

## BAB II

### LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Kajian Teori

Teori merupakan seperangkat preposisi yang terintegrasi secara sintaksis (yaitu yang mengikuti aturan tertentu yang dapat dihubungkan secara logis atau dengan lainnya dengan data dasar yang dapat diamati) dan berfungsi sebagai wahana untuk meramalkan dan menjelaskan fenomena yang diamati.<sup>10</sup>

##### 1. Strategi

Kata strategi berasal dari Yunani Klasik yaitu “*stratos*” yang artinya tentara dan kata “*agein*” yang berarti memimpin. Dengan demikian, strategi dimaksudkan adalah memimpin tentara. Lalu muncul kata *strategos* yang artinya memimpin tentara pada tingkat atas. Jadi, strategi adalah konsep militer yang bisa diartikan sebagai seni perang para jenderal, atau suatu rancangan terbaik untuk memenangkan peperangan. Strategi menghasilkan gagasan dan konsepsi yang dikembangkan oleh para praktisi<sup>11</sup>. Strategi pada dasarnya adalah penentuan jangka panjang suatu perusahaan atau instansi dalam memutuskan suatu kebijakan ataupun arah tindakan yang diperlukan dalam mencapai suatu tujuan.

Andrew, mengatakan Strategi adalah pola sasaran, tujuan, dan kebijakan atau rencana umum untuk meraih tujuan yang telah ditetapkan.<sup>12</sup>

Menurut Stephan Robbins, mendefinisikan strategi adalah penentuan tujuan jangka panjang perusahaan dalam memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan.<sup>13</sup>

<sup>10</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2001). 34-35

<sup>11</sup> Cangara, Hafied, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* (Jakarta:RajaGrafindo, 2013), 61

<sup>12</sup> Munajad Kuncoro. *Strategi (Bagaimana Meraih Keunggulan kompetitif)*, (Jakarta: Erlangga, 2005), 1

<sup>13</sup> Morissan, M.A, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008), 151



Sedangkan menurut Cutlip, Center, dan Broom<sup>14</sup>. Strategi perencanaan bidang humas meliputi kegiatan:

- a. Membuat keputusan mengenai sasaran dan tujuan program.
- b. Melakukan identifikasi khalayak tertentu.
- c. Menetapkan kebijakan atau aturan untuk menentukan strategi yang akan dipilih
- d. Memutuskan strategi yang akan digunakan

Praktisi yang reflektif yang bekerja pada sebuah organisasi selalu melakukan ini setiap hari sebagai aktivitas pengendalian profesional dan akan menyadari bahwa;

- a. Keputusan humas akan mempengaruhi sasaran organisasi dalam beberapa tahun mendatang.
- b. Keputusan humas melibatkan komitmen penting dari sumber daya.
- c. Keputusan humas melibatkan situasi yang kompleks pada tingkat komporasi, unit bisnis, atau tingkat *stakeholder* lainnya yang mungkin mempengaruhi oleh banyak pihak dalam organisasi.

Meskipun strategi yang diterapkan berbeda namun perbuatan strategi umumnya menggunakan tiga tingkat: tingkat komporasi, unit bisnis dan tingkat operasional.<sup>15</sup>

Strategi juga terdiri dari beberapa jenis, yaitu:

- a. Strategi Stabilitas

Strategi Stabilitas adalah strategi yang dilakukan organisasi atau perusahaan bila perusahaan tetap melayani masyarakat dalam sektor produk atau jasa dan sektor fungsi yang serupa sebagai yang telah ditetapkan dalam batasan bisnis yang dijalankan.

- b. Strategi Ekspansif

Strategi Ekspansif adalah strategi yang dilakukan organisasi atau perusahaan bila perusahaan menfokuskan keputusannya pada

<sup>14</sup> F William dan Glueck Laurence, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*, (Jakarta: Erlangga, 1998), 216

<sup>15</sup> Sandra Oliver, *Strategi Public Relations*, (Jakarta: Erlangga, 2007), 2-3



peningkatan ukuran dalam langkah kegiatan yang sekarang atau yang telah ada.

Penetapan strategi merupakan langkah krusial yang memerlukan penanganan secara hati-hati dalam setiap keputusan yang akan diambil. Sebab, jika penetapan strategi salah satunya keliru maka jalan yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan bisa gagal, terutama kerugian dari segi waktu, materi, dan tenaga. Adapun strategi yang dijalankan dalam perencanaan harus diawali dengan langkah-langkah sebagai berikut<sup>16</sup>:

a. Menetapkan komunikator

Komunikator menjadi sumber dan kendali semua aktivitas komunikasi, jika proses komunikasi tidak berhasil dengan baik, maka kesalahan utama bersumber dari komunikator, karena komunikatorlah yang tidak memahami penyusunan pesan, memilih media yang tepat, dan mendekati khalayak yang menjadi target sasaran.

b. Menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak

Masyarakat sebagai makhluk sosial, sangat peka dengan hal-hal yang bersifat persuasi, propaganda, agitasi, dan perang urat syaraf. Hal ini disebabkan karena manusia memiliki kebebasan untuk memilih yang terbaik menurut pikiran dan pengalamannya. Untuk mengetahui dan memahami segmentasi masyarakat, para peneliti seringkali memulai dengan cara memetakan karakteristik masyarakat.

c. Menyusun pesan

Pesan adalah segala sesuatu yang disampaikan oleh seseorang dalam bentuk simbol yang dipersepsi dan diterima oleh khalayak dalam serangkaian makna. Kemampuan manusia menciptakan simbol membuktikan bahwa manusia telah memiliki kebudayaan yang tinggi dalam berkomunikasi, mulai dari simbol sederhana seperti bunyi, isyarat, dan warna sampai dengan simbol-simbol yang dimodifikasi melalui radio, televisi, instagram, dan satelit.

<sup>16</sup> Hafied Cangara, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* (Jakarta:RajaGrafindo, 2013), 108-120

#### d. Memilih media dan saluran komunikasi

Memilih media komunikasi harus mempertimbangkan karakteristik isi dan tujuan isi pesan yang ingin disampaikan, dan jenis media yang dimiliki oleh khalayak. Isi pesan yang dimaksud adalah kemasan pesan yang ditujukan untuk masyarakat luas dan kemasan pesan untuk komunitas tertentu. Untuk masyarakat luas, pesan disampaikan sebaiknya disampaikan melalui media massa misalnya surat kabar atau televisi, dan untuk komunitas tertentu digunakan sebaran dan komunikasi kelompok.

Dalam hal ini, harus terdapat hubungan yang erat atas seluruh tujuan program yang sudah ditetapkan, khalayak yang ingin ditujukan dan juga strategi yang akan di pilih.<sup>17</sup>

Maka berdasarkan uraian diatas penulis menyimpulkan bahwa strategi adalah suatu usaha dan proses penyampaian pesan dalam memilih alternatif yang telah di rencanakan, manajemen, dan program yang telah disusun sejak awal agar mencapai tujuan suatu organisasi.

## 2. Humas

Humas adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung, pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian penerimaan kerja sama, melibatkan manajemen dan menghadapi persoalan/ permasalahan, membantu manajemen untuk menghadapi opini public, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat.<sup>18</sup>

Humas merupakan fungsi strategi dalam manajemen yang melakukan komunikasi untuk menimbulkan pemahaman dan penerimaan publik. Karakteristik humas secara tersurat<sup>19</sup>, yakni:

<sup>17</sup> Morissan, M.A, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008), 152

<sup>18</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010). 16

<sup>19</sup> Agus Hermawan, *komunikasi Pemasaran*, (Jakarta:Erlangga,2012), 159

## 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. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.
- b. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi.
- c. Publik yang menjadi sasaran humas adalah publik internal dan eksternal.
- d. Humas beroperasi untuk membina hubungan yang harmonis antara organisasi dan publiknya serta mencegah terjadinya rintangan psikologis, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun pihak publik.

Humas adalah seni dan ilmu pengetahuan dan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensi-konsekuensinya. Menesehati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan publik atau umum.<sup>20</sup>

Sedangkan menurut Fund dan Wagnal, humas adalah sebagai segenap kegiatan dan teknik yang digunakan oleh organisasi atau individu untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap atau tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan dan sepak terjangnya.<sup>21</sup>

### 3. Fungsi Humas

Fungsi dari humas tidaklah akan terlepas begitu saja kaitanya dengan kegiatan humas. Karena melalui kegiatan humas itu dapat secara jelas langsung diketahui mengenai fungsi apa saja yang dilakukan oleh kegiatan humas itu, baik kegiatan dalam bentuk eksternal maupun internal.<sup>22</sup>

<sup>20</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 17

<sup>21</sup> M,linggar anggoro, *Teori dan Propesi Kehumasan* (edisi kedua), (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), 46

<sup>22</sup> Yantos, *Dasar-dasar Government Relations Dalam Public Relations*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), 3

## 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.

Menurut *Decier & Brown*<sup>23</sup>. Fungsi Humas dalam organisasi dapat dibagi empat kategori, yaitu:

a. Penasehat ahli (*expert prescriber*)

Seorang praktisi pakar humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*Public Relationship*) hubungan praktisi pakar human dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasien.

b. Fasilitator komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Dalam hal ini, 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.

c. Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*)

Peranan praktisi humas dalam proses pemecahan persoalan *public relations* ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang dihadapi secara rasional dan professional biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi., maka dibentuk suatu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan dan produk yang tengah menghadapi atau mengatasi persoalan krisis tertentu.

d. Teknisi komunikasi (*communucatin technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi humas professional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen

<sup>23</sup> Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relatin & Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 20

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.

organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadi praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis atau dikenal dengan *method of communication in organization*.

Menurut Edward L. Bernays humas memiliki fungsi sebagai berikut<sup>24</sup>:

- a. Memberikan penerangan kepada publik.
- b. Melakukan persuasi kepada publik untuk mengubah sikap dan tingkah laku publik.
- c. Upaya untuk menyatukan sikap dan perilaku suatu lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat, atau sebaliknya.

Sedangkan menurut Cutlip dan Center mengatakan fungsi humas sebagai yaitu:<sup>25</sup>

- a. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen organisasi).
- b. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
- c. Melayani keinginan publik dan memberi sumbang saran kepada pimpinan organisasi demi tujuan dan mamfaat bersama.
- d. Menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik, dengan mengatur arus informasi, publik serta pesan dari organisasi ke publik atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

Onong Uchjana Effendy<sup>26</sup> juga menyebutkan bahwa fungsi humas yaitu:

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan eksternal.
3. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi atau perusahaan kepada publiknya.

<sup>24</sup> Agus Hermawan, *komunikasi Pemasaran*, (Jakarta:Erlangga,2012), 157

<sup>25</sup> Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012). 19

<sup>26</sup> Yantos, *Dasar-dasar Government Relations Dalam Public Relations*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), 3

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. Melayani publik.

#### 4. Tujuan Humas

Tujuan dari humas itu sendiri untuk memastikan bahwa niat baik dan kiprah organisasi yang bersangkutan senantiasa dimengerti dengan pihak lain yang berkepentingan dengan kata lain menjaga hubungan baik dari eksternal maupun internal dalam suatu organisasi.

Ada dua cara untuk menetapkan tujuan, cara pertama dengan melakukan riset khusus guna mengidentifikasi yang sekiranya memerlukan solusi humas. Yang kedua, dengan mengadakan serangkaian diskusi atau konsultasi secara mendalam dengan para pemimpin departemen atau kalangan staff untuk mengungkapkan kebutuhan-kebutuhan komunikasi yang paling mendasar yang mereka rasakan.

Secara umum ada beberapa tujuan humas, tetapi ruang lingkup tujuan humas itu sendiri ternyata sedemikian luas. Dari sedemikian banyak hal yang bisa dijadikan tujuan kegiatan humas dari sebuah organisasi<sup>27</sup>, diantaranya:

- a. Untuk mengubah citra umum dari mata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan organisasi.
- b. Untuk meningkatkan kualitas para calon pegawai atau anggota organisasi yang akan di rekrut.
- c. Untuk menyebarkan suatu cerita sukses yang telah dicapai oleh organisasi.
- d. Untuk memperkenalkan organisasi kepada masyarakat luas serta membuka pasar-pasar baru.
- e. Untuk mempersiapkan dan mengkondisikan masyarakat bursa saham atas rencana organisasi untuk menerbitkan saham baru.

#### 5. Pelayanan Prima

<sup>27</sup> M,linggar Anggoro, *Teori dan Propesi Kehumasan* (edisi kedua), (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), 67



## 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.

Pengertian pelayanan prima berkaitan dengan jasa layanan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan. Pelayanan tersebut juga membuat pihak konsumen merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan wajar.

Untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa pelayanan melalui kiat pelayanan tersebut tidaklah cukup hanya dengan melakukan proses administrasi dengan cepat, tetapi juga “bagaimana” menperlakukan para pelanggan, yang dapat memperlihatkan cara kita melayani sebaik mungkin serta menumbuhkan kesan atau persepsi yang positif dari pihak pelanggan.<sup>28</sup>

Menurut Elhaitammy, pelayanan prima merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani secara memuaskan.<sup>29</sup>

Dalam konsep *service of excellence* terdapat 4 unsur pokok, yaitu:

- a. Kecepatan
- b. Ketepatan
- c. Keramahan
- d. Kenyamanan

Keempat unsur tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan jasa yang terintegrasi, artinya pelayanan atau jasa yang diberikan pada pelanggan tidak unggul, jika salah satu unturnya kurang. Untuk mencapai tingkat suatu pelayanan prima, maka pihak *customer service* harus memiliki tingkat keterampilan tertentu, keandalan, berpenampilan baik dan rapi (*good performance*), bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan baik dengan pelanggan (*good relationship*). semua itu dapat dilakukan dengan memperlihatkan gairah kerja dan etos kerja yang tinggi, dan menunjukkan sikap selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik terhadap para pelanggannya.<sup>30</sup>

<sup>28</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relatin &Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 79.

<sup>29</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relatin &Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 280

<sup>30</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.

Suatu pelayanan yang bisa dikatakan prima, apabila perusahaan bersangkutan mampu atau jeli untuk mengenali dengan baik tentang keinginan atau kebutuhan para pelanggannya, melalui pertanyaan sebagai berikut:

- a. Dari mana asal, bagaimana potensi dan kondisi pelanggan anda?
- b. Siapa yang menggunakan produk jasa layanan anda?
- c. Apa dan bagaimana keinginan atau kebutuhan pelanggan anda?
- d. Sejauhmana kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan atas pelanggan tersebut?
- e. Siapa yang menjadi pesaing anda?
- f. Mampu mengantisipasi perubahan-perubahan akan kebutuhan pelanggan, baik masa kini ataupun mendatang secara cepat dan tepat.
- g. Mampu berkomunikasi secara timbal-balik dengan pihak pelanggannya, yakni berupaya untuk menciptakan kesan, persepsi dan citra positif bagi lembaga yang diwakilinya.

Dapat juga terjadi bahwa pelayanan tersebut menjadi tidak prima, apabila komponen-komponen pendukung keberhasilan tentang pelayanan itu tidak berjalan sebagaimana mestinya. Komponen pendukung itu merupakan satu kesatuan pelayanan perusahaan yang terintegrasi dengan kebutuhan pihak konsumen, yaitu: kesepakatan, kebenaran, keramahan, kecepatan kenyamanan, kepercayaan, dan hingga mencapai nilai kepuasan bagi kedua belah pihak.<sup>31</sup>

Pelayanan prima dalam konteks pelayanan puskesmas berarti pelayanan yang diberikan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan yang akhirnya dapat meningkatkan kepercayaannya kepada Puskesmas

Pelayanan prima di Puskesmas merupakan pelayanan yang bermutu tinggi yang diberikan pada pasien, berdasar standar kualitas tertentu untuk memenuhi bahkan melebihi kebutuhan dan harapan pasien, sehingga tercapai kepuasan pasien dan akan menyebabkan peningkatan kepercayaan pasien kepada Puskesmas. Pasien merupakan suatu aset yang terpenting di dalam pendapatan

<sup>31</sup>Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relatin &Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006) 289-290

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.

Puskesmas disamping obat-obatan atau jasa yang lain. Sebagai suatu organisasi, Puskesmas mempunyai pelanggan atau pasien yang merupakan salah satu nafas dalam organisasi. Dengan demikian perencanaan harus dibuat sedemikian rupa dalam rangka untuk mendapatkan dan memelihara pelanggan atau pasien. Bahkan dalam suatu organisasi, setiap pelaku organisasi harus tahu dan mengenal siapa pelanggannya, apa yang dibutuhkan dan apakah pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan, memberikan kepuasan dan manfaat yang besar. Citra organisasi di mata pelanggan akan sangat tergantung pada pelayanan yang telah diberikan. Pelayanan yang baik merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dengan makin meningkatnya kesadaran masyarakat atas haknya untuk mendapatkan pelayanan publik, maka Puskesmas dalam satu sisi sebagai organisasi pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang bermutu, cepat dan profesional. Dengan demikian Puskesmas harus sudah berorientasi bahwa pasien adalah titik sentral.

Puskesmas sebagai organisasi apabila konsisten dalam melaksanakan pelayanan prima akan menjadi pemenang dalam persaingan.<sup>32</sup>

a. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan dari pelayanan prima yaitu:

- 1) Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada konsumennya.
- 2) Tetap menjaga agar konsumen merasa diperhatikan segala kebutuhan atau keinginannya.
- 3) Upaya mempertahankan konsumen agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan tersebut.

b. Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima

Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan prinsip 3A:

- 1) Pelayanan prima berdasarkan konsep *Attitude* (sikap)

<sup>32</sup> Journal, M Noor Rochman Hadjam, *Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (PERSPEKTIF PSIKOLOGI)*, Journal Vol 0215 – 8884, NO. 2, 2001.

## 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) Melayani pelanggan berdasarkan penampilan yang sopan dan serasi
  - b) Melayani pelanggan berdasarkan pemikiran yang sehat, positif, dan logis.
  - c) Melayani pelanggan dengan sikap menghargai.
- 2) Pelayanan prima berdasarkan konsep *Attention* (perhatian)
    - a) Mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan.
    - b) Mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan.
    - c) Mencerahkan perhatian penuh kepada pelanggan.
  - 3) Pelayanan prima berdasarkan konsep *Action* (tindakan)
    - a) Mencatat setiap pesanan pelanggan.
    - b) Mencatat kebutuhan para pelanggan.
    - c) Menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan.
    - d) Mewujudkan kebutuhan para pelanggan.
    - e) Menyatakan terimah kasih

## c. Jenis-jenis Pelayanan Prima

1) *Core Service*

*Core Service* merupakan pelayanan yang ditawarkan pada pelanggan, yang merupakan produk utamanya, misalnya untuk Puskesmas menyediakan klinik untuk berobat.

2) *Facilitating Service*

*Facilitating Service* merupakan fasilitas tambahan yang diberikan pada pelanggan.

3) *Supporting Service*

*Supporting Service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan pelayanan-pelayanan dan pihak lain.<sup>33</sup>

<sup>33</sup> Daryanto, *Konsumen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), 107



Dari ketiga jenis pelayanan prima tersebut, yang digunakan oleh Puskesmas Kuok yang menjadi lokasi kajian penulis adalah *Supporting Service*.

## B. Pengertian Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang dikenal dengan sebutan Puskesmas adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada suatu atau bagian wilayah kecamatan. Puskesmas sebagai tulang punggung penyelenggaraan upaya pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di wilayah kerjanya berperan menyelenggarakan upaya kesehatan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap penduduk agar memperoleh derajat kesehatan yang optimal (Permenkes No. 44 Tahun 2016). Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dinyatakan bahwa Puskesmas berfungsi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif.

Puskesmas merupakan institusi yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan di jejang tingkat pertama yang terlibat langsung dengan masyarakat. Puskesmas sangat penting keberadaannya dalam melaksanakan tugas dan fungsi pembangunan kesehatan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten berdasarkan geografi, demografi, sarana dan prasarana, transportasi, masalah kesehatan setempat, keadaan sumber daya yang dimiliki serta beban kerja yang diemban Puskesmas. Puskesmas mempunyai tugas melaksanakan kebijakan kesehatan untuk mencapai tujuan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya dalam rangka mendukung terwujudnya kecamatan sehat.

## C. Peraturan Perundang-undangan BPJS Kesehatan.

Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Kementerian kesehatan Dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan kepentingan peserta. Badan



Penyelenggara Jaminan Sosial atau BPJS kesehatan adalah badan hukum publik yang berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia termasuk warga asing yang bekerja paling singkat 6 bulan di Indonesia. Peserta BPJS terdiri dari peserta bantuan iur (PBI) yang terdiri dari fakir miskin serta orang tidak mampu, dan golongan non PBI atau peserta dari peralihan ASKES.<sup>34</sup>

Salah satu bentuk usaha-usaha pemerintah dalam memperbaiki pelayanan kesehatan bagi masyarakat adalah dengan diadakannya program badan penyelenggaraan jaminan sosial (BPJS). Hal ini sesuai dengan Undang-undang nomor 24 tahun 2011 tentang badan penyelenggaraan jaminan sosial yang mulai beroperasi tahun 2014<sup>35</sup>.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 951/MENKES/SK.VII/2000, tentang upaya kesehatan Dasar di Puskesmas Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan kesehatan masyarakat. Reformasi dibidang kesehatan dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan dan menjadikannya lebih efisien, efektif serta dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal.<sup>36</sup>

#### D. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai strategi pelayanan prima terhadap pasien BPJS sudah ada sebelumnya. Penelitian tersebut sangat banyak memberikan masukan dan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini pada skripsi;

<sup>34</sup>Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Kementerian kesehatan

<sup>35</sup>Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Jakarta: Kementerian kesehatan

<sup>36</sup>Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 951/MENKES/SK.VII/2000, tentang upaya kesehatan Dasar di Puskesmas

## 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. Nurachman, Dengan judul Skripsi “Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public” (periode November 2008- November 2009). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Public dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan menurut peneliti dan analisis yang dilakukan yaitu menggunakan kegiatan penanganan kuisioner (lembar saran dan pendapat, kegiatan penanganan keluhan, kegiatan kujungan pasien, kegiatan wawancara mendalam. strategi dapat menimbulkan inovasi terbaru bagi kebutuhan pelanggan, strategi dalam mengembangkan masyarakat untuk hidup sehat, maka Rumah Sakik Indah Kapuk selalu memberi motivasi kepada pasien dan keluarganya. Maka rumah sakit bergerak dengan kompotitor dalam kualitas pelayanan kesehatan yang ada dengan memperhatikan kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang yang ada.<sup>37</sup> Persamaan dari penelitian ini berada pada metode penelitian deskriptif kualitatif dan mengkaji tentang meningkatkan pelayanan dibidang kesehatan. perbedaannya, pada penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan, sedangkan kajian peneliti tentang pelayanan prima.

b. Darmansyah, Dengan judul skripsi “Efektivitas Humas RSUD Arifin Achmad Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap”. Hasil penelitian ini untuk mengetahui bagaimana efektifitas humas RSUD Arifin Achmad dalam memberikan pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat inap. Asumsi penelitian ini terdapatnya efektifitas yang positif dan signifikan antara humas RSUD Arifin Achmad terhadap pelayanan kesehatan pasien rawat inap. <sup>38</sup> Persamaan dari penelitian ini berada pada kajian penelitian yaitu dari segi pelayanan dibidang kesehatan. perbedaannya, pada penelitian ini menggunakan

<sup>37</sup> Kuku Adi, *Skripsi*. Jakarta : Universitas Mercu Buana, Fakultas Ilmu Komunikasi, Program Study Public Relations, 2008-2009.

<sup>38</sup> Hari Darmansyah, “Efektifitas Humas RSUD Arifin Achmad Terhadap Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap” tahun 2006.

## 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.

metode penelitian kuantitatif, sedangkan peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

c. Mupida,. Dengan judul skripsi “Implementasi Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang”. Hasil penelitian diperoleh bahwa humas RSUD Bangkinang sudah mengimplementasikan fungsinya dalam meningkatkan pelayanan. *Pertama*. untuk memahami keluhan pasien, humas melakukan pengumpulan fakta secara langsung dan media sebagai proses awal. *Kedua*. definisi permasalahan, humas memahami keinginan pasien. *Ketiga*. Perencanaan dan program komunikasi, humas merencanakan program dalam bidang informasi, hokum dan kemitraan. *Keempat*. Aksi dan komunikasi, humas menyebarluaskan informasi pelayanan. *Kelima*. Evaluasi, humas mengevaluasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Adapun kendala yang dihadapi humas dalam menjalankan fungsinya yaitu minimnya kerjasama dengan media dalam penyebaran informasi serta kendala sarana dan prasarana humas dalam menjalankan programnya.<sup>39</sup> Persamaan dari penelitian ini berada pada metode penelitian deskriptif kualitatif dan mengkaji tentang meningkatkan pelayanan dibidang kesehatan. perbedaannya, pada penelitian ini berlokasi di RSUD Bangkinag, sedangkan peneliti berlokasi di Puskesmas Kuok.

d. M Noor Rochman Hadjam, *Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (PERSPEKTIF PSIKOLOGI)*, Journal Vol 0215 – 8884, NO. 2, 2001. hasil penelitian adalah bahwa Pelatihan Pelayanan Prima cukup efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima pada perawat di Rumah Sakit. Hal tersebut tampak dari kualitas pelayanan prima pada perawat sesudah mendapatkan pelatihan pelayanan prima lebih tinggi daripada kualitas pelayanan prima pada perawat sebelum mendapatkan

<sup>39</sup> Siti Mupida, “Implementasi Fungsi Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Di RSUD Bangkinang”. 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.

pelatihan.<sup>40</sup> Persamaan dari penelitian ini yaitu mengkaji tentang pelayanan prima. Perbedaannya penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, sedangkan kajian peneliti memakai metode penelitian deskriptif kualitatif.

e. Rismawati, Pelayanan, BPJS Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, Journal vol 3 no5, 2015. Hasil penelitiannya adalah: 1. Pelayanan BPJS kesehatan masyarakat di Puskesmas Karang Asam : a. Peserta BPJS Peserta BPJS kesehatan adalah masyarakat Kota Samarinda yang sudah mendaftar di Kantor BPJS. b. Pendaftaran peserta Pendaftaran peserta BPJS kesehatan dilakukan di kantor BPJS, bukan di Puskesmas Karang Asam. c. Verifikasi dan identifikasi peserta Verifikasi dan identifikasi peserta BPJS kesehatan dilakukan oleh staf kantor BPJS setelah berbagai persyaratan pendaftaran dipenuhi oleh calon peserta BPJS. d. Hak dan kewajiban peserta Hak dan kewajiban peserta BPJS kesehatan telah diatur dalam Peraturan BPJS Nomor 1 tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan. e. Perubahan data dan status peserta Perubahan data dan status peserta dapat terjadi berkenaan dengan perubahan data dari Puskesmas. 2. Faktor penghambat pelayanan BPJS kesehatan masyarakat di Puskesmas Karang Asam yaitu kurangnya sosialisasi tentang BPJS kesehatan dan kurang disiplinnya pegawai di Puskesmas Karang Asam. Sedangkan faktor pendukung yaitu daya tanggap pegawai, komunikasi yang baik antara petugas di Puskesmas Karang Asam dan komunikasi yang baik antara pembuat kebijakan dengan pihak pelaksana.<sup>41</sup> Persamaan penelitian ini yaitu tentang pelayanan dari BPJS kesehatan di Puskesmas, perbedaannya berada pada lokasi penelitian, pada penelitian ini berada di kota Samarinda sedangkan peneliti berada di kecamatan Kuok, kabupaten Kampar.

<sup>40</sup> Journal, M Noor Rochman Hadjam, *Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Di Rumah Sakit (PERSPEKTIF PSIKOLOGI)*, Journal Vol 0215 – 8884, NO. 2, 2001.

<sup>41</sup> Journal, Rismawati, *Pelayanan, BPJS Kesehatan Masyarakat Di Puskesmas Karang Asam Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*, Journal vol 3 no5, 2015

## E. Kerangka Berfikir

Penulis menggunakan Teori Strategi, Menurut Stephan Robbins, mendefinisikan strategi adalah penentuan tujuan jangka panjang perusahaan dalam memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan.<sup>42</sup>

Untuk teori fungsi humas, penulis menggunakan teori menurut Onong Uchjana Effendy<sup>43</sup> juga menyebutkan bahwa fungsi humas yaitu:

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan eksternal.
3. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi atau perusahaan kepada publiknya.
4. Melayani publik.

Dalam menemukan Strategi yang dilakukan pelaksana fungsi humas di Puskesmas Kuok tersebut, maka penulis merujuk pada indikator Pelayanan Prima yaitu kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan keramahan yang dikemukakan oleh Elthaitammy, dikutip Rosady Ruslan. Menurut Elthaitammy pelayanan prima merupakan suatu sikap atau tata cara pihak *customer service* (pelayanan pelanggan) dapat melayani secara memuaskan.<sup>44</sup>

Dalam konsep *service of excellence* terdapat 4 unsur pokok, yaitu:

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan

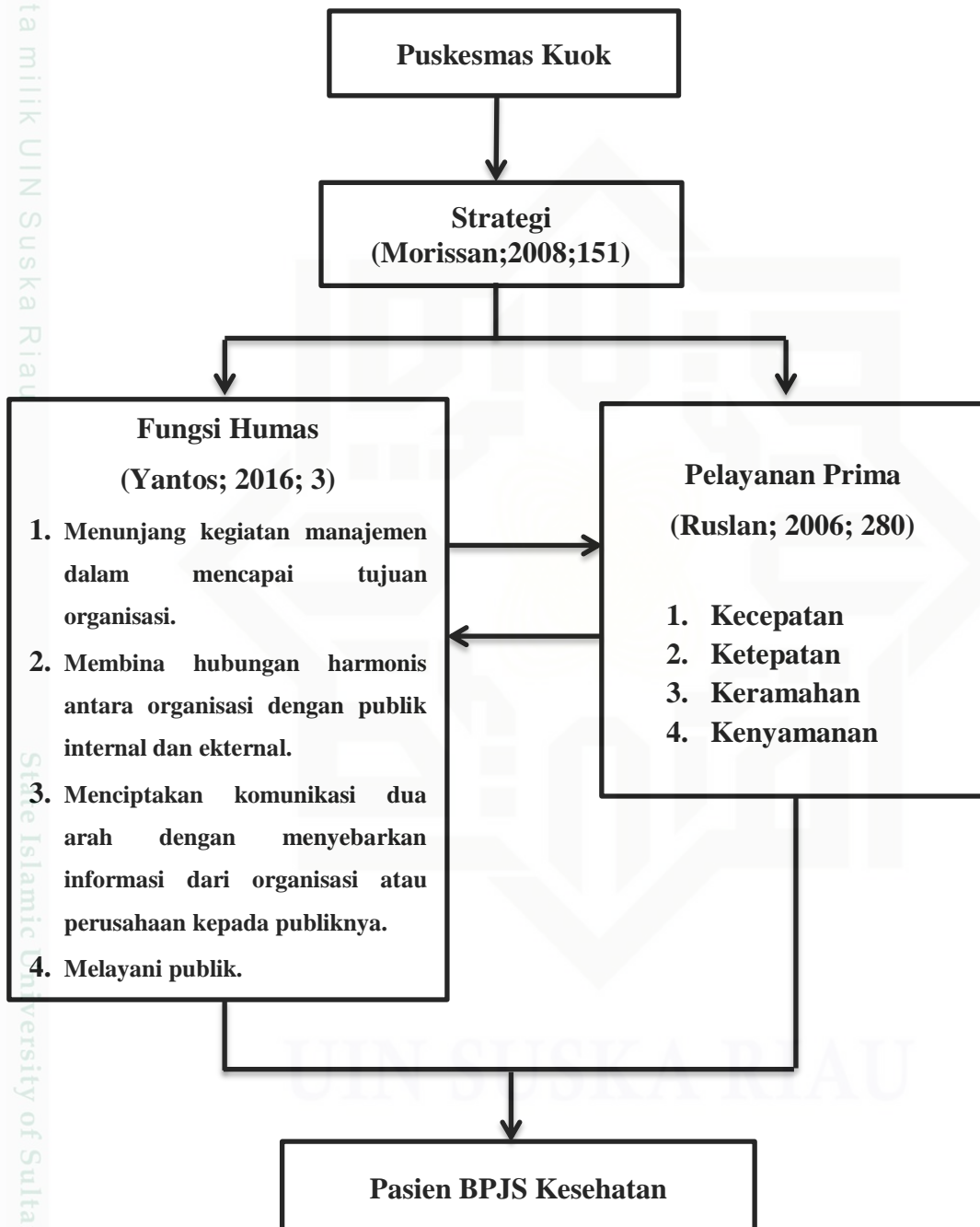
Berdasarkan penjelasan di atas maka disimpulkan bahwa dalam melakukan strategi pelaksana fungsi humas di Puskesmas Kuok untuk meningkatkan

<sup>42</sup> Morissan, M.A, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008), 151

<sup>43</sup> Yantos, *Dasar-dasar Government Relations Dalam Public Relations*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), 3

<sup>44</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relatin &Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006), 280

pelayanan prima, maka penulis menggunakan indikator dari pelayanan prima. Seperti yang diaplikasikan sebagai berikut.



Gambar 2.1 : Kerangka Pikir Peneliti

Sumber : Modifikasi Penulis Diadopsi dari Morissan;2008; 151 ; Yantos; 2016; 3; Ruslan; 2006;280.