

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur ku persembahkan bagi sang penggenggam langit dan bumi, dengan rahman rahim yang menghampar melebihi luasnya angkasa raya, dzat yang menganugerahkan keadaan bagi jiwa-jiwa yang senantiasa merindu akan kemahabesar-Nya. Alhamdulillah ... dengan ridho-Mu ya Allah, amanah ini telah selesai, sebuah langkah telah usai sudah. Cita telah aku gapai namun itu bukan akhir dari perjalanan ku, tetap awal dari sebuah harapan dan cita-cita.

Karya ini ku persembahkan untuk Ayahanda tercinta Khalil dan Ibunda tercinta Rusnah, tiada cinta yang paling suci selain kasih sayang ayahanda dan ibunda. Setulus hati Ibunda, searif arahmu ayah, do'amu hadirkan kehidupan untukku, petuahmu tuntukkan jalanku, pelukmu berkah hidupku, di antara perjuangan dan tetesan do'a malammu dan sebaik do'a telah merangkul diriku, menuju hari depan yang cerah kini diriku telah selesai studi sarjana. Untuk abang dan kakakku tersayang, yang senantiasa menjadi inspirasi dalam hidupku, terima kasih atas cinta dan kasih sayangnya, semoga hanya ini yang dapat mengobati beban kalian walaupun hanya sejenak, semua jasa-jasa kalian tak akan dapat kulupakan.

By : Zulkifli

MOTTO

ii

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

“Sesungguhnya, bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau selesai (dari suatu urusan), tetaplah kerja keras untuk (urusan yang lain), dan hanya kepada Tuhanlah engkau berharap.” (Q.S. Al-Insyirah : 6-8)

“Barang siapa bertawakkal kepada Allah, maka Allah akan memberikan kecukupan padanya. Sesungguhnya Allah lah yang akan melaksanakan urusannya (yang dikehendaki) Nya.” (Q.S. Al-Thalaq : 3)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan sesuatu kaum, sebelum mereka merubah diri mereka sendiri.” (Q.S. Al-Ra’d : 11)



KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

iii

Puji dan syukur penulis kehadiran Allah SWT atas anugrah dan rahmat-Nya, sehingga penulis telah dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini sebagaimana yang diharapkan, untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.1.Kom) pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, dengan judul penelitian : **“Upaya Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako Dalam Membina Citra Positif Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat.”**

Dalam penyusunan dan penulisan Skripsi ini, penulis telah banyak memperoleh bimbingan dan arahan dari dosen pembimbing, oleh sebab itu penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya, terutama kepada :

1. Bapak Dr. H.A. Tarmizi, Yusa, MA., selaku Dosen Pembimbing I, yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal ini.
2. Ibu Dyah Pithaloka, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah bersedia memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal ini.
3. Bapak/ Ibu Dosen pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat kekurangan, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaannya. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan memperoleh balasan yang berlimpah dari Allah SWT, *amin ya robbal alamin*,...

Pekanbaru, 17 November 2017
Peneliti,

Zulkifli



DAFTAR ISI

Halaman

Judul (Cover)	
Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi	
Persetujuan Tim Pengaji Skripsi	
Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi	
Lembaran Pengesahan	
Lembaran Pernyataan	
Halaman Persembahan	ii
Halaman Motto.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel	ix
Daftar Lampiran	x
Abstrak	xi
<i>Abstract</i>	xii
Biodata Penulis	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah Penelitian	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian.....	15
C. Fokus Penelitian.....	16
D. Rumusan Masalah.....	16
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	17
1. Tujuan Penelitian	17
2. Manfaat Penelitian	18
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Literatur	19
1. Komunikasi	19
2. Public Relations	21
3. Citra Organisasi.....	25
4. Pelayanan	28
5. Pelayanan Kesehatan.....	35
6. Peran Puskesmas dalam Pelayanan Kesehatan	37
7. Kerangka Pemikiran.....	40
B. Defenisi Operasional.....	43
C. Penelitian Terdahulu	44
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	46

B. Subjek dan Objek Penelitian.....	47
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	48
D. Sumber Data	48
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	51
G. Teknik Analisis Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
B. Hasil Penelitian	59
C. Pembahasan Penelitian	70
1. Upaya Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako untuk Membina Citra Positif dalam Pelayanan Kepada Masyarakat	70
2. Trigulasi Data.....	82
3. Faktor Penghambat yang dihadapi Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako untuk Membina Citra Positif Dalam Pelayanan Kepada Masyarakat	84
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	86
B. Saran	88

**Daftar Pustaka
Lampiran**

DAFTAR GAMBAR

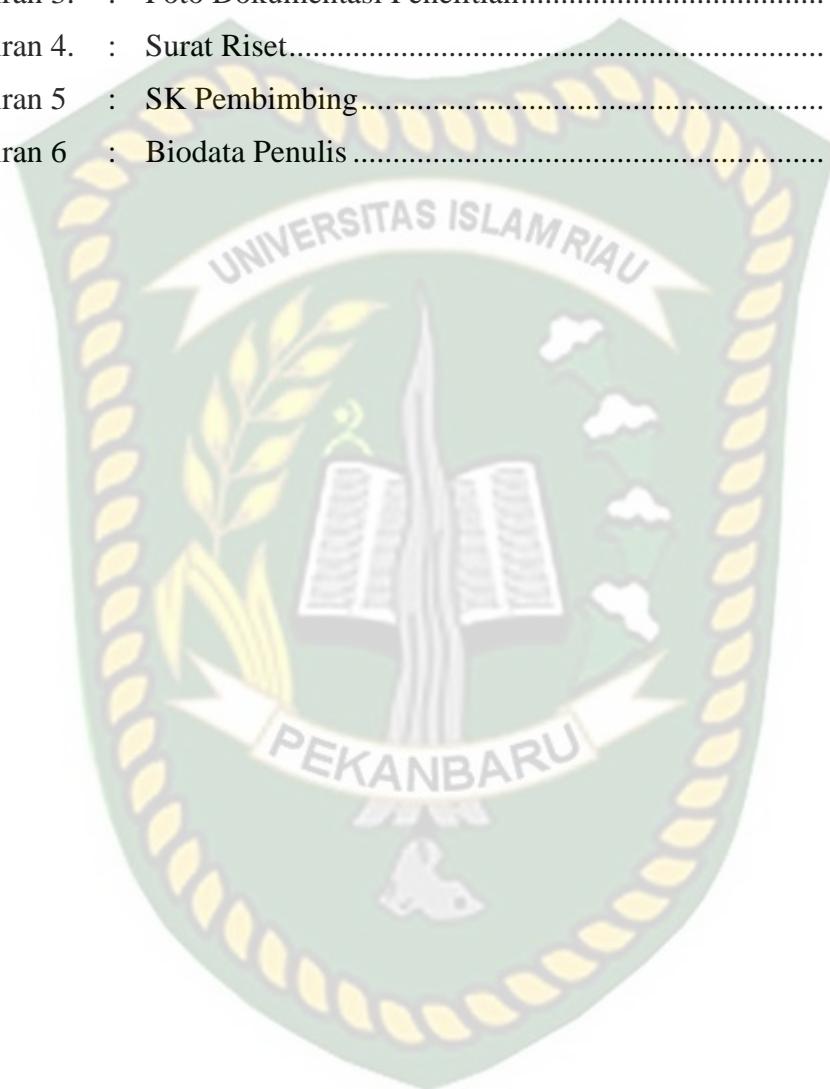
Gambar		Halaman
Gambar 2.1	: Model Proses Komunikasi Formulasi S-M-C-R-E.....	20
Gambar 2.2	: Kerangka Pemikiran Tentang Citra Organisasi/ Lembaga Penyelenggara Pelayanan Publik	42
Gambar 3.1	: Model Interaktif dalam Analisis Data.....	54
Gambar 4.1	: Bagan Struktur Organisasi Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir Model Interaktif dalam Analisis Data.....	56

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Jumlah Kunjungan Rawat Jalan dan Rawat Inap di Puskesmas Bangko Pusako selama tahun 2012 – 2014.	2
Tabel 1.2 : Jumlah Tenaga Medis/ Kesehatan dan Tenaga Non Kesehatan Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako Tahun 2016.....	3
Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu.....	45
Tabel 3.1 : Subjek Informan dalam Penelitian	47

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. : Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. : Pedoman Wawancara.....
- Lampiran 3. : Foto Dokumentasi Penelitian.....
- Lampiran 4. : Surat Riset.....
- Lampiran 5 : SK Pembimbing.....
- Lampiran 6 : Biodata Penulis



ABSTRAK

UPAYA PUSKESMAS BANGKO KANAN KECAMATAN BANGKO PUSAKO MEMBINA CITRA POSITIF DALAM PELAYANAN KEPADА MASYARAKAT

ZULKIFLI

NPM : 119110152

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis upaya yang dilakukan oleh Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako untuk dapat membina citra positif dalam pelayanan kepada masyarakat, serta untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat yang dihadapi Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako untuk dapat membina citra positif dalam pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilaksanakan di Puskesmas Bangko Kanan yang berada di Desa Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir, dengan teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, dokumen dan wawancara. Adapun subjek yang dijadikan informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Puskesmas, Dokter/ Tenaga Perawat, dan pasien yang berobat di Puskesmas tersebut. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa upaya yang dilakukan Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako dalam membina citra positif adalah selalu berupaya menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat, melakukan sosialisasi dan penyuluhan kesehatan, melaksanakan pelayanan kesehatan bagi ibu dan anak, melaksanakan upaya pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, dan melaksanakan program pengobatan gratis kepada masyarakat yang tidak mampu, serta berupaya memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan kepada masyarakat. Adapun faktor penghambat yang dihadapi oleh Puskesmas Bangko Kanan Kecamatan Bangko Pusako dalam upaya membina citra positif melalui penyelenggaraan pelayanan yang baik, bermutu dan memuaskan bagi masyarakat adalah faktor fasilitas dan prasarana pelayanan yang belum memadai, masih rendahnya profesionalisme kerja sebagian aparatur, serta belum efektifnya pembinaan yang dilakukan dinas atau pihak terkait.

Kata Kunci : pusat kesehatan masyarakat, citra, pelayanan kesehatan.

ABSTRACT

THE EFFORT OF PUBLIC HEALTH CENTER BANGKO KANAN DISTRICTS OF BANGKO PUSAKO PROMOTING POSITIVE IMAGE IN SERVICE TO COMMUNITY

ZULKIFLI

NPM: 119110152

This study aims to identify and analyze the efforts made by public health centers Bangko Kanan District of Bangko Pusako to be able to build a positive image in the public service, as well as to identify and analyze the factors inhibiting confronting public health centers Bangko Kanan District of Bangko Pusako to be able to build a positive image in the service community. This study used a descriptive method with qualitative approach. Research conducted at the Bangko Kanan health center in the village of Kanan Bangko Bangko Pusako District of Rokan Hilir, with data collection techniques include observation, documents and interviews. The subjects were used as informants in this study consisted of the Chief Health Center, Doctor / Nurse Power, and patients who seek treatment at the health center. The results of this study conclude that efforts Puskesmas Bangko Kanan District of Bangko Pusako in fostering a positive image is always working to establish a good relationship with the community, socialization and health counseling, conduct health services for mothers and children, implement the prevention and eradication of infectious diseases, and implement programs for free medical treatment to people who are not able to, and seeks to provide excellent and satisfactory service to the community. The obstacle faced by public health centers Bangko Kanan District of Bangko Pusako in an effort to foster a positive image through the implementation of good service, quality and satisfaction to the public is a factor of the facilities and service infrastructure is not adequate, the low professionalism of the work portion of the apparatus, as well as the ineffectiveness of coaching do office or related parties.

Keywords: *public health centers, image, health services.*

BIODATA PENULIS

Penulis dilahirkan pada Tanggal 28 Juni 1991 di Teluk Bano I Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir Propinsi Riau, yang merupakan anak dari keluarga Bapak Khalil dan Ibu Rusnah.

Riwayat pendidikan penulis diawali dari Sekolah Dasar Negeri 002 Teluk Bano I Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir yang selesai pada tahun 2005, selanjutnya melanjutkan ke SMP Negeri 5 Teluk Bano I Kecamatan Bangko Pusako Kabupaten Rokan Hilir yang selesai pada tahun 2008. Setelah itu dilanjutkan ke SMA Negeri 2 Bangko Pusako yang menamatkan pendidikan pada tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru.

Pekanbaru, 17 November 2017

Penulis,

Zulkifli