

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : Yolanda Adriana
Jurusan : Ilmu Komunikasi (Public Relations)
Judul : Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan pada Puskesmas Wisata

Selama ini pandangan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas yang ada di Kota Pekanbaru jauh dari kata maksimal dan dikatakan memiliki fasilitas yang kurang memadai. Untuk itu pelaksana fungsi humas pada Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru meningkatkan program pelayanan berbasis kesehatan, antara lain dalam bentuk puskesmas wisata yang merupakan satu-satunya puskesmas yang menawarkan fasilitas kesehatan modern berbasis wisata seperti tersedianya ruang instalasi Gawat Darurat (IGD), dokter gigi, dokter anak, *track* batu refleksi, dan adanya arena *playground* buat si kecil dimana hal tersebut bertujuan sekaligus untuk menarik masyarakat. Penelitian ini ingin mengungkapkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada puskesmas wisata. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik analisis deskriptif persentase, dengan populasi masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan puskesmas wisata dengan jumlah 100 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik *accident* sampling. Hasil penelitian menunjukkan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang ada di puskesmas wisata dengan persentase sebesar 71,5%, berdasarkan pada indikator pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan tulisan, pelayanan dengan perbuatan, dan kepuasan.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, Puskesmas Wisata

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : Yolanda Adriana

Department : Communication (Public Relations)

Title : **The Level of Society's Satisfaction toward the Service at the Puskesmas (The Center for Society's Health) Wisata (Tourism-Based)**

Recently, the society's view toward the *Puskesmas* service in Pekanbaru has been poor since its infrastructure and service are not maximal. Therefore, the implementation of public relations functions has been improved in the form of health based service program. This can be seen from the program of the *Puskesmas Wisata* as the only *Puskesmas* offering modern health tourism based facilities such as an emergency room, dentist, pediatrician, reflection kidney track, and children playground. These facilities aim to fulfill the society's satisfaction toward the *Puskesmas*. This research wants to reveal the level of the society's satisfaction toward the service at the *Puskesmas wisata*. The objective of this research is to know the level of the society's satisfaction toward the service at the *Puskesmas wisata*. This research uses a quantitative method by employing a descriptive percentage based analysis technique. The populations are those who use the service of the *Puskesmas Wisata* consisting of 100 people. The sampling technique used is accident sampling technique. This thesis finds that the society feels satisfied with the service provided by the *Puskesmas wisata* about 71,5%.. This is based on some service indicators, namely oral based service, written based service, action based service and satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Service, *Puskesmas Wisata*