

**PERSEPSI MASYARAKAT REJAI TERHADAP PELAYANAN
RUJUKAN KE RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN LINGGA**

SKRIPSI



SRI LESTARI

NIM.180569201061

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2023

**PERSEPSI MASYARAKAT REJAI TERHADAP PELAYANAN
RUJUKAN KE RUMAH SAKIT UMUM DAERAH
KABUPATEN LINGGA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan



SRI LESTARI

NIM.180569201061

PROGRAM STUDI SOSIOLOGI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

TANJUNGPINANG

2023

LEMBAR PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamualaikum Warahmatullah Wabarakatuh, segala puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT atas segala pertolongan dan kemudahan yang di berikan sehingga saya dengan lancar menyelesaikan skripsi ini , sholawat berserta shalam tidak lupa kita hadiahkan kepada Nabi Muhammad SAW. dengan rasa syukur yang saya rasakan saat ini maka skripsi ini saya persembahkan kepada :

Kedua orangtua saya yang tercinta yaitu Bapak M.Sabri dan Ibu Zalatiah Terima Kasih untuk dukungan penuh kepada saya selama ini, serta saudara kandung saya Nofri Anto, Jumhairi Jaidani, Fajar Deswita dan M. Fahrul Nizam.

Serta kasih sayang, dan doa-doa terbaik yang tiada henti-hentinya untuk kesuksesan saya. Atas ridho dari orangtua saya, dan juga saudara kandung saya sehingga saya bisa sampai dititik sekarang ini. Saya sangat-sangat berterima kasih kepada orangtua dan keluarga besar saya.

Terima kasih saya ucapkan kepada keluarga besar saya dan teman-teman seperjuangan saya yang buat segala hal mejadi mungkin sehingga saya bisa sampai di tahap ini, tahap dimana saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasehat dan doa yang terbaik yang tidak pernah berhenti kaliah berikan kepada saya.

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Q.S Al-Baqarah, 2: 286)

“Ketika saya melibatkan Allah dalam semua rencana dan impian ku, dengan penuh keiklasan dan keyakinan, saya percaya tidak ada yang tidak mungkin untuk di raih”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saya lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan dengan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan kau ceritakan.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 180569201061
Program Studi : Sosiologi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Desa Rejai Terhadap
Rujukan Kerumah Sakit Umum Daerah
Kabupaten Lingga.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah in dan disebutkan dalam daftar referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 25 ayat 2 pasal 70 Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional).

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 14 Juli 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Sri Lestari
NIM. 180569201061

PENGESAHAN

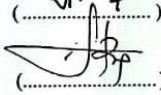
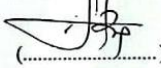
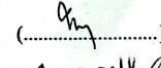
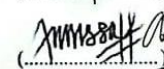

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sri Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 180569201061
Program Studi : Sosiologi
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Rejai Terhadap Pelayanan Rujukan Ke Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lingga

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 29 Juli 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

- | | | |
|--|-----------|--|
| 1. Assist. Prof. Sri Wahyuni, M.Si
NIP. 197704162021212004 | Ketua | (.....
) |
| 2. Assist. Prof. Nanik Rahmawati, M.Si
NIP.198004132021212006 | Anggota 1 | (.....
) |
| 3. Assist. Prof. Rahma Syafitri, M.Sos
NIP. 198508202015042001 | Anggota 2 | (.....
) |
| 4. Assist. Prof. Annissa Valentina, S.Sos., M.A.
NIP.19910226022022032008 | Anggota 3 | (.....
) |
| 5. Assist. Prof. Tri Samnuzsari, S.Sos., M.A.
NIP. 198406182014042001 | Anggota 4 | (.....
) |



Disahkan Oleh:
Dekan,


Assoc. Prof. Dr. Oksop Adhayanto, S.II., M.H
NIP. 198109292015041002

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIAN

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIAN

Dosen Pembimbing Usulan Penelitian mahasiswa:

Nama : Sri Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 180569201061
Program Studi : Sosiologi
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat Desa Rejai terhadap rujukan
kerumah sakit Kabupaten Lingga.

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan.

Tanjungpinang, 17..Juni 2023

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



Assist Prof. Nanik Rahmawati, M.Si
NIP/NIDN. 19800413202122005

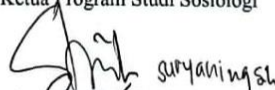
Pembimbing Pendamping,



Assist Prof. Rahma Syafitri, M.Sos
NIP/NIDN. 198508202015042001

Mengetahui,

An Ketua Program Studi Sosiologi



Assist Prof. Siti Arieta, M.A
NIP/NIDN.198304062015042002

KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya haturkan kepada Allah SWT. Karena atas berkat, kuasa dan karunia-Nya yang tiada henti-hentinya diberikan kepada saya selaku penulis sehingga dalam penyusunan skripsi yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Rejai Terhadap Pelayanan Rujukan Ke Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lingga.”** Dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan skripsi ini juga, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, usaha, bimbingan serta dorongan moral sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan ini ucapan terima kasih serta penghargaan penulis sampaikan kepada :

1. Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, Spi.DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji.
2. Assist. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.A, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
3. Assist. Prof. Siti Arieta, M.A selaku Ketua Program Studi Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.
4. Assist. Prof. Nanik Rahmawati, M.Si selaku Pembimbing Utama dan
5. Assist. Prof. Rahma Syafitri, M.Sos Selaku Pembimbing Pendamping, yang telah banyak memberikan arahan, ilmu, pengajaran, masukan-masukan dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Dosen serta Staff Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang Kepulauan Riau yang membantu dalam memberikan kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
7. Kedua orang tuaku tercinta Ayah M.Sabri dan, Ibunda Zalatiah dan Mak Tok beserta kelima saudara kandung saya, Nofri Anto, Jumhairi Jaidani, Fajar Deswita, M. Fahrul Nizam. Terima kasih kepada semua keluarga besar ku yang telah memdoakan dan memberikan dukungan, semangat, motivasi bagi yik untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada sahabat saya yang awal kuliah susah senang selalu bersama Ervina Mulia Santika dan juga sahabat saya yang menemani saya dalam menyusun skrpsi ini Yusnidar Agusti S.Sos terima kasih waktu dan suport nya dukungan dan doanya kepada saya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Kepada instansi Pemerintah Desa Rejai dan UPT Puskesmas Rejai , serta kepada seluruh informan atau masyarat Desa Rejai penulis mengucapkan terima kasih atas semua waktu yang diluangkan, memberikan informasi yang dibutuhkan serta memberi data yang diperlukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Terakhir terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras berjuang dan berusaha sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luarkeadaan dan tk pernah memutuskan dan menyerah sesulit apapun, dan semaksimah mungkin untuk mnyelesaikan skripsi ini smapai di tahap yang di inginkan setiap mahasiswa yaitu Wisuda pencapaian yang sangat luar biasa untuk diri sendiri.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya serta rekan-rekan mahasiswa lainnya.

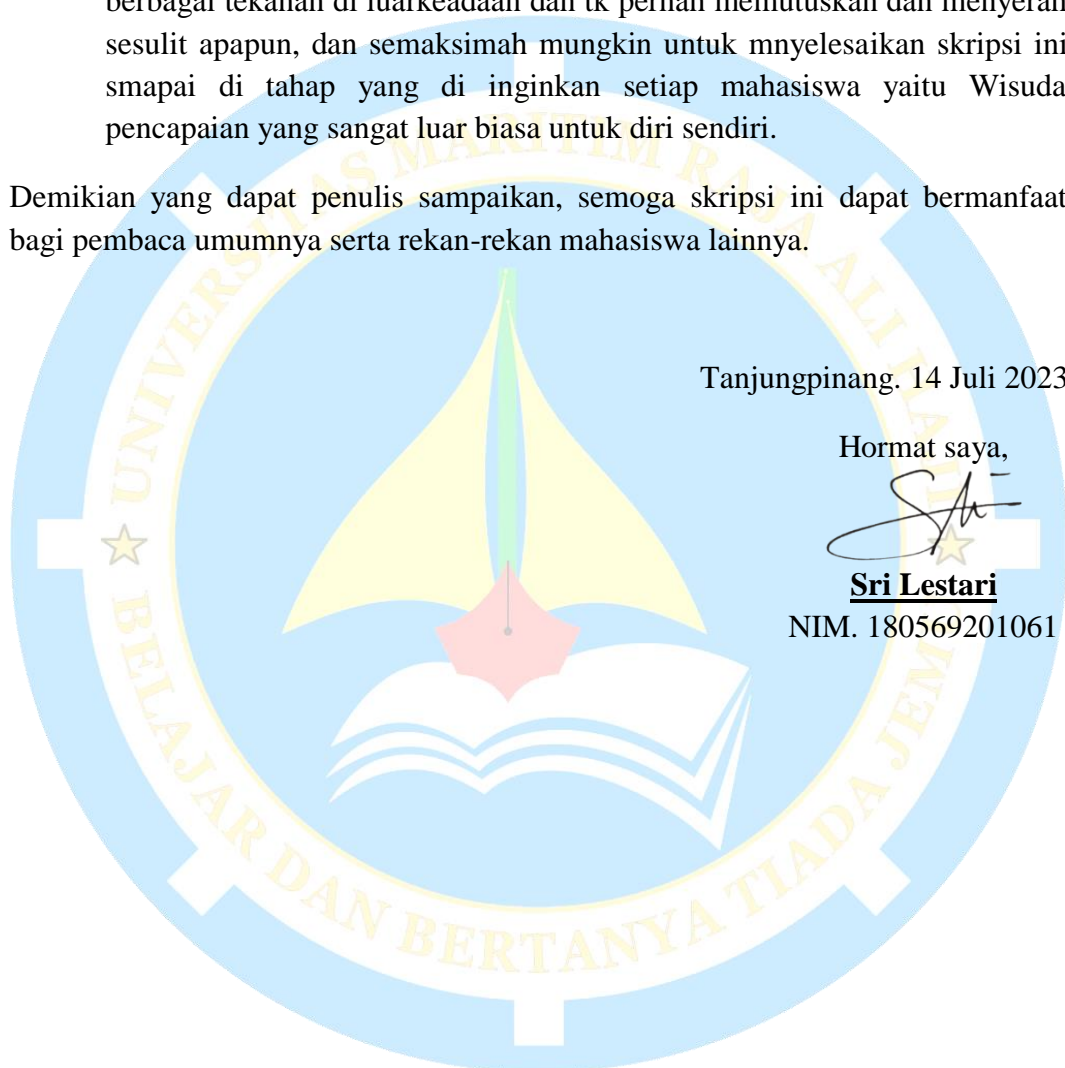
Tanjungpinang. 14 Juli 2023

Hormat saya,



Sri Lestari

NIM. 180569201061



PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Sri Lestari
Nomor Induk Mahasiswa : 180569201061
Program Studi : Sosiologi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : Persepsi Masyarakat Rejai Terhadap Pelayanan Rujukan Ke Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lingga

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 14 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Sri Lestari

NIM. 180569201061

PERSEPSI MASYARAKAT REJAI TERHADAP PELAYANAN RUJUKAN KERUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN LINGGA

Oleh :
SRI LESTARI
NIM. 18056920106

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Persepsi masyarakat di Desa Rejai terhadap rujukan ke Rumah sakit Daerah Kabupaten Lingga, dalam hal ini surat rujukan dikeluarkan oleh UPT Puskesmas Desa Rejai. Pada Penelitian ini menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam dengan 8 orang informan yang dipilih secara sengaja (*purposive sampling*) yang selanjutnya dianalisis secara deskriptif menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan teknik analisis data berupa observasi, reduksi data, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat di Desa Rejai terhadap pelayanan rujukan yang diberikan pihak UPT Puskesmas Desa Rejai berdasarkan keterangan sebagian pasien yang datang berobat mengatakan hal yang positif terhadap puskesmas Rejai, persepsi pasien tersebut dapat dilihat dari pelayanan administrasi dalam melakukan pelayanan baik dari pemeriksaan maupun pemberian informasi dengan jelas yang diberikan kepada pasien serta tindakan yang baik selalu dijaga oleh pegawai puskesmas serta kecepatan dalam bekerja. Sebagian Persepsi pasien beranggapan bahwa pembuatan surat rujukan di UPT Puskesmas Desa Rejai terkesan lama dikarenakan keterbatasan tenaga medis dan pemahaman masyarakat terhadap pembuatan surat rujukan secara online. Pasien diberi obat sesuai dengan penyakit yang dialami. Pelayanan surat rujukan ini memiliki hal negatif dan positif di mata masyarakat, maka dari itu permasalahan yang timbul dalam penelitian ini adalah kelalaian petugas puskesmas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka sebagai mestinya, serta kinerja yang menurun hal ini menyebabkan berbagai macam persepsi terhadap pelayanan puskesmas itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana persepsi masyarakat rejai terhadap pelayanan rujukan di puskesmas.

Kata Kunci : Persepsi, Masyarakat, Rujukan

PERSEPSI MASYARAKAT REJAI TERHADAP PELAYANAN RUJUKAN KERUMAH SAKIT UMUM DAERAH KABUPATEN LINGGA

Oleh :
SRI LESTARI
NIM. 18056920106

ABSTRACT

This study discusses the perceptions of the community in Rejai Village regarding referrals to the Regional Hospital of Lingga Regency, in this case a referral letter was issued by the UPT Puskesmas Rejai Village. This study used observation and in-depth interview techniques with 8 informants who were chosen purposively (purposive sampling) which were then analyzed descriptively using qualitative research methods and using data analysis techniques in the form of observation, data reduction, interviews and documentation. The results showed that the perceptions the patient's perceptions can be seen from the administrative services in carrying out services both from examination and administration clear information given to patients as well as good actions are always maintained by puskesmas employees and speed in work. Part of the patient's perception is that it takes a long time to make a referral letter at the UPT Puskesmas Rejai Village due to the limited medical staff and the community's understanding of making referral letters online. Patients are given drugs according to the disease they are experiencing. This referral letter service has negative and positive things in the eyes of the community, therefore the problem that arises in this research is the negligence of health center staff in carrying out their duties and responsibilities as they should, and decreased performance, this causes various perceptions of the service of the health center itself. . The purpose of this research is to find out how the Rejai community perceives referral services at the puskesmas.

Keywords: Perception, Society, Reference

DAFTAR ISI

SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Praktis	7
1.4.2 Manfaat Teoritis	7
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.2 Kerangka Teori	11
2.2.1 Persepsi Masyarakat.....	12
2.2.2 Pelayanan Kesehatan Masyarakat.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	15
2.4 Definisi Konsep.....	16
BAB 3 METODE PENELITIAN	18
3.1 Pendekatan Penelitian	18
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian	19
3.2.1 Objek Penelitian	19
3.2.2 Lokasi Penelitian.....	19

3.3 Fokus Penelitian	19
3.4 Sumber Data.....	20
3.4.1 Data Primer	20
3.4.2 Data Sekunder	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	21
3.5.1 Interview (Wawancara)	22
3.5.2 Dokumentasi	22
3.6 Informan.....	22
3.7 Teknik Analisa Data	24
3.7.1 Reduksi Data	24
3.8 Jadwal Penelitian	26
BAB 4 KAJIAN PUSTAKA	27
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	27
4.1.1 UPT Puskesmas Rejai	27
4.1.2 Kependudukan.....	29
4.2. Mekanisme Rujukan BPJS Dan UMUM.....	31
4.2.1 Paseien BPJS.....	31
4.2.2 Prosedur Rujukan BPJS/NON BPJS di Puskesmas Rejai	31
4.3 HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.3.1 Pelayanan Rujukan Dipengaruhi Oleh Masyarakat	35
4.3.2 Pelayanan rujukan dipengaruhi oleh lingkungan sekitar.....	40
4.3.3 Penyebab yang mempengaruhi Pelayanan rujukan di UPT	53
BAB 5 KAJIAN PUSTAKA	62
5.1 KESIMPULAN	62
5.2 SARAN.....	63
DAFTAR REFERENSI	65
DAFTAR LAMPIRAN	69