

## ABSTRAK

**Netli Rahmawati (12070047): “Pelayanan Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Lubuk Gadang Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan”. Skripsi, Program Studi Pendidikan Sosiologi. Sekolah Tinggi Keguruan dan Ilmu Pendidikan (STKIP PGRI) Sumatera Barat. Padang. 2016.**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masyarakat yang memanfaatkan Puskesmas Lubuk Gadang untuk berobat dan mendapatkan pelayanan yang berbeda-beda, dari pelayanan yang didapatkan dapat memberikan tanggapan terhadap apa yang di alaminya. Berdasarkan latar belakang maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan puskesmas Lubuk Gadang Kecamatan Sangir Kabupaten Solok Selatan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori fenomenologi dari Husserl. Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Adapun informan di ambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang memanfaatkan puskesmas sebagai tempat berobat. Adapun informan dalam penelitian ini adalah 14 orang, 5 orang keluarga pasien, 3 orang pasien rawat jalan, 4 orang pasien rawat inap, 2 orang petugas puskesmas. Jenis data adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara: (1) observasi (*non participant*), (2) wawancara mendalam (3) studi dokumen. Unit analisis data yang digunakan adalah kelompok dengan analisis data Miles & Huberman yang terdiri dari tahap reduksi, penyajian data atau analisis data dan penarikan kesimpulan.

Dari hasil penelitian persepsi masyarakat terhadap pelayanan Puskesmas Lubuk Gadang proses pendaftaran yang lama, ada petugas yang kurang berhati-hati dalam bekerja, kelalaian petugas merawat pasien yang memakai infus, kekeliruan petugas menyampaikan informasi tentang penyakit pasien, kurangnya ketersediaan obat di apotik, pelayanan dokter yang ramah, kecepatan dokter dan petugas mengambil tindakan, kesesuaian obat yang diberikan oleh petugas dengan catatan dokter.

