

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kuok adalah sebagai salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakatnya yang ada di Kuok.

Banyak masalah yang menjadi pemicu rendahnya pencitraan Puskesmas pada saat ini. Sarana yang tidak lengkap seperti obat-obatan yang kurang bermutu dari segi variasi, petugas yang kurang tanggap dengan pasien, keramahan yang kurang dari pemberi layanan sehingga masyarakat kurang puas setiap berobat ke pusat pelayanan kesehatan ini. Di samping itu program puskesmas yang kurang berjalan menjadi pemicu rendahnya mutu pelayanan Puskesmas di mata masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang baik dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat atau pasien. Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan jasa pelayanan yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Menurut Elhaitammy, pelayanan prima merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani secara memuaskan.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relatin &Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 280



Pentingnya pelayanan prima terhadap masyarakat juga merupakan strategi dalam rangka memenangkan persaingan. Pelayanan prima harus ditunjang oleh kualitas sumber daya manusia yang handal, mempunyai visi yang jauh ke depan dan dapat mengembangkan strategi dalam pelayanan prima yang mempunyai keunggulan.

BPJS bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Kenyataan yang terjadi pada saat ini adalah sebagian besar dari masyarakat masih mengeluhkan kinerja dari pelayanan masih dianggap kurang memuaskan sehingga masyarakat kurang berminat untuk menjadi peserta bagian BPJS.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) mengemukakan pelayanan kesehatan di puskesmas termasuk pelayanan kesehatan non spesialisik mencakup administrasi pelayanan, pelayanan promotif dan preventif, pemeriksaan, pengobatan dan konsultasi medis, tindakan medis non spesialisik, baik operatif maupun non operatif, pelayanan obat dan bahan medis habis pakai, transfusi darah sesuai kebutuhan medis, pemeriksaan penunjang diagnosis laboratorium tingkat pertama serta rawat inap tingkat pertama sesuai indikasi.

Pemberi layanan kesehatan harus memahami status kesehatan dan kebutuhan layanan kesehatan masyarakat yang dilayaninya dan mendidik masyarakat tentang layanan kesehatan dasar dan melibatkan masyarakat dalam menentukan bagaimana cara yang paling efektif menyelenggarakan layanan kesehatan. Pemberian pelayanan kepada pasien akan berjalan dengan baik apabila dilakukan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan tertib, dan penuh rasa tanggung jawab<sup>2</sup>.

Salah satu fasilitas kesehatan yang dimiliki Puskesmas kuok adalah pelayanan program BPJS bagi masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan kesehatan. Walaupun demikian, masyarakat Kecamatan Kuok masih mengeluh kurangnya pelayanan yang diberikan masih tidak optimal khususnya peserta pasien BPJS di kecamatan Kuok.

<sup>2</sup> Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Medis Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 1997.



Dari hasil prariset, pada tanggal 15 November 2017 pukul 11:21 WIB di Kuok. Puskesmas Kuok telah meraih 2 penghargaan di HKN (hari kesehatan nasional) ke-53 yaitu Puskesmas terbaik dan Puskesmas terakreditasi yang diserahkan langsung oleh bupati Kampar pada hari senin tanggal 13 november 2017 sehingga penulis ingin mengetahui strategi yang dilakukan pihak Puskesmas Kuok. Pelayanan kesehatan pada saat ini masih memiliki beberapa masalah dalam memberikan pelayanan pada pasien pengguna BPJS kesehatan. Dimana, harusnya pelayanan dalam menangani pasien tidaklah berbeda antara pengguna jaminan dan yang pribadi. Permasalahan yang muncul yaitu adanya keluhan dari beberapa pasien pengguna BPJS terhadap kecepatan petugas dalam melayani sehingga pasien harus menunggu lama dalam menerima pelayanan sedangkan untuk yang non BPJS keluhan seperti ini jarang ditemui. Kemudian keluhan lain dari pasien BPJS kesehatan yaitu petugas aparaturnya tidak memberikan keramahan pada saat melayani pasien membuat pasien semakin tidak bersemangat, sedangkan untuk non-BPJS mengenai keramahan aparaturnya cukup baik dalam melayani.

Pasien sering mengeluh tentang kelengkapan peralatan medis di Puskesmas Kuok. Hal ini dilihat dari Puskesmas Kuok belum memiliki peralatan yang lengkap sehingga pengobatan yang memerlukan alat yang canggih untuk mempercepat pengobatan sedikit tertunda karena pasien yang harus operasi menggunakan alat yang lengkap harus dipindahkan ke rumah sakit lain. Ini menyebabkan pasien masih belum merasakan pelayanan yang kurang memuaskan di Puskesmas Kuok.

Untuk terus meningkatkan kemampuan pelayanan para petugas Puskesmas Kuok, agar dapat menumbuhkan dedikasi dan memberikan pelayanan maksimal diperlukan komunikasi yang efektif kepada masyarakat. Komunikasi adalah bagian dari kegiatan Humas Puskesmas Kuok dalam penentuan pelayanan dan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan pasien BPJS kesehatan. Satu dari empat fungsi Humas adalah sebagai fasilitator komunikasi yaitu praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu untuk menjelaskan kembali keinginan, kebijakan

dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Upaya Puskesmas Kuok dalam memperbaiki layanan yang baik sebenarnya telah dilakukan. Untuk mewujudkan visi, misi, serta motto tersebut dibutuhkan peranan penting pelaksana fungsi Humas Puskesmas Kuok melakukan sebuah strategi agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Kuok.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti merasa tertarik dengan permasalahan yang ada sehingga ingin mengadakan penelitian dengan judul penelitian ” **STRATEGI PELAKSANA FUNGSI HUMAS PUSKESMAS KUOK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA PASIEN BPJS KESEHATAN**”.

## **B. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka akan digunakan penegasan istilah sebagai berikut :

1. Strategi adalah penentuan tujuan jangka panjang perusahaan dalam memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan.<sup>3</sup>
2. Pelaksana Humas adalah unit yang melaksanakan fungsi humas.<sup>4</sup>
3. Fungsi Humas adalah kegiatan dalam melaksanakan fungsi humas, baik kegiatannya bentuk eksternal maupun internal.<sup>5</sup>
4. Puskesmas Kuok adalah salah satu fasilitas tingkat pertama yang ada di kecamatan Kuok.

<sup>3</sup>Morissan, M.A, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008), 151

<sup>4</sup> Yantos, *Dasar-dasar Government Relations Dalam Public Relations*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), 3

<sup>5</sup> Yantos, *Dasar-dasar Government Relations Dalam Public Relations*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), 2



5. Pelayanan Prima adalah suatu sikap atau tata cara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani pelanggan secara memuaskan.<sup>6</sup>
6. Pasien BPJS Kesehatan adalah orang yang sedang melakukan perawatan dengan menggunakan layanan kesehatan BPJS Kesehatan.

### C. Rumusan Masalah

Bagaimana strategi pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok dalam meningkatkan pelayanan prima terhadap pasien BPJS Kesehatan?

### D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### a. Tujuan

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS Kesehatan.

#### b. Kegunaan

1. Kegunaan Teoritis Penelitian ini diharapkan dapat membuka wawasan pengetahuan yang lebih mendalam tentang pelayanan BPJS kesehatan masyarakat sehingga dapat memberikan sumbangan bagi pengembangan teori ilmu-ilmu sosial khususnya Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relations.
2. Kegunaan Praktis Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Puskesmas Kuok Kecamatan Kuok dalam meningkatkan pelayanan BPJS kesehatan masyarakat.

### E. Sistematika Penelitian

## BAB I : PENDAHULUAN

<sup>6</sup> Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relatin &Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006). 280

## 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.

Pada bab ini membahas tentang latar belakang penulisan dalam pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian yang akan dilakukan.

## **BAB II : LANDASAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR**

Pada bab ini membahas tentang kajian teori yang mendukung penyusunan penelitian ini, penegasan istilah, kajian terdahulu dan kerangka pikir.

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini meliputi Jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data

## **BAB IV : DESKRIPSI UMUM**

Pada bab ini membahas tentang deskripsi umum tempat penelitian dalam hal ini adalah Puskesmas Kuok.

## **BAB V : HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini membahas gambaran umum penelitian dan pembahasan hasil dari penelitian.

## **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisikan kesimpulan dan saran yang bermanfaat bagi pembaca dan penelitian-penelitian selanjutnya sebagai masukan ataupun pertimbangan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**