

## ABSTRAK

**Nama** : Ryanda Dwi Daza Putra  
**NIM** : 11443101319  
**Judul** : Strategi Pelaksanaan Fungsi Humas Puskesmas Kuok Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan

Puskesmas Kuok adalah salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dan memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Salah satu fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas Kuok adalah pelayanan program BPJS bagi masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui strategi pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok dalam meningkatkan pelayanan prima pasien BPJS Kesehatan. Adapun metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Data primer yaitu hasil wawancara dengan empat orang informan, hasil observasi, dan dokumen-dokumen di kantor Puskesmas Kuok. Selanjutnya, data sekundernya yaitu arsip dan buku- buku serta dokumen yang ada di Puskesmas Kuok. Hasil penelitian ini membuktikan pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok telah menjalankan strategi dalam meningkatkan pelayanan prima. Hal ini terlihat dari keempat fungsi humas, yaitu sebagai Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi, Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan eksternal, Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi atau perusahaan kepada publiknya, dan Melayani publik. yang telah meningkatkan pelayanan dari segi Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, dan Kenyamanan Puskesmas Kuok.

**Kata Kunci** : *Strategi, Fungsi Humas, Pelayanan Prima, Pasien BPJS Kesehatan*



## ABSTRACT

**Name** : Ryanda Dwi Daza Putra  
**Student Reg. Number** : 11443204319  
**Title** : **The Implementation Strategy of Public Relations Function at *Puskesmas* (Public Health Center) Kuok in Improving the Excellent Service among Patients of the *BPJS Kesehatan***

*Puskesmas* (Public Health Center) Kuok is a health house giving medical service for people and it plays a crucial role in improving health issue in Indonesia. A facility provided by the *Puskesmas* Kuok is the service of the *BPJS Kesehatan* for people who need medical service. The objective of the research is to know The Implementation Strategy of Public Relations Function at *Puskesmas* (Public Health Center) Kuok in Improving the Excellent Service among Patients of the *BPJS Kesehatan* . Method used in this research is a descriptive method by using qualitative approach, i.e describing and explaining the research object in words. Data is collected from observation, interview, and documentation. Primary data is obtained from interviewing four informants, observing the field and documenting documents at *Puskesmas* (Public Health Center) Kuok. Secondary data is gathered from archives and books as well as documents at the *Puskesmas* (Public Health Center) Kuok. This research finds that the actors of public relations function of the *Puskesmas* (Public Health Center) Kuok has run strategy in implementing the excellent service. This can be seen from four public relation functions; to support the management activities in reaching the goal of organization, keep harmonious relations between organization and external and internal public, create two ways communication by spreading information from organization or company to its public, serve the public by using quick service, accuracy, politeness and comfortable environment at *Puskesmas* (Public Health Center) Kuok.

**Keywords** : **Strategy, Public Relations Function, Excellent Service, Patients of the *BPJS Kesehatan***

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.