

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat, pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.¹

Pusat kesehatan masyarakat atau disingkat Puskesmas merupakan ujung tombak dalam pembangunan kesehatan di tingkat Kecamatan. Puskesmas memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat di wilayah kerjanya.²

Puskesmas Batu Bersurat terletak di Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar Provinsi RIAU, jenis Puskesmas tersebut adalah rawat inap, jam kerja Puskesmas Batu Bersurat Senin s/d Kamis 08.00 s/d 11.30 WIB, Jum'at s/d Sabtu 08.00 s/d 10.00 WIB. Puskesmas Batu Bersurat memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang mana terdapat beberapa hal yaitu : tindakan gawat darurat, tindakan sederhana, rawat inap dengan kapasitas tujuh tempat tidur, pertolongan persalinan, ambulance 24 jam, antar jemput dengan ambulance sesuai permintaan.

Puskesmas Batu Bersurat juga memberikan pelayanan poli dewasa, poli KIA/KB, poli gigi, klinik gizi, klinik sanitasi, apotik, imunisasi, laboratorium, pelayanan iva, pemeriksaan darah rutin, pemeriksaan HB, pemeriksaan golongan darah, pemeriksaan urin rutin, pemeriksaan BTA, pemeriksaan kehamilan. Kemudian juga dari hal semua itu Puskesmas Batu Bersurat juga memberikan pelayanan kepada JAMKESDA, JAMKESMAS, ASKES, BPJS dan KIS.

¹Syafrudin, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, (Jakarta: Trans Info Media, 2015), Hlm. 215

²<https://Kemas-id.com> (Diakses pada 16 Januari 2018, pukul 17.15 wib di pekanbaru.

Adapun jumlah kunjungan kepada puskesmas dalam pengobatan antara lain: jumlah kunjungan rawat jalan umum 5801, askes 922, jkd 3611 total 10464, kemudian kunjungan rawat inap umum 1694, askes 7, jks 625, jkd 0 total 2326. Dari kunjungan yang lama 7404 dan kunjungan yang baru 5281, maka dari hasil semua kunjungan di atas pada tahun 2016 terdapat 12685 orang. Adapun tenaga medis di dalamnya yaitu: 2 dokter umum, 1 dokter gigi, 19 perawat, 21 bidan, 4 kesehatan masyarakat, 1 farmasi, 1 gizi, 1 ahli teknologi laboratorium.³

Puskesmas Batu Bersurat dipilih oleh masyarakat sebagai tempat pelayanan kesehatan bagi warga masyarakat yang membutuhkannya, untuk itu sebagai pelayanan kesehatan warga masyarakat, utamanya lebih mengedepankan kesehatan pasien (masyarakat) yang datang berobat secara langsung meskipun dengan cara bertahap, dengan kata lain perhatian dan ketulusan hati dari pelayanan kesehatan sangat berarti bagi kesembuhan dan pemulihan kesehatan pasien, baik yang berasal dari golongan atas, menengah, utamanya pada golongan ekonomi lemah.

Puskesmas Batu Bersurat di Kecamatan XIII Koto Kampar selalu berusaha untuk melayani dengan baik dalam segala kebutuhan perawatan meliputi pelayanan kuratif (pengobatan), preventif (upaya pencegahan), promotif (peningkatan kesehatan) dan rehabilitasi (pemulihan kesehatan) dengan harapan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan merasa terpuaskan.

Aktivitas pelayanan kesehatan pada Puskesmas Batu Bersurat di Kecamatan XIII Koto Kampar masih terdapat keluhan pasien atas pelayanan yang belum sesuai dengan keinginan masyarakat.⁴ Dari salah satu masyarakat atau pasien ia menyatakan pelayanan yang diberikan kepadanya terlalu lama menanggapi pasien tersebut Hal tersebut kemungkinan menjadi pengalaman yang mengecewakan bagi para pasien yang berobat di Puskesmas Batu Bersurat di Kecamatan XIII Koto Kampar, Puskesmas dapat mengukur pelayanan kesehatan dari para pasien melalui umpan balik terhadap apa yang diterima atau

³ <http://bppsdmk.kemkes.go.id> ,Diakses pada 16 Januari 2018, pukul 17.00 wib di pekanbaru.

⁴Prariset penulis terhadap pasien yang dilakukan puskesmas batu bersurat pada tanggal 17 january pukul 10:47 wib.

bagaimana pelayanan yang didapatkan pasien kepada Puskesmas tersebut sehingga dapat menjadi masukan untuk pelayanan kesehatan.

Berdasarkan itu Puskesmas Batu Bersurat dalam pelayanan pasien di Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar perlu pembenaan, agar pelayanan yang kurang optimal dapat diperbaiki dan pelayanan dengan nilai mutu terbaik dapat dipertahankan. Berdasarkan permasalahan yang telah peneliti paparkan tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah. Adapun judul yang diangkat: **"Model Komunikasi Interaksional Puskesmas Batu bersurat Dalam Pelayanan Pasien Di Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar"**

1.2 Penegasan Istilah

Untuk memudahkan peneliti dalam penelitian sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam mengartikan istilah-istilah tersebut, maka sebagai berikut mengenai penegasan istilah

1. Model Komunikasi

Yang dimaksudkan dengan model komunikasi adalah gambaran yang sederhana dari proses komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dengan komponen lainnya.⁵

Penyajian model dalam bagian ini dimaksudkan untuk mempermudah memahami proses komunikasi dan melihat komponen dasar yang perlu ada dalam suatu komunikasi.

2. Interaksional

Menurut model interaksi simbolik, orang-orang sebagai peserta komunikasi (komunikator) bersifat aktif, relatif dan kreatif menafsirkan, menampilkan perilaku yang rumit dan sulit diramalkan.

3. Pelayanan Kesehatan

pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan

⁵Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), Hlm.

meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat, pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.⁶

3. Puskesmas Batu Bersurat

Puskesmas Batu Bersurat terletak di Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar Provinsi Riau.

I.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas maka pokok permasalahan yang ditelaah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian adalah : "Bagaimana Model Komunikasi Interaksional Puskesmas Batu Bersurat Dalam Pelayanan pasien Di Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar..?"

I.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan diatas maka peneliti ingin mengetahui Model Komunikasi Interaksional Puskesmas Batu Bersurat Dalam Pelayanan Pasien Di Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar.

2. Kegunaan Penelitian

a. Secara Teoritis

- 1) Dapat menjadi pengembangan ilmu pemikiran akan ilmu pengetahuan khususnya terkait dengan model komunikasi Puskesmas Batu Bersurat dalam pelayanan Kesehatan masyarakat.
- 2) Untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berfikir melalui penelitian dan penulisan ilmiah serta melatih kemampuan

⁶IbidSyafurudin, *Ilmu Kesehatan Masyarakat*, (Jakarta: Trans Info Media, 2015), Hlm. 215

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.

dan potensi diri dalam mengembangkan aplikasi praktis dari perkuliahan yang telah dijalani pada konsentrasi Humas/Public Relations di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau.

b. Aspek Praktis

- 1) Sebagai kontribusi ilmiah bagi Puskesmas Batu Bersurat dalam pelayanan Kesehatan masyarakat di Kecamatan XIII Koto Kampar Kabupaten Kampar
- 2) Untuk memenuhi persyaratan tugas akhir memperoleh gelar sarjana Sastra Satu (S1) pada jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas/Public Relations di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Suska Riau.

I.5 Sistematika Penulisan**BAB I : PENDAHULUAN**

- 1.1 Latar Belakang Masalah
- 1.2 Penegasan Istilah
- 1.3 Rumusan Masalah
- 1.4 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian
- 1.5 Siatematika Penulisan

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

- 2.1 Kajian Teori
- 2.2 Pelayanan Kesehatan
- 2.3 Puskesmas
- 2.4 Kajian Terdahu
- 2.5 kerangka Pikir

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

- 3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian
- 3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian
- 3.3 Sumber Data
- 3.4 Informan Penelitian

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.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.6 Validalitas Data

3.7 Teknik Analisis Data

BAB IV : GAMBARAN UMUM

4.1 Subyek Penelitian

BAB V: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

5.2 Pembahasan

BAB VI: PENUTUP

6.1 Kesimpulan

6.2 Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN