih ditingkatkan selama pandemi
		<i>Pelayanan di puskesmas kurang tahu saya, soalnya jarang kali saya kesana</i>	Informan 4	Persepsi informan mengenai pelayanan puskesmas negatif, informan jarang memanfaatkan puskesmas
		<i>Saya rasa sih baik-baik aja pelayanannya dari sebelum dan sesudah ya hehehe nggak tau soalnya jarang saya ke Puskesmas</i>	Informan 5	Persepsi informan mengenai pelayanan puskesmas baik, dan berharap pelayanan puskesmas lebih ditingkatkan selama masapandemi
		<i>Bedanya puskesmas sekarang ini dia protokolnya ketat, jadi kalau misalnya kepuskesmas disitu harus pakai masker. Sekarang juga duduknya berjarak, Ya kayak gitu la dek</i>	Informan 6	Persepsi informan mengenai pelayanan puskesmas baik. Pemanfaatan pelayanan setelah pandemi dan protokolnya berjalan baik
		<i>Nggak ada bedanya menurut saya, tetep aja kayak biasa, saya juga bisa</i>	Informan 7	Persepsi informan mengenai pelayanan puskesmas baik,

		<i>dihitung jari kesana pas covid gini</i>		tetapi informan jarang memanfaatkan puskesmas selama masapandemi
Menurut Bapak/Ibu pelayanan seperti apa yang diperlukan oleh masyarakat dari petugaspuskesmas pada masa pandemi sekarang?		<i>Yang pastinya pelayanan yang baik, agar masyarakattidak kecewa</i>	Informan 3	Persepsi informan mengenai pelayanan puskesmas baik, informan berharap pelayanan di puskesmas tetap baik agar pasien tetap berobat ke puskesmas
		<i>Pelayanan yang jujur sih</i>	Informan 4	Persepsi informan mengenai pelayanan puskesmas baik, informan berharap pelayanan di puskesmas dilaksanakan dengan sikap yangjujur
		<i>Untuk pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sekarang yang pastinya pelayanan yang baik, yangjujur, yang berkualitas supaya masyarakat yang mau berobat punya kesan yang baik</i>	Informan 5	Persepsi informan mengenai pelayanan puskesmas baik, informan berharap pelayanan di puskesmas tetap baik agar pasien tetap berobat ke puskesmas
		<i>Pelayanan yang baik, yangramah sama pasien hehe</i>	Informan 6	Persepsi informan mengenai pelayanan puskesmas baik, informan berharap pelayanandi puskesmas tetap ditingkatkan
		<i>Yang dibutuhkan ya pelayanan yang baik sih</i>	Informan 7	Persepsi informan mengenai pelayananpuskesmas baik
Apakah Bapak/Ib pernah mendengaradanya isu-isu		<i>Sering kali dengar, ya gitu lah katanya kalau sakit berobat ke</i>	Informan 3	Persepsi informan negatif, informan berpendapat isu-isu

<p>terkait tentang pemanfaatan pelayanan di puskesmas yang berhubungan dengan COVID-19? Apakah menurut Bapak/Ibu isu-isu tersebut mempengaruhi masyarakat dalam memanfaatkan puskesmas?</p>	<p><i>Puskesmas nanti</i></p>		<p>di tengah masyarakat terkait pelayanan puskesmas akan memberikan pelayanan yang tidak di harapkan</p>
	<p><i>Pernah sih, ya itu jugamungkin alasannya, ya</i></p>	<p>Informan 4</p>	<p>Persepsi informan negatif, informan berpendapat bahwa isu ditengah masyarakat yang menjadi pemicu menurunnya minat masyarakat ke Puskesmas</p>
	<p><i>Ada juga yang saya dengar, banyak lah.</i></p>	<p>Informan 5</p>	<p>Persepsi informan negatif, informan banyak mendengar isu tersebut di tengah lingkungan</p>
	<p><i>Banyak sih isunya sampe di bilang kalau sakit jangan kesana nanti dibidang covid</i></p>	<p>Informan 6</p>	<p>Persepsi informan negatif, informan berpendapat bahwa jika memanfaatkan pelayanan puskesmas akan dinyatakan positif covid</p>
	<p><i>Banyak la isunya, ada tetangga ibu padahal sakit DBD sampai di puskesmas malah di bilang covid. Mungkin itu juga alasan masyarakat tidak mau kepuskesmas</i></p>	<p>Informan 7</p>	<p>Persepsi informan negatif, informan berpendapat isu-isu di tengah masyarakat terkait pelayanan puskesmas akan memberikan pelayanan yang tidak diharapkan</p>
<p>Menurut Bapak/Ibu bagaimana protokol kesehatan di Puskesmas Laut Tador dan apakah protokol</p>	<p><i>Menurut saya protokolnya sih ya sudah baik, kalau kesana nggak pakai masker nggak boleh masuk, kalau nggak pake masker mau</i></p>	<p>Informan 3</p>	<p>Persepsi informan baik, informan berpendapat bahwasannya protokol di Puskesmas telah dilaksanakan</p>

kesehatan di Puskesmas Laut Tador sudah diterapkan dengan baik?	<i>nggak mau disuruh pulang ambil masker</i>		dengan baik
	<i>Kurang tau ya, kayaknya sudah sih nggak mungkin diabaikan</i>	Informan 4	Persepsi informan negatif, informan tidak mengetahui lebih jelas tentang protokol yang ada di puskesmas
	<i>Saya rasa sudah sih</i>	Informan 5	Persepsi informan baik, informan berpendapat bahwasannya protokol di Puskesmas telah dilaksanakan dengan baik
	<i>Iya, protokolnya ketat kok, harus pake masker kalau nggak nggak boleh masuk</i>	Informan 6	Persepsi informan baik, informan berpendapat bahwasannya protokol di Puskesmas telah dilaksanakan dengan baik
	<i>Puskesmas sekarang ini dek dia protokolnya ketat, jadi kalau misalnya ke puskesmas disitu harus pakai masker. Sekarang juga duduknya berjarak, Ya kayak gitu lah dek</i>	Informan 7	Persepsi informan baik, informan berpendapat bahwasannya protokol di Puskesmas telah dilaksanakan dengan baik
Apa saja yang Bapak/Ibu ketahui tentang pentingnya memanfaatkan pelayanan kesehatan Puskesmas?	<i>Apa yaa, lebih kurang taulah saya sedikit-sedikit</i>	Informan 3	Persepsi informan negatif, informan tidak mengetahui banyak tentang pentingnya memanfaatkan puskesmas
	<i>Gak banyak tau saya</i>	Informan 4	Persepsi informan negatif, informan tidak mengetahui

				banyak tentang pentingnya memanfaatkan puskesmas
		<i>Informasi kesehatan tau sedikit</i>	Informan 5	Persepsi informan negatif, informan hanya sedikit mengetahui tentang pentingnya memanfaatkan puskesmas
		<i>Saya pernah tau tapi lupa</i>	Informan 6	Persepsi informan negatif, informan hanya sedikit mengetahui pentingnya memanfaatkan pelayanan puskesmas
		<i>Nggak ngerti ibuk dek, anak ibu biasa yang ngasih tau itu</i>	Informan 7	Persepsi informan negatif, informan tidak mengetahui bagaimana pentingnya pelayanan puskesmas
	Menurut Bapak/Ibu apakah sikap dari petugas Puskesmas dalam memberikan pelayanan kesehatan menghargai dan perhatian kepada pasien?	<i>Iya sudah</i>	Informan 3	Persepsi informan baik, informan menganggap sikap petugas puskesmas baik
		<i>Sepertinya sudah, nggak tau ya</i>	Informan 4	Persepsi informan baik, informan sikap petugas puskesmas baik
		<i>Hehe baik kayaknya</i>	Informan 5	Persepsi informan baik, informan menganggap sikap petugas puskesmas baik
		<i>Dari pengalaman saya pada baik kok, kalau ada satu dua yang jutek mungkin lagibanyak</i>	Informan 6	Persepsi informan baik, informan menganggap sikap petugas puskesmas baik

		<i>kerjaan ya</i>		
		<i>Sudah baik kok</i>	Informan 7	Persepsi informan baik, informan menganggap sikap petugas puskesmas baik
Menurut Bapak/Ibu apakah letak Puskesmas Laut Tador sudah terjangkau?		<i>Kalau dari tempat tinggal saya sudah terjangkau</i>	Informan 3	Persepsi informan baik, informan berpendapat jarak rumah ke puskesmas terjangkau
		<i>Kalau untuk yang dekat ya strategis, karena kan dekat sama rumah warga, kalau dari sini nggak lah.. mau ke Rumah Sakit pun juga jauh.</i>	Informan 4	Persepsi informan negatif, informan berpendapat jarak rumah ke puskesmas tidak terjangkau
		<i>Jauh, kedalam nya lagi jauh</i>	Informan 5	Persepsi informan negatif, informan berpendapat jarak rumah ke puskesmas tidak terjangkau
		<i>Kalau naik kereta (sepeda motor) nggak terlalu jauh sih</i>	Informan 6	Persepsi informan negatif, informan berpendapat jarak rumah ke puskesmas terjangkau jika menggunakan kendaraan
		<i>Kurang, terlalu kedalam dek, kalau nggak ada kereta susah</i>	Informan 7	Persepsi informan negatif, informan berpendapat letak puskesmas terlalu kedalam sehingga masyarakat sulit untuk menjangkau
	Selama kunjungan Bapak/Ibu	<i>Gak selalu ada sih, makanya itu</i>	Informan 3	Persepsi informan negatif,

<p>ke Puskesmas Laut Tador apakah petugas puskesmas dan Dokter selalu ada pada saat jam kerja? Dan apakah para petugas kesehatan di Puskesmas Laut Tador selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan?</p>	<p><i>kadang lama saya nunggu nya</i></p>		<p>informan berpendapat bahwa petugas puskesmas seperti dokter jarang ada di tempat sehingga pasien lama menunggu</p>
	<p><i>Kalau tempat kayak gitu jarang ada sih dokternya, sibuk. Makanya jarang mausaya kesana</i></p>	<p>Informan 4</p>	<p>Persepsi informan negatif, informan berpendapat dokter jarang ada di puskesmas</p>
	<p><i>Nggak tau ya, dari pengalaman saya beberapakali dokternya jarang ada</i></p>	<p>Informan 5</p>	<p>Persepsi informan negatif, informan berpendapat dokter jarang ada di tempat berdasarkan pengalaman saat mengunjungi puskesmas</p>
	<p><i>Kalau petugas ada kemarin itu, dokter juga ketepatan ada</i></p>	<p>Informan 6</p>	<p>Persepsi informan baik, berdasarkan pengalaman informan saat sedang ke puskesmas, dokter ada di puskesmas</p>
	<p><i>Pas saya kesana nggak ada dokternya, lagi vaksin</i></p>	<p>Informan 7</p>	<p>Persepsi informan negatif, dari pengalaman informan dokter tidak ada di puskesmas</p>
<p>Selama Bapak/Ibu berkunjung ke Puskesmas Laut Tador, berapa lama waktu yang Bapak/Ibu habiskan dalam menunggu di bagian pendaftaran, pemeriksaan dan di bagian apotek?</p>	<p><i>Kira-kira totalnya hampir 1jam juga saya nunggu</i></p>	<p>Informan 3</p>	<p>Persepsi informan negatif, waktu tunggu informan di puskesmas diperkirakan lama</p>
	<p><i>Saya jarang ke Puskesmas jadi lebih kurang agak lupa saya, tapi dulu pernah saya berobat pas nunggu itu memang agak lama sekitar 20 menit</i></p>	<p>Informan 4</p>	<p>Persepsi informan negatif, waktu tunggu informan di puskesmas diperkirakan lama</p>
	<p><i>Nggak tau dek.. paling setengah jam</i></p>	<p>Informan 5</p>	<p>Persepsi informan negatif,</p>

		<i>lah itu kan</i>		waktu tunggu informan di puskesmas diperkirakan lama
		<i>Agak lama sih rasa saya, padahal nggak terlalu rame</i>	Informan 6	Persepsi informan negatif, waktu tunggu informan di puskesmas diperkirakan lama
		<i>45 menit lah kira-kira</i>	Informan 7	Persepsi informan negatif, waktu tunggu informan di puskesmas diperkirakan lama
Menurut Bapak/Ibu bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenaisarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Laut Tador apakah sudah baik? Jika tidak, menurut Bapak/Ibu apa alasannya		<i>Sudah baik, tapi memang nggak ada ada rawatinapnya, jadi susah</i>	Informan 3	Persepsi informan baik, informan berpendapat bahwa sarana dan prasarana sudah baik tetapi kurang rawat inapnya
		<i>Waduh, nggak tau saya ya dek sarana dan prasarana di sana</i>	Informan 4	Persepsi informan negatif, informan tidak mengetahui
		<i>Mungkin udah lengkap ya, nggak tau juga</i>	Informan 5	Persepsi informan baik, informan menganggap sarana dan prasarana di puskesmas sudah baik
		<i>Menurut saya lumayan lengkap</i>	Informan 6	Persepsi informan baik, informan menganggap sarana dan prasarana di puskesmas sudah baik
		<i>Baik sih tapi kalau mau dirawat nggak ada ruangnya</i>	Informan 7	Persepsi informan baik, tetapi informan membutuhkan rawat inap di puskesmas

Lampiran 6

**PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM (*DEEP INTERVIEW*)  
PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN  
PELAYANAN PUSKESMAS DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS  
LAUT TADOR PADAMASA PANDEMI COVID 19**

---

**Identitas Informan**

No. Informan :  
Tanggal :  
Nama Informan :  
Jabatan Informan : Tokoh Masyarakat  
Usia :  
Alamat :  
Pendidikan Terakhir :  
Pekerjaan :

**Daftar Pertanyaan**

1. Dalam 1 tahun terakhir ini, apakah bapak/ibu pernah merasakan sakit? Jika pernah sakit yang seperti apa yang bapak/ibu rasakan?
2. Saat bapak/ibu merasakan sakit, apakah Bapak/Ibu memilih puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang paling sering anda kunjungi? Dan apa alasannya?
3. Menurut Bapak/Ibu pelayanan seperti apa yang diperlukan oleh masyarakat dari petugas puskesmas pada masa pandemi sekarang?
4. Apakah Bapak/Ibu pernah mendengar adanya isu-isu terkait tentang pemanfaatan pelayanan di puskesmas yang berhubungan dengan COVID-19? Apakah menurut Bapak/Ibu isu-isu tersebut mempengaruhi masyarakat dalam memanfaatkan puskesmas?
5. Menurut Bapak/Ibu bagaimana protokol kesehatan di Puskesmas Laut Tador dan apakah protokol kesehatan di Puskesmas Laut Tador sudah diterapkan dengan baik?
6. Menurut Bapak/Ibu apakah letak Puskesmas Laut Tador sudah terjangkau?
7. Selama kunjungan Bapak/Ibu ke Puskesmas Laut Tador apakah petugas puskesmas dan Dokter selalu ada pada saat jam kerja? Dan apakah para petugas kesehatan di Puskesmas Laut Tador selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan?

8. Selama Bapak/Ibu berkunjung ke Puskesmas Laut Tador, berapa lama waktu yang Bapak/Ibu habiskan dalam menunggu di bagian pendaftaran, pemeriksaan dan di bagian apotek?
9. Menurut Bapak/Ibu bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Laut Tador apakah sudah baik? Jika tidak, menurut Bapak/Ibu apa alasannya?



Lampiran 7

**MATRIKS WAWANCARA TOKOH MASYARAKAT**

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Dalam 1 tahun terakhir ini, apakah bapak/ibu pernah merasakan sakit? Jika pernah sakit yang seperti apa yang bapak/ibu rasakan?	<i>1 tahun terakhir ini sepertinya ada, yaa sakit-sakit orangtua lah, saya kan udah tua..</i>
2.	Saat bapak/ibu merasakan sakit, apakah Bapak/Ibu memilih puskesmas sebagai fasilitas pelayanan kesehatan yang paling sering anda kunjungi? Dan apa alasannya?	<i>Nggak sih, saya lebih ke klinik atau rumah sakit aja, karna udah terbiasa aja berobat kesana, jarang ke Puskesmas saya.</i>
3.	Menurut Bapak/Ibu pelayanan seperti apa yang diperlukan oleh masyarakat dari petugas puskesmas pada masa pandemi sekarang?	<i>Yang pasti pelayanan yang memuaskan lah, dari sikap petugasnya kalau bisa ya baik.</i>
4.	Apakah Bapak/Ibu pernah mendengar adanya isu-isu terkait tentang pemanfaatan pelayanan di puskesmas yang berhubungan dengan COVID-19? Apakah menurut Bapak/Ibu isu-isu tersebut mempengaruhi masyarakat dalam memanfaatkan puskesmas?	<i>Pernah denger saya, banyak masyarakat nggak mau berobat takut dibilang positif. Saya juga memang jarang ke puskesmas sih, ditambah pandemi gini</i>
5.	Menurut Bapak/Ibu bagaimana protokol kesehatan di Puskesmas Laut Tador dan apakah protokol kesehatan di Puskesmas Laut Tador sudah diterapkan dengan baik?	<i>Saya harap sih sudah baik ya.</i>
6.	Menurut Bapak/Ibu apakah letak Puskesmas Laut Tador sudah terjangkau?	<i>Menurut saya sih kalau untuk masyarakat yang tempat tinggalnya dekat ya sudah strategis. Tapi kan disini untuk puskesmas masih kurang jadi kalau letaknya disana masih belum strategis. Transportasinya juga nggak masuk ke dalam</i>

7.	Selama kunjungan Bapak/Ibu ke Puskesmas Laut Tador apakah petugas puskesmas dan Dokter selalu ada pada saat jam kerja? Dan apakah para petugas kesehatan di Puskesmas Laut Tador selalu tepat waktu dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah dijanjikan?	<i>Nggak selalu ada sih, mungkin lagi ada urusan yang lain ya</i>
8.	Selama Bapak/Ibu berkunjung ke Puskesmas Laut Tador, berapa lama waktu yang Bapak/Ibu habiskan dalam menunggu di bagian pendaftaran, pemeriksaan dan di bagian apotek?	<i>Kira-kira setengah jam lah</i>
9.	Menurut Bapak/Ibu bagaimana tanggapan Bapak/Ibu mengenai sarana dan prasarana yang ada di Puskesmas Laut Tador apakah sudah baik? Jika tidak, menurut Bapak/Ibu apa alasannya?	<i>Kurang tau sih, saya rasa sudah lumayan</i>

**LEMBAR OBSERVASI**

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PEMANFAATAN  
PELAYANAN PUSKESMAS DI WILAYAH KERJA PUSKESMAS  
LAUT TADOR PADA MASA PANDEMI COVID 19**

Dalam penelitian ini, pedoman observasi juga digunakan agar dapat mempermudah peneliti untuk melakukan penelitian. Lembar observasi ini disusun oleh peneliti dan akan diisi oleh bapak/ibu. Isi dari lembar observasi berikut ialah bagaimana observasi bapak/ibu dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan yang ada.

**Keterangan Skor**

- 5 = Sangat Setuju  
4 = Setuju  
3 = Kurang Setuju  
2 = Tidak Setuju  
1 = Sangat Tidak Setuju

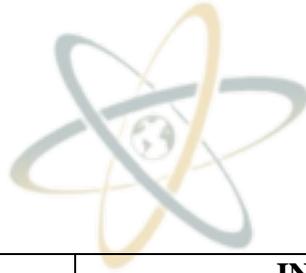
ASPEK	INDIKATOR	SKOR
Ketepatan Waktu	Terdapat prosedur tentang waktu tunggu pasien rawat jalandi Puskesmas	
	Petugas Puskesmas dan Dokter datang tepat waktu	
	Petugas Puskesmas dan Dokter mematuhi prosedur tentang waktu tunggu pasien	
Keterjangkauan Pelayanan	Jarak Puskesmas dekat pemukiman masyarakat	
	Puskesmas terletak di pelosok desa	

	Untuk menjangkau pelayanan kesehatan, memerlukan biaya yang sedikit	
	Biaya pelayanan sangat terjangkau	
	Terdapat angkutan umum yang menuju ke Puskesmas	
Sarana dan Prasarana	Tidak ada hambatan bagi Petugas Puskesmas dalam menangani pasien karena alasan sarana dan prasarana	
Sikap Petugas Puskesmas	Petugas Puskesmas menjalankan tugasnya dengan baik	
	Petugas puskesmas selalu melayani pasien yang datang dengan ramah	
	Petugas puskesmas selalu mendahulukan kepentingan pasien	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN

Lembar Observasi Informan 1

Nama Informan : I



**Keterangan Skor**

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Kurang Setuju

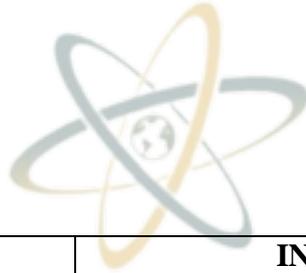
2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

ASPEK	INDIKATOR	SKOR
Ketepatan Waktu	Terdapat prosedur tentang waktu tunggu pasien rawat jalandi Puskesmas	2
	Petugas Puskesmas dan Dokter datang tepat waktu	4
	Petugas Puskesmas dan Dokter mematuhi prosedur tentangwaktu tunggu pasien	3
Keterjangkauan Pelayanan	Jarak Puskesmas dekat pemukiman masyarakat	4
	Puskesmas terletak di pelosok desa	4
	Untuk menjangkau pelayanan kesehatan, memerlukanbiaya yang sedikit	3
	Biaya pelayanan sangat terjangkau	3
	Terdapat angkutan umum yang menuju ke Puskesmas	3
Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana Puskesmas sudah lengkap	4
Sikap Petugas Kesehatan	Petugas Puskesmas menjalankan tugasnya dengan baik	4
	Petugas puskesmas selalu melayani pasien yang datangdengan ramah	4
	Petugas puskesmas selalu mendahulukan kepentinganpasien	3

Lembar Observasi Informan 2

Nama Informan : R



**Keterangan Skor**

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Kurang Setuju

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

ASPEK	INDIKATOR	SKOR
Ketepatan Waktu	Terdapat prosedur tentang waktu tunggu pasien rawat jalandi Puskesmas	4
	Petugas Puskesmas dan Dokter datang tepat waktu	4
	Petugas Puskesmas dan Dokter mematuhi prosedur tentangwaktu tunggu pasien	4
Keterjangkauan Pelayanan	Jarak Puskesmas dekat pemukiman masyarakat	3
	Puskesmas terletak di pelosok desa	4
	Untuk menjangkau pelayanan kesehatan, memerlukanbiaya yang sedikit	3
	Biaya pelayanan sangat terjangkau	3
	Terdapat angkutan umum yang menuju ke Puskesmas	3
Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana Puskesmas sudah lengkap	4
Sikap Petugas Kesehatan	Petugas Puskesmas menjalankan tugasnya dengan baik	4
	Petugas puskesmas selalu melayani pasien yang datangdengan ramah	4
	Petugas puskesmas selalu mendahulukan kepentinganpasien	4

Lembar Observasi Informan 3

Nama Informan : F

**Keterangan Skor**

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Kurang Setuju

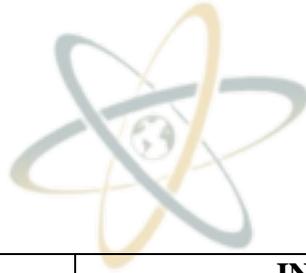
2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

ASPEK	INDIKATOR	SKOR
Ketepatan Waktu	Terdapat prosedur tentang waktu tunggu pasien rawat jalandi Puskesmas	4
	Petugas Puskesmas dan Dokter datang tepat waktu	4
	Petugas Puskesmas dan Dokter mematuhi prosedur tentang waktu tunggu pasien	4
Keterjangkauan Pelayanan	Jarak Puskesmas dekat pemukiman masyarakat	3
	Puskesmas terletak di pelosok desa	4
	Untuk menjangkau pelayanan kesehatan, memerlukan biaya yang sedikit	4
	Biaya pelayanan sangat terjangkau	4
	Terdapat angkutan umum yang menuju ke Puskesmas	3
Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana Puskesmas sudah lengkap	4
Sikap Petugas Kesehatan	Petugas Puskesmas menjalankan tugasnya dengan baik	4
	Petugas puskesmas selalu melayani pasien yang datang dengan ramah	4
	Petugas puskesmas selalu mendahulukan kepentingan pasien	4

Lembar Observasi Informan 4

Nama Informan : T



**Keterangan Skor**

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Kurang Setuju

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

ASPEK	INDIKATOR	SKOR
Ketepatan Waktu	Terdapat prosedur tentang waktu tunggu pasien rawat jalandi Puskesmas	2
	Petugas Puskesmas dan Dokter datang tepat waktu	3
	Petugas Puskesmas dan Dokter mematuhi prosedur tentangwaktu tunggu pasien	3
Keterjangkauan Pelayanan	Jarak Puskesmas dekat pemukiman masyarakat	4
	Puskesmas terletak di pelosok desa	4
	Untuk menjangkau pelayanan kesehatan, memerlukanbiaya yang sedikit	3
	Biaya pelayanan sangat terjangkau	3
	Terdapat angkutan umum yang menuju ke Puskesmas	3
Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana Puskesmas sudah lengkap	3
Sikap Petugas Kesehatan	Petugas Puskesmas menjalankan tugasnya dengan baik	3
	Petugas puskesmas selalu melayani pasien yang datangdengan ramah	4
	Petugas puskesmas selalu mendahulukan kepentinganpasien	4

Lembar Observasi Informan 5

Nama Informan : N



**Keterangan Skor**

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Kurang Setuju

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

ASPEK	INDIKATOR	SKOR
Ketepatan Waktu	Terdapat prosedur tentang waktu tunggu pasien rawat jalandi Puskesmas	3
	Petugas Puskesmas dan Dokter datang tepat waktu	4
	Petugas Puskesmas dan Dokter mematuhi prosedur tentangwaktu tunggu pasien	4
Keterjangkauan Pelayanan	Jarak Puskesmas dekat pemukiman masyarakat	4
	Puskesmas terletak di pelosok desa	4
	Untuk menjangkau pelayanan kesehatan, memerlukanbiaya yang sedikit	4
	Biaya pelayanan sangat terjangkau	4
	Terdapat angkutan umum yang menuju ke Puskesmas	3
Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana Puskesmas sudah lengkap	3
Sikap Petugas Kesehatan	Petugas Puskesmas menjalankan tugasnya dengan baik	4
	Petugas puskesmas selalu melayani pasien yang datangdengan ramah	4
	Petugas puskesmas selalu mendahulukan kepentinganpasien	4

## DOKUMENTASI LAPANGAN



**Gambar 3 Foto Di Depan UPT Puskesmas Laut Tador**



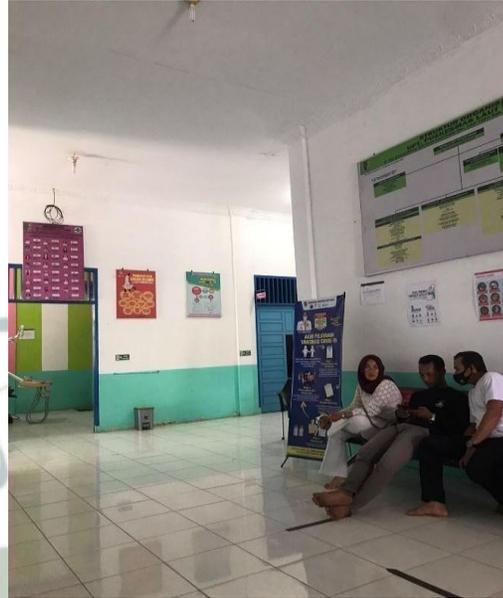
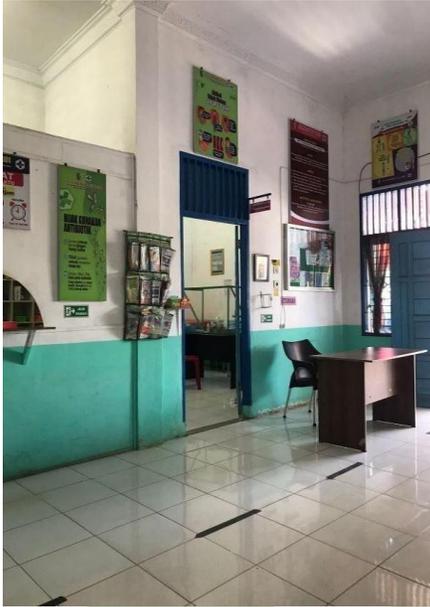
**Gambar 2 Foto Bersama Petugas Puskesmas Laut Tador**



**Gambar 5 Wawancara Dengan Masyarakat**



**Gambar 4 Wawancara Dengan Petugas Puskesmas**



**Gambar 6 Suasana UPT  
Puskesmas Laut Tador**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN