

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 II KAJIAN TEORI

### A. Kerangka Teori

#### 1. Kepuasan

Kepuasan (*Satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti *enough* atau cukup dan *facere* yang berarti *to do* atau melakukan. Sebuah kepuasan juga bisa didefinisikan sebagai persepsi terhadap sesuatu yang telah memenuhi harapannya. Oleh karena itu, seseorang tidak akan puas apabila mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Seseorang akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih besar dari yang diharapkan.<sup>12</sup>

Kepuasan pelanggan merupakan pendorong utama bagi retensi dan loyalitas pelanggan. Sebagian besar pelanggan mendasarkan kepuasaannya semata-mata hanya pada dorongan harga, sedangkan kebanyakan pelanggan lainnya mendasarkan kepuasaannya pada keputusan pembelian atau dasar tingkat kepuasan produk yang mereka butuhkan<sup>13</sup>. Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kinerja yang dirasakan/diterima dari produk dan jasa atau *servicependukung* serta standar yang digunakan pelanggan untuk mengevaluasi kinerja itu.

Kepuasan pelanggan adalah tingkan dimana anggapan kinerja (*perceived performance*) produk dan jasa sesuai dengan harapan yang dirasakan pelanggan. Bila kinerja produk jauh lebih rendah dibandingkan dengan harapan pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, maka pelanggan akan terpuaskan.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup>Dika Hamdani, “*Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Komunikasi Uin Suska Riau sebagai pengakses Internet pada Situs Detik.com*”, (Skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2011), 8

<sup>13</sup>Sofjan Assauri, *Strategi Marketing: Sustaining Lifetime Customer Value*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 11

<sup>14</sup>Rismi Simad dan Donni Juni Priansa, “*Manajemen Komunikasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 32

Oliver menyatakan bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan yang merupakan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan<sup>15</sup>. Lebih lanjut lagi, Parasuraman dan Berry menyatakan bahwa harapan adalah standar perbandingan yang biasa digunakan dalam dua cara yang berbeda yaitu: “*What customer believe will occur in a service encounter (predictions) and what customers want to occur (desire)*”. Apa yang akan dipikirkan pelanggan dalam menghadapi pelayanan (persepsi) dan apa yang ingin dipikirkan pelanggan (keinginan).<sup>16</sup>

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah persepsi dan perasaan senang atau kecewa yang dimiliki oleh pelanggan berdasarkan perbandingan kinerja produk yang dikonsumsi dengan harapan yang dimiliki sebelum mengkonsumsi. Jika produk yang dibeli cocok dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, maka dapat dikatakan pelanggan puas, begitupun juga sebaliknya.

Dapat disimpulkan juga bahwa kepuasan adalah sebagai perspektif pengalaman seseorang setelah mengkonsumsi atau menggunakan atau menikmati suatu produk atau jasa. Jadi kepuasan atau *gratifications* dalam menggunakan media adalah situasi atau perasaan puas (enak) pada individu ketika tujuannya dalam menggunakan media tersebut tercapai. Dan yang dimaksud kepuasan disini adalah perasaan puas atau senang masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas Wisata.

Dengan pelayanan yang sama untuk kasus yang sama bisa terjadi tingkat kepuasan yang dirasakan akan berbeda-beda. Hal ini tergantung dari latar belakang pelanggan itu sendiri, karakteristik individu yang sudah ada sebelum timbulnya penyakit yang disebut dengan *predisposing factor*. Faktor-faktor tersebut antara lain: pangkat, tingkat ekonomi, kedudukan sosial, pendidikan, latar belakang sosial budaya, sifat umum kesukaan, jenis kelamin, sikap mental dan kepribadian seseorang. Beberapa

<sup>15</sup>Rismi Simad dan Donni Juni Priansa, “*Manajemen Komunikasi*, (ALFABETA, 2014),

<sup>16</sup>Ibid.,33

## 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.

pelanggan layak menerima perhatian dan pelayanan yang lebih dibandingkan pelanggan lain. Ada pelanggan yang tidak akan pernah memberikan umpan balik tak peduli berapa banyak perhatian yang kita berikan kepada mereka, dan tak peduli berapa puasny mereka. Dengan demikian, antusiasme tentang kepuasan pelanggan harus didukung oleh analisa-analisa yang tajam.

Menurut Husain Umar ada empat faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, antara lain:<sup>17</sup>

- a. Fasilitas dimaksud disini adalah segala sesuatu yang dapat dirasakan oleh para konsumen tentang semua hal yang menyangkut dengan keadaan konsumen selama berada di Puskesmas Wisata.
- b. Kualitas produk dimaksud disini adalah kualitas produk jasa yang ditawarkan oleh Puskesmas Wisata. Kualitas produk jasa di sini adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan baik atau buruknya kualitas produk jasa yang berikan oleh Puskesmas Wisata.
- c. Kualitas pelayanan bagi para pelaku bisnis, terutama di bidang jasapelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Konsumen biasanya melakukan evaluasi kecil terhadap pelayanan yang diberikan oleh pengelola terhadap pelayanan yang diberikan.
- d. Kegiatan penjualan lebih mengarah pada aktivitas penjualan, dimanainteraksi antara pengelola dan konsumen dapat terbentuk sehinggadapat menciptakan hubungan yang baik antara pengelola dankonsumen sehingga tercipta kepuasan.

Menurut Garvin faktor yang sering digunakan untuk mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain, meliputi:<sup>18</sup>

- a. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.

<sup>17</sup> Husain Umar, *Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2000), 51

<sup>18</sup> Kotler, Philip Dan Kevin, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks, 2001), 28-30

## 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.

- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yakni karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kegagalan atau kerusakan dalam penggunaannya.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauhmana karakteristik desain operasi memenuhi standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*) yang berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, dan kemudahan penggunaan, serta penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yakni daya tarik produk oleh panca indera.
- h. Kualitas yang dipersepsikan, yakni citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

Meskipun pada intinya kepuasan pelanggan berkaitan dengan kinerja dan harapan. Lebih lanjut, Kotler dan Amstong menyatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan berhubungan dengan:<sup>19</sup>

- a. Tidak sesuai dengan harapan dan kenyataan yang dialami,
- b. Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan pelanggan,
- c. Perilaku/tindakan pegawai yang memberikan pelayanan tidak menyenangkan,
- d. Suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang,
- e. Biaya yang terlalu tinggi, karena jarak yang terlalu jauh, banyak waktu yang terbuang, dan lain-lain,
- f. Promosi atau iklan yang terlalu berlebih-lebihan (muluk) yang tidak sesuai dengan kenyataan.

<sup>19</sup>Rismi Simad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi*, (ALFABETA, 2014), 33

## 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.

## 2. Teori Kepuasan

Teori dan model kepuasan konsumen sangat beragam, karena topik ini masih dikembangkan sehingga belum dicapai suatu kesepakatan tentang konsep atau model yang paling efektif. Namun ada beberapa model yang paling banyak dijumpai dan digunakan yaitu :

### 1. Model kognitif

Pada model ini, penilaian konsumen didasarkan pada perbedaan antara suatu kumpulan dari kombinasi atribut yang dipandang ideal untuk individu dan persepsinya tentang kombinasi dan atribut yang sebenarnya. Berdasarkan model ini, kepuasan konsumen dapat dicapai melalui dua cara yakni mengubah penawaran perusahaan sehingga sesuai dengan yang ideal dan meyakinkan konsumen bahwa yang ideal tidak sesuai dengan kenyataan. Model ini juga memunculkan tiga teori yaitu:<sup>20</sup>

#### a. *The expextancy of disconfirmitas*

Model kepuasan konsumen ditentukan oleh adanya dua variabel kognitif yaitu harapan sebelum membeli (*pre-purchase expectation*) mengenai kinerja yang diantisipasi suatu produk atau jasa dan perbedaan harapan sebelum membeli dan persepsi setelah membeli (*post purchase perception*).

#### b. *Equity theory*

Konsumen akan merasa puas terhadap produk atau jasa yang dibeli jika hasil yang diperolehnya dengan pengeluaran yang digunakan dipandang sebagai sesuatu yang adil atau sama.

#### c. *Atribut theory*

Dalam *atribut theory*, terdapat tiga faktor penyebab yang menentukan keberhasilan atau kegagalan hasil yang berkaitan dengan puas atau tidaknya konsumen terhadap pembelian produk, yaitu *Stabilty* (bersifat tetap atau adanya keanekaragaman yang

<sup>20</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2002), 170

bersifat sementara), *locus casuality* (berhubungan dengan konsumen), dan *controbility* (berasal dari kemauan konsumen sendiri atau disebabkan oleh faktor luar yang tidak dikendalikan).

## 2. Model afektif

Pada model afektif menyatakan bahwa penilaian konsumen individual terhadap suatu produk atau jasa tidak semata-mata berdasarkan perhitungan rasional, tapi juga berdasarkan kebutuhan subjektif, aspirasi, dan pengalaman. Fokus model ini lebih dititikberatkan pada tingkat aspirasi, perilaku belajar (*learning behavior*), emosi, apresiasi, dan suasana hati (*mood*).

## 3. Macam – Macam Kepuasan

Menurut Umar kepuasan dibagi menjadi dua macam, yaitu:<sup>21</sup>

1. Kepuasan Fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi sesuatu yang dimanfaatkan, seperti :
  - a. Produk dan pelayanannya.
  - b. Kegiatan penjualan terdiri atas variabel-variabel pesan (sebagai hasil serangkaian sikap tertentu mengenai perusahaan, produk dan tingkat kepuasan yang diharapkan oleh konsumen), sikap (sebagai penilaian konsumen atas pelayanan perusahaan), dan perantara (sebagai penilaian konsumen atas perantara perusahaan seperti diler dan grosir).
  - c. Pelayanan setelah penjualan terdiri atas variabel-variabel pelayanan pendukung tertentu seperti garansi sera yang berkaitan dengan umpan balik seperti penanganan keluhan dan pengembalian uang.
  - d. Nilai perusahaan yang terdiri atas nilai resmi yang dinyatakan oleh perusahaan sendiri dan nilai tidak resmi yang tersirat dalam segala tindakannya sehari-hari.

<sup>21</sup>Dika Hamdani, “*Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Komunikasi Uin Suska Riau sebagai pengakses Internet pada Situs Detik.com*”, (Skripsi, Jurusan Ilmu Komunikaasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2011), 9

## 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.

3. Kepuasan Psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari sesuatu seperti suasana lingkungan yang hendaknya terasa nyaman dan menyenangkan bagi para pengunjung sehingga merangsang para konsumen untuk menghabiskan waktu.

#### 4. Strategi dalam Memuaskan Pelanggan

Beberapa strategi dalam memuaskan pelanggan yang dapat dikembangkan antara lain:<sup>22</sup>

- a. Mendengarkan keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan perlu didengarkan oleh organisasi melalui penyiapan pegawai yang sigap dan berorientasi pelayanan. Keluhan pelanggan sudah dipastikan berkaitan dengan perasaan tidak puas pelanggan.

- b. Mengunjungi pelanggan

Mengunjungi pelanggan merupakan sebuah langkah yang penting dalam berbisnis. Baik itu secara langsung maupun tidak langsung. Dengan demikian, akan tercipta hubungan yang baik, harmonis, dan keterikatan dengan pelanggan.

- c. Menjaga sikap kepada pelanggan

Perlu mengetahui bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan bagi pelanggan sehingga dapat menetapkan standar sikap atau standar operasional pelayanan.

- d. Melayani sesuai dengan karakter pelanggan

Berdasarkan penelitian, pelanggan terdiri dari 20% orang yang tidak mudah memaafkan dan 80% orang yang mudah memaafkan. Oleh karena itu, organisasi bisnis perlu menggunakan pendekatan yang paling tepat untuk menghadapi keluhan pelanggan.

- e. Ketidakpuasan pelanggan merupakan informasi berharga bagi pelanggan

<sup>22</sup>Rismi Simad dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Komunikasi*, (ALFABETA, 2014), 35

Tidak semua pelanggan akan mengeluhkan langsung ketidakpuasan kepada organisasi bisnis. Oleh karena itu, organisasi perlu mencari tahu letak ketidakpuasannya. Salah satunya bisa melakukan riset kepada pelanggan. Hasil riset tersebut bisa umpan balik bagi organisasi untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan.

f. Berkata tidak kepada pelanggan

Tidak semua pelanggan adalah orang yang jujur dalam mengutarakan apa yang dirasakannya, adakalanya organisasi bisnis menemui pelanggan yang *rudet* atau susah ditangani, dan meminta banyak melebihi kemampuan organisasi bisnis dalam memberikan tindakan. Kondisi tersebut mendorong organisasi bisnis untuk merancang strategi yang tepat bagi pelanggan tersebut, salah satunya dengan mengatakan tidak.

## 5. Indikator Kepuasan

Salah satu tolak ukur penilaian kualitas layanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai pelayanan Puskesmas Wisata yang telah diterimanya. Sedangkan indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Kepmen PAN Nomor:KEP/25/M.PAN/2004 yaitu:<sup>23</sup>

- a) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pesertadilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b) Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan pelayanan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, sertakewenangan dan tanggung jawab).

<sup>23</sup>Erlын Nurbe, “Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas LoaJanan”, *Jurnal Eksis Vol.8 No.2*, (Agustus 2012), 2168 – 2357

## 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) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e) Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g) Kecepatan pelayanan, yaitu target pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h) Keadilan untuk mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan kenyamanan kepada penerima pelayanan.
- n) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

## 6. Masyarakat

Kata masyarakat dalam bahasa Inggris “Society” yang berarti kawan. Pengertian ini ternyata sesuai dengan kenyataan bahwa masyarakat

## 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.

itu tidak daripada sekelompok manusia yang saling berhubungan dan bergaul<sup>24</sup>. Berkaitan dengan pengertian tersebut Ralph Lington kemudian menjelaskan sebagai berikut: “Masyarakat adalah merupakan kelompok manusia yang telah hidup dan bekerja sama cukup lama sehingga mereka dapat mengatur diri mereka sebagai satu kesatuan sosial dengan batas-batas yang telah di tentukan.”

Berdasarkan pengertian ini maka dapat dipahami bahwa untuk dapat dikatakan sebagai masyarakat maka harus merupakan kelompok manusia yang telah bermukim dan bekerja sama dalam suatu wilayah (tempat) tertentu. Lebih lanjut kemudian dijelaskan oleh Koentjaraningrat bahwa: “Masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berintegrasi menurut sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontiniu dan terkait oleh suatu identitas bersama.”

Selanjutnya M. Cholil Mansyur memberikan batasan sebagai berikut: “Masyarakat adalah pergaulan hidup yang akrab antara manusia, dipersekutukan dengan cara-cara tertentu oleh hasrat-hasrat kemasyarakatan merdeka.”

Menurut Emile Durkheim bahwa masyarakat merupakan suatu kenyataan yang obyektif secara mandiri, bebas dari individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya. Masyarakat sebagai sekumpulan manusia didalamnya ada beberapa unsur yang mencakup. Adapun unsur-unsur tersebut adalah:

1. Masyarakat merupakan manusia yang hidup bersama.
2. Bercampur untuk waktu yang cukup lama
3. Mereka sadar bahwa mereka merupakan suatu kesatuan.
4. Mereka merupakan suatu sistem hidup bersama.

Defenisi diatas menunjukkan bahwa dalam hidup bermasyarakat manusia selalu diatur oleh adanya cara-cara tertentu yang merupakan aturan. Manusia dalam kehidupannya selalu membutuhkan manusia lain,

<sup>24</sup>Andi Ripai, “Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Di Kecamatan Bontomatene Kabupaten Kepulauan Selay”, (Skripsi, Program Studi Ilmu Pemerintah Universitas Hasanuddhin Makassar, 2013), 21

## 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.

karena tidak semua kebutuhan hidupnya dapat dipenuhi sendiri begitupun sebaliknya pada orang lain. Saling ketergantungan ini menimbulkan interaksi sosial. Interaksi sosial yang terjadi dalam masyarakat dapat diketahui melalui adanya kontak sosial (Social Contact) dan komunikasi yang terjadi di antara masyarakat. Adanya kontak sosial dan komunikasi itu sehingga masyarakat selalu kelihatan hidup penuh dengan kebersamaan.

## 7. Pelayanan

Untuk memenuhi kebutuhan manusia, setiap pribadi akan membutuhkan bantuan orang lain. Semakin banyak orang memerlukan bantuan orang lain itulah yang mendorong proses pelayanan. Jadi apabila dikaitkan dengan tingkat kebutuhan yang bersifat hierarkhis, maka pelayanan dan kebutuhan akan terkait satu sama lain. Pelayanan timbul karena adanya yang berkembang, begitu pun kebutuhan akan terus berkembang seiring dengan proses pelayanan yang berjalan, dalam arti setelah pelayanan yang di selenggarakan terhadap satu jenis kebutuhan maka akan muncul kebutuhan yang baru lagi.

Menurut Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan<sup>25</sup>.

Moenir mengemukakan bahwa: *“Pelayanan publik sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan (hajat/hidup) orang banyak atau masyarakat”*.<sup>26</sup>

Dalam konteks pelayanan yang di lakukan pemerintah sering di sebut dengan pelayanan publik. Adapun yang di maksud dengan pelayanan publik menurut Robert adalah :

<sup>25</sup> Ratminto, Winarsih.S.Atik, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2012), 50

<sup>26</sup> Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT. BumiAksara, 2008),

*“Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam, barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban.”*

Definisi Pelayanan Publik yang lain pun dikemukakan oleh Garvin dalam Harbani Pasolong menyatakan bahwa:<sup>27</sup>

*“Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.”*

Pemberian layanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok atau cara yang ditetapkan didefinisikan sebagai pelayanan publik. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan,

*“Sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perturan perundang-undangan.”*

Jadi dapat dikatakan bahwa hakekat pelayanan umum merupakan:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna.

<sup>27</sup>Harbani Pasolong, *Kepemimpinan Birokrasi*, (Bandung: CV ALFABETA, 2008), 199

## 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.

3. Mendorong tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dalam pelayanan publik sendiri dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik, non fisik maupun administratif. Berdasarkan fungsi pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 (tiga) fungsi pelayanan, yaitu :

- a) Pelayanan publik yang di lakukan dapat berupa *environmental services* misalnya dalam penyediaan sarana dan prasarana antara lain jalan, jembatan, taman, *drainase*, kebersihan, dan sebagainya, serta pelayanan yang di berikan terhadap personel services antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dan sebagainya.
- b) Pelayanan *development services*, yang bersifat *enabling facilitating*, atau penyediaan sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian.
- c) Pelayanan *protective services* yang bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang di lakukan oleh polisi pamong praja, militer dan juga perlindungan dari bahaya kebakaran, bencana alam dan sebagainya.

Abidin mengatakan bahwa :<sup>28</sup>

*“Pelayanan public yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai customer.”*

Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintahan melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

<sup>28</sup>Zainal Abidin, *Kebijakan Publik*, (Jakarta, 2010), 71

## 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.

### a. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir adalah sebagai berikut:<sup>29</sup>

#### 1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu merupakan titik temu atau *equilibrium* dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan mereka dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin.

#### 2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Dalam organisasi kerja aturan dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Peraturan tersebut harus diarahkan kepada manusia sebagai subyek aturan, artinya mereka yang membuat, menjalankan dan mengawasi pelaksanaan aturan itu, maupun manusia sebagai obyek aturan.

#### 3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namun terdapat beberapa perbedaan dalam penerapannya. Sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang memiliki watak dan kehendak yang multikompleks. Organisasi perusahaan yang dimaksud yakni mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pekerjaan.

<sup>29</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015)

## 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.

## 4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan baik untuk dirinya sendiri maupun keluarga.

## 5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan.

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga merupakan kata sifat/keadaan yang ditunjukkan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

## 6. Faktor Sarana Pelayanan.

Sarana pelayanan yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang membangun dalam organisasi kerja tersebut. Peranan sarana pelayanan sangat penting disamping unsur manusianya sendiri, antara lain:

- a. Sarana kerja yang meliputi peralatan kerja, perlengkapan kerja dan perlengkapan bantu atau fasilitas.
- b. Fasilitas pelayanan yang meliputi fasilitas ruangan, telepon umum dan alat panggil.

**b. Prinsip Pelayanan Publik**

Didalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:<sup>30</sup>

<sup>30</sup> Budiarto, "Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang", (Skripsi Program Studi Administrasi Negara Universitas Hassanudin, 2015), 15

#### 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.

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan  
Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :
  - a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi  
Produk pelayanan public diterima dengan benar, tepat dan sah
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan public memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung Jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan Akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat dimanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

## 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.

## 9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

## 10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, serta parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

**c. Bentuk Pelayanan**

Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan umum di Indonesia. Pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari hal-hal seperti berikut ini:<sup>31</sup>

## 1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan biasanya dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu:

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas, sehingga memuaskan masyarakat.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan.

## 2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah, tetapi

<sup>31</sup> Budiarto, “Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang”, (Skripsi Program Studi Administrasi Negara Universitas Hassanudin, 2015), 17

#### 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.

juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan maupun dalam proses penyelesaiannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, yaitu:

- a. Layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka berurusan dengan instansi atau lembaga.
  - b. Layanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.
3. Layanan berbentuk perbuatan.

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan ketrampilan petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

Dalam kenyataan sehari-hari jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Jadi tujuan utama yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

#### d. Pelayanan Publik dan Komunikasi

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan, menyelenggarakan pembangunan dan menyelenggarakan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus masyarakat, dengan menciptakan ketentraman dan ketertiban yang mengayomi dan mensejahterakan masyarakatnya.

Dalam kaitannya dengan pelayanan publik, komunikasi menduduki peranan yang sangat penting dan strategis, karena semua bentuk pelayanan publik memerlukan komunikasi, baik pelayanan dalam bentuk barang

## 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.

maupun jasa<sup>32</sup>. Kemampuan menjalin komunikasi yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik itu sendiri yang nantinya pengguna pelayanan akan merasakan kepuasan dari baiknya pelayanan yang diberikan.

## 8. Puskesmas Wisata

Puskesmas merupakan organisasi fungsional yang menyelenggarakan upaya kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata, dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat, dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat dipikul oleh pemerintah dan masyarakat. Upaya kesehatan tersebut diselenggarakan dengan menitikberatkan kepada pelayanan untuk masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan.

Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan .
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Secara umum, pelayanan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan).

Selama ini pandangan masyarakat terhadap pelayanan puskesmas yang ada di Kota Pekanbaru jauh dari kata maksimal dan juga puskesmas tersebut memiliki fasilitas yang kurang memadai<sup>33</sup>. Untuk itu pelaksana fungsi humas pada Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru sangat penting dalam meningkatkan program pelayanan berbasis kesehatan, antara lain dalam

<sup>32</sup> Hardiyansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, (Yogyakarta: GAVA MEDIA, 2015), 16

<sup>33</sup> Trip Riau, "Pekanbaru Sekarang Punya Puskesmas Wisata", Dalam [www.tripriau.com/1970/pekanbaru-sekarang-punya-puskesmas-wisata.html](http://www.tripriau.com/1970/pekanbaru-sekarang-punya-puskesmas-wisata.html) (diakses pada tanggal 20 April 2017 pukul 16:18 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.

bentuk berupa 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<sup>34</sup> dimana hal tersebut bertujuan sekaligus untuk menarik masyarakat. Pemerintah berharap puskesmas wisata dapat menjadi ikon baru untuk masyarakat Kota Pekanbaru.

Namanya puskesmas wisata, namun dalam memberikan pelayanannya hampir sama dengan puskesmas lainnya. Yang membedakan puskesmas wisata dengan puskesmas biasa terletak pada lingkungan dan teknologi yang disediakan lebih modern dan sedikit berkelas, serta menjauhkan kesan puskesmas yang pelayanannya dinilai belum maksimal<sup>35</sup>. Konsep puskesmas wisata sangat diperlukan bagi masyarakat sekitar lokasi kawasan di sentral ekonomi.

Prinsip-prinsip dasar Puskesmas Wisata:

Untuk mewujudkan visi dan misi di Puskesmas Pekanbaru Kota (wisata) dikembangkan nilai-nilai budaya:<sup>36</sup>

- a. Cepat mengambil tindakan.
- b. Akurat dalam memberikan pengobatan.
- c. Komunikatif dalam memberikan informasi
- d. Aman dalam bertindak.
- e. Pelayanan kesehatan prima dengan senyum, sapa

<sup>34</sup> Dw\_Intan, "Puskesmas Wisata Kota Pekanbaru-Inovasi", Dalam [inovasi.lan.go.id](http://inovasi.lan.go.id) (diakses pada tanggal 15 Mei 2017 pukul 09:06 WIB)

<sup>35</sup> Trip Riau, "*Pekanbaru Sekarang Punya Puskesmas Wisata*", Dalam [www.tripriau.com/1970/pekanbaru-sekarang-punya-puskesmas-wisata.html](http://www.tripriau.com/1970/pekanbaru-sekarang-punya-puskesmas-wisata.html) (diakses pada tanggal 20 April 2017 pukul 16:18 WIB)

<sup>36</sup> Arsip Puskesmas Pekanbaru Kota tahun 2016

#### 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.



Puskesmas wisata menghadirkan konsep rumah yang nyaman, lengkap dengan area bermain anak-anak. Pelayanan yang disediakan<sup>37</sup> :

1. Pelayanan Bpjs
2. Pengobatan rawat jalan
3. Pelayanan kesehatan polyclinic umum
4. Pelayanan kesehatan polyclinic gigi
5. Pelayanan kesehatan polyclinic anak
6. Pelayanan kesehatan polyclinic usia
7. Pelayanan kesehatan AKB
8. Pelayanan kesehatan polyclinic gigi
9. Cek laboratorium

#### B. Kajian Terdahulu

Ada beberapa kajian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan Puji Sanyoto dari Universitas Negeri Yogyakarta dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Centro Futsal” tahun 2011, metode penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif dengan cara survei, dengan pengumpulan data menggunakan angket. Temuan yang didapat dalam hasil penelitian ini adalah: berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Centro

<sup>37</sup> Nova, “Ini Layanan Puskesmas Wisata Pekanbaru”, Dalam <http://bertuahpos.com/berita/ini-layanan-puskesmas-wisata-pekanbaru.html> (diakses pada tanggal 28 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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Futsal, sebagian besar berada pada kategori puas dengan persentase 82%. Hasil tersebut dapat diartikan layanan yang diberikan Centro Futsal terhadap konsumen sudah cukup baik dan dapat diterima oleh sebagian besar oleh konsumen. Pelayanan yang baik tersebut ditunjukkan dengan oleh kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan tempat, kenyamanan dan juga kesopanan para pelayan yang bekerja di centro Futsal. Pelayanan yang cukup baik tersebut tentu saja akan berdampak pada peningkatan konsumen, dikarenakan konsumen yang merasa puas pasti akan datang lagi dan lagi, bahkan kemungkinan akan mengajak teman untuk ikut, dengan demikian pelayanan yang baik secara tidak langsung juga akan meningkatkan keuntungan. Dalam hal ini empat unsur pokok benar-benar diterapkan yaitu; kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan. Kecepatan yaitu pengelola Centro futsal cepat tanggap terhadap pelayanan yang dibutuhkan konsumen. Ketepatan artinya sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Keramahan artinya para pelayan selalu bersikap ramah dan sopan terhadap para konsumen, sedangkan kenyamanan artinya segala sesuatu fasilitas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konsumen sehingga konsumen akan terasa nyaman.

Selanjutnya adalah skripsi dari Dika Hardani dari Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul “Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Komunikasi Uin Suska Riau Sebagai Pengakses Internet Pada Situs Detik.Com” tahun 2011. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan persentase yaitu dengan menggunakan angka-angka dan selanjutnya diproses dengan menggunakan tabel-tabel persentase. Hasil temuan penelitian ini adalah: Tingkat Kepuasan Mahasiswa Jurusan Komunikasi UIN Suska Riau sebagai pengakses Internet pada situs Detik.com adalah Cukup memuaskan. Dengan hasil penelitian yaitu Kepuasan Informasi dengan nilai 65,4%, Kepuasan Identitas Pribadi dengan nilai 65,5%, Kepuasan Integritas dan Interaksi Sosial dengan nilai 66%, serta Kepuasan Hiburan dengan nilai 65,3%.

Kajian yang selanjutnya adalah jurnal Lohafri Tanan dari Universitas Hasanudin Makassar dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo” tahun 2013, penelitian ini

menggunakan penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan di Puskesmas Bara Permai Kota Palopo dinilai sangat memuaskan oleh masyarakat/pasien. Pihak puskesmas diharapkan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terkait faktor *ambience*, sistem, hubungan antarmanusia, waktu pelayanan, dan kenyamanan. Diharapkan pihak puskesmas untuk melakukan survei kepuasan pasien secara berkala dan akurat guna mengidentifikasi sejauh mana layanan kesehatan yang diberikan telah memenuhi harapan pasien demi upaya peningkatan mutu layanan kesehatan.

Kajian terdahulu lainnya adalah jurnal Rina Dwiwinarsih dari Universitas Gunarnama dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Bakmi Aisy Di Depok” tahun 2009, penelitian ini menggunakan metode Uji skala Likert dan *chi Square* dimana penulis memberikan kuesioner yang isinya berupa pertanyaan yang harus di jawab oleh responden (konsumen) yang hasilnya sebagai berikut:

1. Bahwa dari 50 responden, beberapa responden menyatakan Puas terhadap pelayanan Bakmi Aisy di Depok. Hal ini diperoleh dari perhitungan dengan analisis Chi Square, dimana  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima yang berarti konsumen merasa puas terhadap pelayanan Bakmi Aisy di Depok diantaranya dalam hal rasa serta lokasinya yg strategis.
2. Mengacu pada kualitas pelayanan dengan 5 dimensi kualitas pelayanan yang menentukan mutu jasa Bakmi Aisy di Depok. Yaitu Dimensi Reliability, yaitu berupa harga yang di berikan, pelayanannya serta cara pembayaran yang dilakukan. Dimensi Responsiveness yaitu kecepatan pelayanan dalam mengantarkan makanan serta proses promosi yang dilakukan dalam menarik konsumen untuk datang dan menikmati Bakmi Aisy ini. Dimensi Assurance yaitu keramahan yang diberikan terhadap konsumen. Dimensi Emphaty yaitu cita rasa makanan yang ditawarkan oleh Bakmi Aisy. dan terakhir adalah Dimensi Tangible yaitu berupa kebersihan tempat, lokasi usaha yang cukup strategis serta area parker.



## 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.

Dari semua dimensi tersebut maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut dimana konsumen merasa cukup puas bahkan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bakmi Aisy ini dapat dilihat dengan jumlah persentasenya sebesar 79,4% atau sebanyak 40 responden.

Kajian terdahulu yang terakhir adalah jurnal Mas'ud dari RSPAD Gatot Soebroto dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Apotek Kimia Farma Jakarta Menggunakan Model Servqual (Studi Kasus Pada Tiga Apotek)" tahun 2009. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif inferensial dengan pendekatan *Single Cross Sectional Study* dengan metode penelitian survey dengan hasil penelitian: hasil analisis *Gap*, dimensi yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah *emphaty* diikuti *tangible*, *Assurance*, *Responsiveness* dan *Reliability*, sedangkan atribut yang mempunyai tingkat kepuasan tertinggi adalah bangunan apotek memiliki desain interior/eksterior yang baik dan menarik, dan memiliki tingkat kepuasan terendah adalah petugas apotek memberitahu secara pasti, kapan dan berapa lama pengerjaan resep dapat diselesaikan. Hasil analisis diagram Kartesius, atribut kualitas layanan terbanyak terpetakan pada kuadran B, diikuti C, A, dan D dimana hal ini menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan Apotek Kimia Farma cukup baik. Hasil uji hipotesis kualitas layanan antar apotek menunjukkan tidak ada perbedaan bermakna antara kualitas pelayanan yang diberikan Apotek Kimia Farma yang satu dengan Apotek Kimia Farma yang lain.

### C. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

#### 1. Definisi Konseptual

Kepuasan merupakan sebagai perspektif pengalaman seseorang setelah mengkonsumsi atau menggunakan atau menikmati suatu produk atau jasa. Jadi kepuasan atau *gratification* adalah situasi atau perasaan puas (enak) pada individu ketika tujuannya tersebut tercapai. Dan yang dimaksud kepuasan disini adalah perasaan puas atau senang masyarakat terhadap pelayanan pada Puskesmas Wisata. Sedangkan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan

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.

landasan faktor material melalui prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

## 2. Operasional Variabel

Dari hal di atas, peneliti akan menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada puskesmas wisata yang meliputi:

### 1. Bentuk pelayanan

Biasanya pelayanan yang diberikan kepada setiap orang akan menghasilkan perbedaan dalam persepsi. Bentuk pelayanan ini diambil melalui indikator yang dibuat oleh Budiarto<sup>38</sup>, yaitu :

#### a. Layanan dengan lisan

Merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang tujuan untuk mendapatkan informasi dan juga memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Misalnya: konsultasi.

#### b. Layanan dengan tulisan

Merupakan layanan berupa tulisan diantaranya permohonan, laporan, keluhan, dan pemberitahuan.

#### c. Layanan dengan perbuatan

Merupakan layanan yang membutuhkan keterampilan karena sangat menentukan hasil suatu pekerjaan. Yang termasuk layanan dengan perbuatan adalah tindakan medis dan pemberian obat-obatan.

### 2. Kepuasan

Kepuasan kita terhadap pelayanan didasarkan oleh seberapa baik pelayanan yang diberikan kepada kita. Baik tidaknya pelayanan yang diberikan dapat diukur melalui konsep kepuasan. Indikator kepuasan menggunakan indikator yang dibuat oleh Erlyn Nurbe<sup>39</sup> adalah sebagai berikut :

<sup>38</sup> Budiarto, "Kualitas Pelayanan Kesehatan Puskesmas Di Kecamatan Enrekang Kabupaten Enrekang", (Skripsi Program Studi Administrasi Negara Universitas Hassanudin, 2015), 17

<sup>39</sup> Erlyn Nurbe, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Publik Pada Puskesmas Loa Janan", (Jurnal Eksis Vol.8 No.2, Agustus 2012), 2168 – 2357

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.

- a. Kemudahan prosedur pelayanan
- b. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan
- c. Kejelasan dan kepastian petugas yang melayani
- d. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
- e. Tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan
- f. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
- g. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan
- h. Keadilan untuk mendapatkan pelayanan
- i. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
- j. Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan
- k. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dan biaya yang telah ditetapkan
- l. Ketepatan waktu pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan
- m. Kenyamanan di lingkungan Puskesmas
- n. Keamanan pelayanan di Puskesmas.

**Tabel 2.1**  
**Operasional Variabel**

No	Variabel	Indikator	Instrument
1	Bentuk pelayanan	Pelayanan lisan	Konsultasi
		Pelayanan tulisan	Permohonan
			Keluhan
			Pemberitahuan
		Pelayanan perbuatan	Tindakan medis
			Pemberian Obat-obatan
2	Kepuasan	Kepuasan	Kemudahan prosedur pelayanan
			Kesesuaian Persyaratan
			Kejelasan
			Kepastian
			Kedisiplinan
			Tanggung Jawab
			Kemampuan dalam memberikan pelayanan
			Kecepatan
			Keadilan
			Kesopanan
			Kewajaran biaya
			Kesesuaian biaya
			Ketepatan waktu
			Kenyamanan
Keamanan			