

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.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kepuasan diartikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakannya dengan prosedur atau harapannya¹. Pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan dengan apa yang dirasakannya. Apabila jasa yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dipersepsikan baik dan memuaskan. Tingkat kepuasan masyarakat sangat penting untuk melihat apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan penggunaan jasa layanan atau tidak.

Puskesmas adalah unit pelaksanaan teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan disuatu wilayah kerja. Keberadaan Puskesmas ditengah masyarakat sangatlah penting karena puskesmas merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah.²

Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat kedua dimana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dengan berpedoman pada kalimat tersebut maka dapat dijelaskan bahwa semua warga negara tanpa kecuali mempunyai hak yang sama dalam penghidupan dan pekerjaan, penghidupan disini mengandung arti hak untuk memperoleh kebutuhan materil seperti sandang, pangan dan papan yang layak dan juga kebutuhan immateri seperti kesehatan, kerohanian dan lain-lain. Demikian juga halnya dengan kesehatan dapat pula diartikan investasi karena kesehatan adalah modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap masyarakat untuk

¹Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 1996), 146

²Tobing, "Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Puskesmas Desa Kumpang Ilong, Kecamatan Belintang Hulu, Kabupaten Sekadau", *Jurnal Program Studi Ilmu Sosiatri Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak*(September 2015), 2.

dapat beraktifitas sesuai dengan tugas dan kewajibannya masing-masing sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat secara ekonomi.

Sebagai sarana atau alat dari komunikasi yang berarti penyampaian pesan yang dapat di mengerti oleh sumber pemberi pesan dengan penerima pesan sehingga terjadi pemahaman atas pesan yang disampaikan³, kita mengenal adanya suatu badan atau unit di dalam instansi atau lembaga baik pemerintah maupun swasta yang lazim diberi nama Hubungan Masyarakat sebagai terjemahan dari bahasa Inggris yaitu *Public Relations*. Adanya unit kehumasan pada setiap lembaga, organisasi atau perusahaan merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran aktivitas instansi secara internal dan eksternal. Hubungan masyarakat merupakan suatu cara untuk memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi melalui media.

Untuk itu pelaksana fungsi humas pada Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru berperan penting dalam 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 kecil⁴ dimana hal tersebut bertujuan sekaligus untuk menarik masyarakat. Pemerintah berharap puskesmas wisata dapat menjadi ikon baru untuk masyarakat Kota Pekanbaru. Karena selama ini pandangan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas yang ada di Kota Pekanbaru jauh dari kata maksimal dan dikatakan memiliki fasilitas yang kurang memadai⁵. Wali Kota Pekanbaru, Firdaus ST MT mengungkapkan bahwa konsep Puskesmas Wisata ini sama dengan kebanyakan puskesmas lainnya, namun pada lingkungan dan teknologi yang disediakan lebih modern dan sedikit berkelas⁶.

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.

³Dedi Mulyana, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Remaja Rosda Karya, 1999), 67.

⁴Dw_Intan, "Puskesmas Wisata Kota Pekanbaru-Inovasi", Dalam inovasi.lan.go.id (diakses pada tanggal 15 Mei 2017 pukul 09:06 WIB)

⁵Trip Riau, "Pekanbaru Sekarang Punya Puskesmas Wisata", Dalam www.tripriau.com/1970/pekanbaru-sekarang-punya-puskesmas-wisata.html (diakses pada tanggal 20 April 2017 pukul 16:18 WIB)

⁶Humas Pemko, "Pemko Bangun Puskesmas Wisata", Dalam www.pekanbaru.go.id/berita/berita-pemko/3153-pemko-bangun-puskesmas-wisata/ (diakses pada tanggal 20 April 2017 pukul 16:12 WIB)

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.

Kita tahu bahwa tugas pokok dari pelaksana fungsi humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan berbasis wisata sebagai inovasi dari pemerintah Kota Pekanbaru dalam menciptakan pelayanan kesehatan dengan konsep yang lebih modern untuk masyarakat yang hidup dipertanian.⁷

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada masyarakat pengguna jasa pelayanan kesehatan Puskesmas Wisata dengan judul **“Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Wisata”**

B. Penegasan Istilah

1. Kepuasan

Kepuasan pelanggan perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Jika kinerja tersebut berada dibawah harapan pelanggan, maka pelanggan tersebut merasa dikecewakan, jika memenuhi harapan maka pelanggan akan merasa puas.⁸

2. Masyarakat

Masyarakat adalah sekelompok orang yang menempati suatu wilayah secara langsung atau tidak langsung saling berhubungan untuk memenuhi kebutuhan yang terikat oleh suatu sistem sosial melalui perasaan solidaritas dengan dilatarbelakangi oleh adanya persamaan sejarah, politik, dan kebudayaan.⁹

3. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem,

⁷ Said Zaki, *“Puskesmas Wisata Pekanbaru”*, Dalam <http://infopku.com/puskesmas-wisata-pekanbaru/> (diakses tanggal 14 Januari 2017 pukul 14.00 WIB).

⁸Kotler, *Manajemen Pemasaran (Terjemahan)*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), 156

⁹Lukman & Ningsih, Nurma, *“Asuhan Keperawatan Klien dengan Gangguan Sistem Musculoskeletal”*, (Jakarta: Salemba Medik, 2009), 10

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.

prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.¹⁰

4. Puskesmas Wisata

Namanya Puskesmas Wisata, namun dalam memberikan pelayanannya hampir sama dengan puskesmas lainnya. Yang membedakan puskesmas wisata dengan puskesmas biasa terletak pada lingkungan, pelayanan, dan teknologi yang disediakan lebih modern dan sedikit berkelas, serta menjauhkan kesan puskesmas yang pelayanannya dinilai belum maksimal. Konsep puskesmas wisata sangat diperlukan bagi masyarakat sekitar lokasi kawasan di sentral ekonomi.¹¹

C. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana pelayanan yang diberikan, apakah masyarakat merasa puas?
- b. Apa saja yang membedakan Puskesmas Wisata dengan Puskesmas lainnya?
- c. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas Wisata?

2. Batasan Masalah

Karena permasalahan yang banyak, maka penulis membatasi masalah yang akan diteliti. Dalam penelitian ini penulis hanya membahas padatingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas Wisata.

¹⁰Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008),

¹¹ Humas Pemko, “*Pemko Bangun Puskesmas Wisata*”, Dalam <http://www.pekanbaru.go.id/berita/berita-pemko/3153-pemko-bangun-puskesmas-wisata/> (diakses pada tanggal 30 November 2016 pukul 14.00 WIB)

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.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Wisata.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Puskesmas Wisata.

2. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut dapat diungkapkan bahwa kegunaan penelitian adalah :

a. Secara Teoritis

Secara teoritik penelitian ini diharapkan menjadi acuan baik dalam hal menguatkan atau menolak pernyataan asumsi teori dan dapat menambah atau memperkaya pengetahuan tentang teori-teori meningkatkan kualitas pelayanan puskesmas wisata. Dan sebagai syarat mendapat gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN SUSKA RIAU.

b. Secara Praktis

Secara praktik menjadikan acuan untuk saran tentang meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat. Serta dapat memberikan input bagi puskesmas wisata guna menentukan kebijakan-kebijakan untuk meningkatkan pemberian pelayanan sehingga dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah; penegasan istilah; identifikasi masalah; batasan masalah; rumusan masalah; tujuan dan kegunaan penelitian; dan sistematika penulisan.

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.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

Dalam bab ini berisikan mengenai kajian teori; kajian terdahulu; dan defenisi konsepsional dan operasional, serta hipotesis teori.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis dan pendekatan penelitian; lokasi dan waktu penelitian; sumber data; populasi dan sampel; teknik pengumpulan data; validitas data; dan teknik analisis data

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Gambaran umum berisikan tentang lokasi penelitian, yaitu menjelaskan tentang sejarah, visi dan misi, dan struktur organisasi bagian Puskesmas Wisata Kota Pekanbaru

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitiandan pembahasan tentang bagaimana Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Puskesmas Wisata Kota Pekanbaru

BAB VI : PENUTUP

Menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

KEPUSTAKAAN**LAMPIRAN-LAMPIRAN**