

## **STRATEGI PELAKSANA FUNGSI HUMAS PUSKESMAS KUOK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA PASIEN BPJS KESEHATAN**

**<sup>1</sup>Ryandra Dwi Daza Putra, <sup>2</sup>Atjih Sukaesih, <sup>3</sup>Silawati**

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi, <sup>3</sup>Program Studi Bimbingan Konseling Islam  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Email: [dwidaza@gmail.com](mailto:dwidaza@gmail.com)

### **ABSTRAK**

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 adalah pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok telah menjalankan strategi dalam meningkatkan pelayanan prima. Hal ini terlihat dari keempat fungsi humas, yaitu sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi yang telah meningkatkan pelayanan dari segi Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, dan Kenyamanan Puskesmas Kuok.

**Kata kunci:** Strategi, humas, BPJS Kesehatan, puskesmas

### **Pendahuluan**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang 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 masyarakat.

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) untuk dapat melayani konsumen secara memuaskan.<sup>1</sup>

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.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (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. 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.

Dari hasil prariset, pada tanggal 19 september 2017 pukul 11:21 WIB di Kuok. Puskesmas Kuok masih memiliki beberapa masalah dalam memberikan pelayanan kesehatan pada pasien pengguna BPJS. 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.<sup>3</sup> Kemudian keluhan lain dari pasien BPJS yaitu petugas aparatur tidak memberikan keramahan pada saat melayani pasien membuat pasien semakin tidak bersemangat, sedangkan untuk non BPJS mengenai keramahan aparatur cukup baik dalam melayani, dan 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 para petugas pelayanan 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. Satu dari lima tugas Humas adalah menyelenggarakan dan bertanggung jawab penyampaian informasi secara lisan, tulisan, gambar maupun visual kepada publik

---

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

<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.

mempunyai pengertian yang benar mengenai organisasi atau perusahaan, tujuan serta kegiatan yang dilakukan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas maka peneliti merasa tertarik dengan permasalahan yang ada sehingga ingin mengadakan penelitian dengan judul strategi pelaksana fungsi humas puskesmas kuok dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS kesehatan.

## Metode

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dimana deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Penelitian ini dilaksanakan di Puskesmas Kuok Jl. Sumbar-Riau desa Lereng Kecamatan Kuok Kabupaten Kampar. Informan penelitian adalah seseorang yang menjadi narasumber dalam memberikan informasi<sup>4</sup>. Informan penelitian terbagi menjadi 2 yaitu informan kunci dan informan pelengkap. Informan kunci dalam penelitian ini adalah dr. Rikha Erina selaku Dokter UPTD Puskesmas Kuok, Musmulyadi, SKM selaku kelapa tata usaha, dr. Zulhendra Das'at selaku kepala Puskesmas kuok, dan Dwi Viora selaku pasien BPJS kesehatan. Sementara itu, informan pelengkap adalah dokumen-dokumen yang memperkuat penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

## Hasil dan Pembahasan

Bagian hasil penelitian dan pembahasan berisi paparan hasil analisis yang berkaitan Data yang telah diuraikan pada hasil penelitian diatas, akan dianalisis sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Analisis data merupakan suatu upaya atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut bisa dipahami dan bermanfaat untuk solusi permasalahan, terutama masalah yang sedang diteliti. yaitu untuk mengetahui bagaimana Strategi Pelaksanaan Fungsi Humas Puskesmas Kuok dalam Meningkatkan Pelayanan Prima pada Pasien BPJS kesehatan.

Upaya meningkatkan pelayanan prima pada Pasien BPJS kesehatan yang dilakukan oleh Pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok akan di jabarkan melalui unsur- unsur didalam Fungsi Humas yakni : Penasehat Ahli, Fasilitator Komunikasi, Fasilitator Pemecah Masalah, dan Teknisi komunikasi dan dianalisis dengan strategi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan prima dengan menggunakan indicator yaitu : Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, dan Kenyamanan. Hal ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

### 1. 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.<sup>5</sup> Dalam menemukan solusi atau strategi fungsi humas sebagai penasehat ahli untuk meningkatkan pelayanan prima, maka digunakan indikator pelayanan prima sebagai berikut.

#### a. Kecepatan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai penasehat ahli telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi kecepatan. Strategi yang telah dijalankan oleh Puskesmas Kuok tersebut adalah mencari solusi dalam penyelesaian

<sup>4</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), 132.

<sup>5</sup> Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relatin &Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 20Persada, 2010), 20

masalah kecepatan pelayanan pasien. Bentuk dari solusi yang telah dilaksanakan tersebut adalah menetapkan batas waktu pelayanan di loket pelayanan pendaftaran pasien, begitupun dibidang lainnya seperti loket pengambilan obat di apotek. Batas waktu yang ditetapkan tersebut adalah 3 menit sehingga waktu pelayanan pasien tidak memakan waktu yang lama dan pelayanan akan menjadi lebih efisien dan cepat. Selanjutnya, Puskesmas kuok juga memberikan solusi kecepatan pelayaana seperti menambah personil untuk melakukan pelayanan jika pasien banyak dan tenaga petugas di pelayanan tidak cukup.

b. Ketepatan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai penasehat ahli telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi ketepatan. Strategi yang telah dijalankan oleh Puskesmas Kuok tersebut adalah mencari solusi dalam penyelesaian masalah ketepatan pelayanan pasien BPJS kesehatan. solusi yang telah dilaksanakan tersebut adalah setiap pasien BPJS ataupun non-BPJS kesehatan yang berobat atau dirawat di Puskesmas Kuok harus berstandarkan SOP yang telah tetapkan. Salah satu SOP yang telah dilaksanakan Puskesmas Kuok adalah semua pasien BPJS ataupun non-BPJS kesehatan yang memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kabupaten Kampar akan mendapatkan pengobatan gratis kecuali pasien yang sedang di rawat inap dan di UGD (Unit Gawat Darurat) akan dikenakan biaya sesuai dengan Perda yang telah ditetapkan.

c. Keramahan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai penasehat ahli telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi keramahan. Strategi yang telah dijalankan oleh Puskesmas Kuok tersebut adalah mencari solusi dalam penyelesaian masalah keramahan pelayanan pasien BPJS kesehatan. Solusi yang telah dilaksanakan tersebut adalah setiap petugas yang melayani pasien BPJS ataupun non-BPJS kesehatan dituntut untuk bersikap 3S (senyum, sapa, salam) dalam melayani pasien. Sikap 3S ini diterapkan oleh Puskesmas Kuok untuk menjaga hubungan baik dengan pasien demi terciptanya citra positif pelayanan Puskesmas Kuok.

d. Kenyamanan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai penasehat ahli telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi kenyamanan. Strategi yang telah dijalankan oleh Puskesmas Kuok tersebut adalah mencari solusi dalam penyelesaian masalah kenyamanan pelayanan pasien BPJS kesehatan. Puskesmas Kuok telah meningkatkan pelayanan dari segi kenyamanan yaitu dalam bentuk fasilitas ruang tunggu loket pelayanan pendaftaran yang lebih nyaman dari sebelumnya. Kenyamanan tersebut dapat dilihat dari penambahan jumlah kursi dan memperbaiki kursi di ruang tunggu. Dengan meningkatkan fasilitas di ruang tunggu tersebut tentu saja pasien yang mengantri untuk melakukan pendaftaran tidak perlu berdiri sehingga mereka lebih nyaman. Selanjutnya, strategi Puskesmas Kuok dalam meningkatkan kenyamanan adalah tidak membedakan fasilitas untuk pasien BPJS dan non-BPJS kesehatan dari segi kenyamanan ruang rawat inap. Semua pasien diperlakukan sama tanpa ada yang mendapatkan fasilitas lebih dari Puskesmas Kuok. Puskesmas ini hanya membedakan ruang laki-laki dan perempuan saja karena Puskemas ini adalah Puskesmas yang madani.

## 2. 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.<sup>6</sup> Dalam menemukan solusi atau strategi fungsi humas sebagai fasilitator komunikasi untuk meningkatkan pelayanan prima, maka digunakan indikator pelayanan prima sebagai berikut.

a. Kecepatan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai fasilitator komunikasi telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi kecepatan. Strategi kecepatan pelayanan yang telah dijalankan oleh pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok tersebut adalah bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan pasien BPJS dan non-BPJS kesehatan. Upaya yang telah dilakukan Puskesmas Kuok untuk mendengarkan apa yang diinginkan dan diharapkan pasiennya adalah menyediakan kotak saran untuk pasien yang mau komplain ataupun memberikan saran. Semua saran tersebut akan ditampung dan setiap bulannya akan dievaluasi untuk meningkatkan pelayanan BPJS dan non-BPJS kesehatan sehingga nantinya pelayanan bisa lebih baik lagi. Semua saran yang terjadi akan langsung didiskusikan dan akan ditangani. Selain itu, pasien juga bisa langsung menemui manajer Puskesmas Kuok untuk mengungkapkan keluhannya seperti menghadap Kepala Puskesmas ataupun Ketua Tata Usaha Puskesmas Kuok.

b. Ketepatan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai fasilitator komunikasi telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi ketepatan. Strategi ketepatan pelayanan yang telah dijalankan oleh pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok tersebut adalah pasien bisa menyampaikan keinginannya kepada pelaksana fungsi humas untuk berkonsultasi dengan dokter lain yang terdaftar di Puskesmas tersebut sesuai dengan penyakit yang dideritanya. Dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung, dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak antara pasien BPJS dan non-BPJS kesehatan dengan pelaksanaan fungsi humas sehingga privasi atas penyakit pasien dijaga kerahasiannya.

c. Keramahan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai fasilitator komunikasi telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi keramahan. Strategi keramahan pelayanan yang telah dijalankan oleh pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok tersebut adalah memberikan tanggapan atas saran yang telah disampaikan melalui akun *facebook* Puskesmas Kuok, mengirim SMS, ataupun melalui pegawai Puskesmas Kuok langsung dengan menggunakan bahasa yang baik agar tidak menyakiti hati pasien BPJS dan non-BPJS kesehatan pelaksanaan fungsi humas Puskesmas Kuok. Hal ini dilakukan untuk menjaga hubungan baik antara pasien BPJS dan non-BPJS kesehatan dengan semua keluhan tersebut masuk ke kotak saran, setelah itu dimasukkan ke buku besar. Buku itu nantinya akan di musyawarakan dengan semua staff Puskesmas Kuok.

d. Kenyamanan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai fasilitator komunikasi telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi kenyamanan. Strategi kenyamanan pelayanan yang telah dijalankan oleh pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok tersebut adalah menambah gedung UGD (Unit Gawat Darurat) dan peralatan medis. Penambahan ini atas saran yang disampaikan pasien BPJS dan non-BPJS kesehatan melalui kotak saran. Hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan kenyamanan pasien BPJS dan non-BPJS kesehatan.

---

<sup>6</sup> Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relatin &Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 20Persada, 2010), 20

### 3. 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 suatu krisis yang terjadi., maka dibentuk suatu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan dan produk yang tengah menghadapi atau mengatasi persoalan krisis tertentu.<sup>7</sup> Dalam mengatasi atau krisis fungsi humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah untuk meningkatkan pelayanan prima, maka digunakan indikator pelayanan prima sebagai berikut.

#### a. Kecepatan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi kecepatan. Strategi kecepatan pelayanan yang dijalankan pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok jika mendapat keluhan atas pelayan yang buruk dari Puskesmas Kuok adalah memberikan tanggapan dengan cepat atas keluhan yang disampaikan oleh pasien. Tanggapan yang cepat tersebut adalah Puskesmas Kuok akan langsung mencari kebenaran atas laporan yang diterima dari pasien BPJS dan non-BPJS yang disampaikan melalui kotak saran, *facebook* atau laporan langsung ke petugas. Permasalahan ini akan masuk ke buku besar dan akan didiskusikan dengan semua staff agar dapat dievaluasi. Hasil evaluasi tersebut akan langsung dilaksanakan oleh pelaksana fungsi humas agar masalah yang terjadi tidak memberikan citra yang buruk untuk Puskesmas Kuok nantinya.

#### b. Ketepatan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi ketepatan. Strategi ketepatan pelayanan yang dijalankan oleh pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok jika mendapatkan keluhan pelayanan yang buruk dari pasien BPJS dan non-BPJS kesehatan oleh petugas Puskesmas Kuok adalah menelusuri kebenaran keluhan tersebut. Jika petugas Puskesmas Kuok benar melakukan pelayanan yang buruk pada pasien, pimpinan Puskesmas Kuok akan memberikan sanksi sesuai dengan kesalahan yang dilakukan. Sanksi yang diberikan tersebut dapat berupa peringatan ataupun pemecatan pada petugas yang melakukan pelayanan yang buruk tersebut. Sanksi ini diberikan agar menjadi peringatan bagi petugas Puskesmas Kuok sehingga tidak memberikan pelayanan yang buruk pada pasien BPJS dan non-BPJS kesehatan.

#### c. Keramahan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi keramahan. Strategi keramahan pelayanan yang dijalankan oleh pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok jika mendapat keluhan pelayanan yang buruk di kotak saran, *facebook*, atau menemui petugas langsung adalah menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) dalam menanggapi keluhan dari pasien. Hal ini dilakukan karena petugas Puskesmas Kuok dituntut untuk ramah dalam melayani pasien. Dalam melayani pasien tersebut, petugas Puskesmas Kuok akan memberikan tanggapan dengan tutur kata yang baik pada pasien agar tidak ada salah paham antara pasien dan petugas sehingga dapat mencari solusi atas keluhan yang disampaikan.

#### d. Kenyamanan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi kenyamanan. Salah satu strategi kenyamanan pelayanan yang dijalankan oleh pelaksana

<sup>7</sup> Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relatin & Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), Persada, 2010), 20

fungsi humas Puskesmas Kuok adalah mendengarkan saran dari pasien untuk penambahan gedung UGD (Unit Gawat Darurat). Penambahan ini dilakukan atas keluhan yang pernah diterima oleh petugas Puskesmas Kuok karena sebelumnya gedung UGD (Unit Gawat Darurat) belum ada. Oleh karena itu penambahan gedung UGD (Unit Gawat Darurat) ini merupakan pemecahan masalah dari kurangnya fasilitas yang pernah ada di Puskesmas Kuok.

#### 4. Teknisi komunikasi (*communication technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi humas profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen 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*.<sup>8</sup> Dalam melakukan teknis komunikasi untuk meningkatkan pelayanan prima, maka digunakan indikator pelayanan prima sebagai berikut.

##### a. Kecepatan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai teknisi komunikasi telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi kecepatan. Strategi kecepatan pelayanan yang telah dijalankan oleh pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok tersebut adalah menggunakan media komunikasi berupa akun *facebook* Puskesmas Kuok dan mengirim SMS. Melalui media komunikasi ini, maka komunikasi antara pasien BPJS dan non-BPJS kesehatan dengan petugas Puskesmas Kuok akan lebih cepat dan efisien sehingga petugas Puskesmas Kuok bisa dengan cepat menanggapi keluhan pelayanan terhadap pasien BPJS dan non-BPJS kesehatan.

##### b. Ketepatan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai teknisi komunikasi telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi ketepatan. Strategi ketepatan pelayanan yang telah dijalankan oleh pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok tersebut adalah dalam melakukan teknis komunikasi Puskesmas Kuok telah tepat menggunakan media komunikasi untuk meningkatkan pelayanan. Salah satu media komunikasi tersebut adalah akun *facebook* karena sekarang banyak orang yang telah menggunakan *facebook* untuk media dalam berkomunikasi. Melalui media komunikasi ini pasien dapat langsung menyampaikan saran, kritikan, ataupun pujian sehingga pasien tidak perlu datang langsung ke Puskesmas Kuok. Media ini akan menjadi teknis komunikasi yang lebih efisien antara pasien dan petugas Puskesmas Kuok.

##### c. Keramahan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai teknisi komunikasi telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi keramahan. Strategi keramahan pelayanan yang telah dijalankan oleh pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok tersebut adalah menggunakan teknis komunikasi 3S (senyum, sapa, salam). Teknis komunikasi ini digunakan agar menjalin hubungan baik antara pasien BPJS dan non-BPJS kesehatan dengan petugas Puskesmas Kuok.

##### d. Kenyamanan

Puskesmas Kuok dalam menjalankan fungsi humas sebagai teknisi komunikasi telah menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan dari segi kenyamanan. Strategi kenyamanan pelayanan yang telah dijalankan oleh pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok tersebut adalah melakukan interaksi dengan pasien. Petugas melakukan komunikasi terapeutik (komunikasi direncanakan dengan sadar, bertujuan dan kegiatannya dipusatkan untuk kesembuhan pasien). Komunikasi ini bersifat interpersonal, dengan begitu akan

---

<sup>8</sup> Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relatin & Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 20Persada, 2010), 20

menumbuhkan rasa nyaman dalam berkomunikasi antara pasien BPJS kesehatan dengan petugas Puskesmas Kuok sehingga menciptakan hubungan baik antara petugas dengan pasien BPJS kesehatan ataupun non-BPJS kesehatan.

Berdasarkan hasil analisis di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok telah menjalankan strategi dalam meningkatkan pelayanan prima. Hal ini terlihat dari keempat fungsi humas, yaitu sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi yang telah meningkatkan pelayanan dari segi Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, dan Kenyamanan Puskesmas Kuok. Salah satu strategi Puskesmas Kuok dalam meningkatkan pelayanan prima tersebut adalah mendengarkan saran dengan membuat kotak saran ataupun lewat akun *facebook* untuk menerima keluhan dari pasien demi meningkatkan pelayanan prima di Puskesmas Kuok.

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Puskesmas Kuok telah menjalankan fungsi humas yaitu, sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi. Hal ini dikarenakan Puskesmas Kuok telah menemukan solusi dengan membuat strategi dalam meningkatkan pelayanan prima dan mendengarkan apa yang diinginkan pasien BPJS dan non-BPJS kesehatan dengan membuat kotak saran ataupun lewat akun *facebook* untuk menerima keluhan dari pasien demi meningkatkan pelayanan prima di Puskesmas Kuok. Selanjutnya, pelaksana fungsi humas Puskesmas Kuok telah meningkatkan pelayanan prima. Hal ini dapat dilihat dari strategi yang dilakukan oleh pelaksana fungsi humas dari 4 unsur dalam meningkatkan pelayanan prima, yaitu Kecepatan, Ketepatan, Keramahan, dan Kenyamanan. Berdasarkan keempat aspek tersebut maka telah terlihat peningkatan pelayanan prima dan mendapatkan respon yang baik dari pasien BPJS kesehatan.

### **Referensi**

- Arikunto Suharsimi, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Bina Askara, 2016).
- Hafied Cangara, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* (Jakarta:RajaGrafindo, 2013).
- Morissan, M.A, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2008).
- Munajad Kuncoro. *Strategi (Bagaimana Meraih Keunggulan kompetatif)*, (Jakarta: Erlangga, 2005).
- P Joko Subagyo, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1996).
- Rakhmat Jalaluddin, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005).
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003).
- Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relatin &Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006).
- Rosady, Ruslan, *Manajemen Public Relatin &Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010).
- Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: UII Press, 2001).
- Yantos, *Dasar-dasar Government Relations Dalam Public Relations*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2016).

### **Peraturan perundang-undangan**

Departemen Kesehatan Republik Indonesia, Pedoman Pengelolaan Rekam Medis Rumah Sakit di Indonesia. Jakarta: Direktorat Jendral Pelayanan Medis Departemen Kesehatan Republik Indonesia, 1997.



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

Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.  
Jakarta: Kementrian kesehatan

Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.  
Jakarta: Kementrian kesehatan