

**STRATEGI HUMAS PUSKESMAS KERTAPATI DALAM PELAYANAN
KESEHATAN MASYARAKAT**

(Studi Kasus Pusat Kesehatan Masyarakat Kertapati Kota Palembang)



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memenuhi Gelar
Sarjana Komunikasi (S. Sos)
Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam**

OLEH

ARAHMAN S.Sos

NIM : 13510006

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH

PALEMBANG

NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Hal : Pengajuan Ujian Munaqosah

Kepada
Yth Dekan Fakultas Dakwah dan
Komunikasi
UIN Raden Fatah Palembang
Di
Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat

Setelah mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh maka kami berpendapat bahwa saudara : Arahman Nim : 1351 0006 yang berjudul "Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat". Sudah dapat diajukan dalam sidang munaqosah di *Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang*.

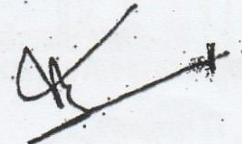
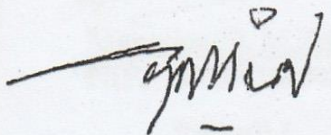
Demikian hal ini dapat kami sampaikan atas kerjasama yang baik ini kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Palembang, 9 Januari 2018

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. Syahir Badruddin, M. Si

Muslimin, M. Koni. I

NIP. 195212231983031003

NIP. 2022107801

PERMOHONAN PENJILIDAN SKRIPSI

Perihal Permohonan Penjilidan Skripsi
Kepada Yth,
Dekan Fak. Dakwah dan Komunikasi
UIN Raden Fatah Palembang
Di
Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, kami berpendapat bahwa skripsi :

Nama : Arahman
NIM : 13510006
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Judul : Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat

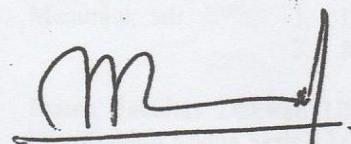
Sudah disetujui untuk dijilid. Demikianlah diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, 5 Febuari 2018

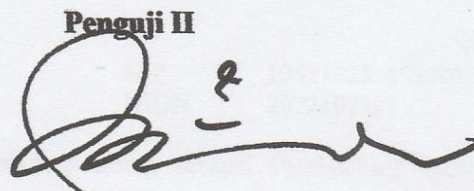
PENGUJI

Penguji I


Manalullaili, M. Ed
NIP. 197204152003122003

:

Penguji II


Mohd. Aji Isnaini, MA
NIP. 197004172003121001

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

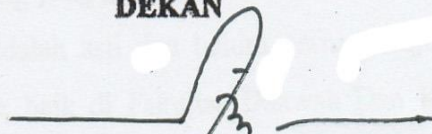
Nama : Arahman
NIM : 13510006
Fakultas : Dakwah dan Komunikasi
Jurusan : Komunikasi Penyiaran Islam
Judul Skripsi : Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Telah di munaqasyah dalam sidang terbuka Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 30 Januari 2018
Tempat : Ruang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Program Strata (S-1) pada Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang

Palembang, 5 Febuari 2018
DEKAN



DR. Kusnadi, M.A
NIP. 19710819 200003 1 002

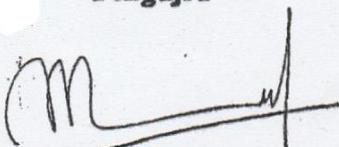
TIM PENGUJI

Ketua



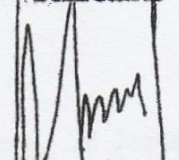
Manallualili, M.Ed
NIP. 197204152003122003

Penguji I



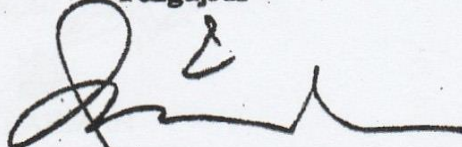
Manallualili, M.Ed
NIP. 197204152003122003

Sekretaris



Muzafyanah, M.Pd
NIP. 197604162007012012

Penguji II



Mohd. Aji Isnaini, MA
NIP. 197004172003121001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

N a m a : Arahman
Tempat & tanggal lahir : Palembang, 23 Desember 1992
N I M : 13510006
Jurusan : KPI
Judul Skripsi : Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi, pembahasan, dan simpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan pembimbing yang ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang dan Perguruan Tinggi Lainnya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari di temukan adanya bukti ketidak benaran dalam pernyataan tersebut di atas maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar akademik yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, 28 Januari 2018

Yang Membuat Pernyataan.



ARAHMAN
NIM. 13510006

MOTTO DAN PERSEMBAHAN



“Maka nikmat Tuhan kamu yang manakah yang kamu dustakan?”

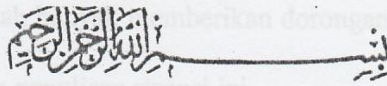
(QS. Ar Rahman: 13)

“pengalaman adalah guru sempurna. Jadikan pengalamanmu sebagai gurumu karena ia tak kan datang dua atau tiga kali, ia datang sekali dan sangat berharga untuk dipelajari”

Skripsi ini merupakan hadiah kecil yang kupersembahkan untuk :

- ✓ .Kedua orang tua ku tercinta : Papa Najamuddin dan Mama Halimah. Terima kasih atas kesabaran, komentar dan motivasi yang tiada henti serta ridho dan kasih sayang yang tiada batas kepada Arahman.
- ✓ Keluargaku tersayang yang selalu memberikan nasihat dan semangat untuk terus berjuang menggapai kesuksesan.
- ✓ Sahabat-sahabat kampus UIN Raden Fatah Palembang dan seperjuanganku khususnya Komunikasi Penyiaran Islam angkatan 2013
- ✓ Semua Dosen dan Guruku yang telah mengajar dan mendidikku dengan ilmu pengetahuan.
- ✓ Almaterku tercinta Institut Agama Islam Negeri Raden Fatah Palembang yang telah menjadi Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan laporan penulisan skripsi yang berjudul **“STRATEGI HUMAS PUSKESMAS KERTAPATI DALAM PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT”**, untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada program studi Komunikasi Penyiaran Islam.

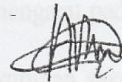
Selesainya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Drs. H. M. Sirozi, Ph.D Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
2. Dr. Kusnadi, MA Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
3. Anita Trisiah. M, Sc., Selaku Ketua Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
4. Drs. Syahir Badruddin, M. Si., Selaku Pembimbing Utama Pendamping Penulisan Skripsi.

5. Muslimin, M. Kom. I., Selaku Pembimbing Penulisan Skripsi.
6. Orang tua yang telah banyak memberikan dorongan do'a, motivasi dan kritik dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman seperjuangan KPI 2013 yang senantiasa membantu dan memberikan semangat.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan untuk perbaikan dan pengembangan skripsi ini. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 9 Januari 2018



Arahman

ABSTRAK

Arahman 2013, *Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat.* Skripsi, Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

Kata Kunci : Strategi Pelayanan, Bentuk Pelayanan, Kepuasan Pasien

Persaingan bisnis di bidang kesehatan terjadi pada seluruh pelayanan, termasuk Puskesmas. Puskesmas pada pelaksanaannya harus meningkatkan orientasi pada kebutuhan masyarakat dan sekaligus menjadi organisasi yang selalu meningkatkan pelayanan. Dalam menghadapi perubahan lingkungan, Puskesmas perlu melakukan perubahan-perubahan mendasar yang mengacu pada aspek internal program yang meliputi kehumasan, dana, kegiatan penyuluhan sekolahan, kegiatan penyuluhan posyandu, kegiatan Puskesmas keliling, dan SDM. Untuk itu perlu dilakukan penelitian tentang kepuasan pasien dan faktor-faktor yang mempengaruhinya sehingga dipakai sebagai bahan masukan penyusunan Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat khususnya. Secara garis besar strategi pelayanan jasa yang pokok berkaitan dengan kualitas jasa dan pengelola produktivitas pelayanan terhadap pasien.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yang mengambil latar Puskesmas Kertapati Palembang. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan menggunakan metode wawancara, observasi serta dokumentasi. Analisis data

dilakukan dengan memberi makna terhadap data yang telah dikumpulkan baru kemudian menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan : 1) Strategi pelayanan yang dipakai dalam melayani Puskesmas Kertapati Palembang yaitu menggunakan model praktek perawat professional yang terbagi berdasarkan ketentuan yang sudah disepakati bersama. Proses pelaksanaan pelayanannya dengan menggunakan prosedur tertentu yaitu sudah dilakukan berdasarkan asuhan keperawatan standar operasional perawatan dalam memberi pelayanan pada pasien. 2) Penerapan staretegi pelayanan memberi implikasi positif baik dalam penerima jasa perawatan maupun merawat, yang dalam memberi perawatan berdasarkan kerja tim sesuai dengan tanggung jawab masing-masing dan telah diatur dalam shift kerjanya. Implikasi positif dan mekanisme kerja ini akan menimbulkan kepuasan para pengguna jasa Puskesmas dalam menjalani berobat untuk menuju kesembuhan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERMOHONAN PENJILIDAN SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Tinjauan Pustaka	11
F. Metode Penelitian	11
G. Sistematika Penulisan	15

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Strategi	17
B. Pengertian Humas..... x	19
C. Tugas - Tugas Humas	21
D. Pelaksanaan Humas	22
E. Strateg Humas.....	23
1. Aspek - aspek Strategi Humas	23
a. Strategi Operasional	24
b. Pendekatan Persuasif dan Edukatif	24
c. Pendekatan Tanggung Jawab Sosial Public Relations	24
d. Pendekatan Kerjasama	24
2. Strategi Dalam Kegiatan Humas.....	25
a. <i>Strategy of Publicity</i>	25
b. <i>Strategy of Persuasion</i>	25
c. <i>Strategy of Argumantion</i>	25
d. <i>Strategy of Image</i>	26
F. Kerangka Berfikir Penelitian	27

BAB III GAMBARAN UMUM PUSKESMAS KERTAPATI

A. Sejarah Puskesmas Kertapati	28
--------------------------------------	----

B. Profil Wilayah Kerja	29
1. Kondisi Geografis Puskesmas ,,,.....	29
2. Kondisi Demografi (Kependudukan)	30
3. Fasilitas Pelayanan Kesehatan	32
a. Klinik Pelayanan Kesehatan Ibu (KIA/KB)	33
b. Klinik Pelayanan Kesehatan Umum (BP Dewasa)	33
c. Klinik Pelayanan Kesehatan Anak (Klinik MTBS)	34
d. Klinik Pelayanan Kesehatan Gigi (BP Gigi)	35
e. Klinik Promosi Kesehatan Gigi	35
4. Laboratorium	36
5. Penyuluhan Kesehatan	36
6. Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut (Puskesmas Santun Usia Lanjut).....	37
7. Klinik Kesehatan Reproduksi (Kespro)	38
8. Fasilitas Penunjang Pelayanan Kesehatan	39
9. Kebijakan Mutu	40
C. Ketenagaan ,,,,.....	40
D. Struktur Organisasi	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Identifikasi Subjek Penelitian	46
2. Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat	47
B. Pembahasan Hasil Penelitian	
1. Planning	63
2. Communication	64
3. Evaluation	65

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	70
B. Saran-saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1. Luas Wilayah Kerja Puskesmas Kertapati	29
2. Tabel 2. Peta Demografi di Wilayah Kerja Puskesmas Kertapati	30
3. Tabel 3. Daftar Pegawai Puskesmas Kertapati	41
4. Tabel Pembahasan Hasil Penelitian	41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

1. Arti Strategi dan Humas

Strategi adalah siasat yang digunakan untuk mencapai suatu maksud.¹ Strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.² Menurut Arifin, strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang apa yang dilaksanakan guna mencapai tujuan. Humas (hubungan masyarakat) istilah yang banyak disalah pahami dan disalah gunakan untuk mendeskripsikan dari penjualan hingga penjamuan, dimana sebenarnya itu adalah proses komunikasi yang sangat spesifik. Setiap perusahaan, organisasi, asosiasi, dan badan pemerintah memiliki beberapa kelompok orang yang terpengaruh oleh apa yang dikatakan dan dilakukan oleh organisasi tersebut. Kelompok orang ini terdiri dari pekerja, pelanggan, pemangku kepentingan, competitor atau masyarakat umum. *Public Relation* / Humas adalah kegiatan komunikasi persuasif dan terencana yang didesain untuk memengaruhi yang signifikan.³ *Public Relation* juga bisa diartikan sebagai sebuah

¹ J. S Badudu, *Kamus kata-kata Serapan Asing*, Cet. Ke-1 (Jakarta: Buku Kompas, 2003) hlm 333

² Onong Uchjana Effendi, *Kamus Komunikasi*, Cet. Ke-1 (Bandung: Mandar Maju, 1989) hlm.65

³ John E. Marston dalam buku *Modern Public Relations*, McGraw-Hill, New Yourk, 1979. hlm.

sistem komunikasi untuk menciptakan niat baik.⁴ Definisi Humas adalah suatu filsafat sosial dari manajemen yang dinyatakan dalam kebijaksanaan beserta pelaksanaannya yang melalui interpretasi yang peka mengenai peristiwa-peristiwa berdasarkan pada komunikasi dua arah dengan publiknya, berusaha untuk memperoleh saling pengertian dan itikad baik.⁵

Humas mempunyai tugas untuk menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi, melayani public dan memberikan nasihat kepada pimpinan perusahaan untuk kepentingan umum.⁶ Selain dari pada tugas humas diatas tugas humas juga mengembangkan hubungan yang harmonis dengan pihak lain yakni public (umum, masyarakat), disamping itu untuk menciptakan, membina, dan memelihara sikap budi yang meluangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan pihak lain dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik.⁷ Oleh karena itu, para professional *public relation* harus mengambil peranan aktif dalam meningkatkan profesinya yakni menumbuhkan baik antara segenap komponen pada suatu lembaga atau perusahaan dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi. Semua itu bertujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan kemauan

⁴ Frank Jeffkins & Daniel Yadin, *Public Relations*, Pearson Professional Limited, 5th edition, 1998.hlm.5

⁵ Moore, H. Frazier, *Hubungan Masyarakat: Prinsip, Kasus dan Masalah*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1987),hlm. 5

⁶ Scott M. Cutlip & Allen H. Center dalam buku *Effective Public Relations*, Prentice Hall, New Jersey, Inc, Upper Saddle River, 2000.hlm.22

⁷ Widjaja, *Hubungan Masyarakat: Tugas Humas*. (Jakarta: Buku Humas, 2005),hlm. 25

baik (good will), serta memperoleh opini public yang menguntungkan.⁸ Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja.⁹ Puskesmas daerah kertapati merupakan salah satu instansi yang bergerak di bidang jasa kesehatan di Kertapati, yang beralamatkan di Jalan Abikusno Cokrosuyoso No.335 Kemang Agung, Kertapati Kota Palembang mempunyai keunggulan dalam berbagai bidang, diantaranya sarana dan prasana, dokter-dokter yang ahli dibidangnya dan lain sebagainya. Ini terbukti dengan banyaknya pelanggan yang berobat di Puskemas tersebut. Hal ini tidak terlepas dari adanya Peranan Humas dalam meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat.

Maka yang menariknya adalah pengetahuan terhadap penilaian pelayanan yang diberikan Puskesmas terhadap masyarakat / pasien yang bisa menyebabkan puskesmas mempunyai nilai di mata masyarakat, terutama Puskesmas Kertapati. Hal ini sebagai motivasi acuan dalam pelayanan yang dilakukan oleh karyawan dan perawat agar dapat memberikan pelayanan optimal. Kualitas merupakan inti kelangsungan hidup lembaga artinya bahwa kelangsungan hidup sebuah lembaga sangat ditentukan kualitas produknya atau pelayanan yang diberikan kepada pasien

⁸ Soleh Soemirat, *Hubungan Masyarakat: Profesional Public Relation*. (Jakarta: Buku Humas, 2005), hlm. 27

⁹(Depkes,2011),“pengertian-fungsi-kegiatan-pokok,diakses <http://www.kajianpustaka.com/2015/07/pengertian-fungsi-kegiatan-pokok.html>, pada tanggal 10 juni 2017 pukul 8.45 wib

maupun pelanggan. Persaingan yang semakin ketat menuntut sebuah lembaga penyedia jasa layanan untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk, berupa barang atau jasa dari lembaga yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Sehingga menimbulkan kepercayaan pada puskesmas maka pasien tidak akan pindah ke puskesmas lain. Masalah utama sebuah lembaga jasa pelayanan kesehatan yaitu banyaknya persaingan. Oleh karena itu, Puskesmas Kertapati dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan konsumennya meningkat. Pihak Humas Puskesmas secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Membahas strategi pelayanan humas dalam puskesmas, merupakan terkait antara hubungan perilaku puskesmas, teknologi kedokteran serta pelayanan dan mekanisme pasar juga perilaku ekonomi dalam lingkungan yang dipengaruhi globalisasi. Dalam kasus teknologi tinggi, perilaku mencari kualitas terutama ditunjukkan dengan pelayanan terhadap para pasien atau masyarakat yang tidak kalah penting dengan masalah obat-obatan.

Sehubungan dengan itu, Humas (*Public Relation*) mempunyai peranan yang sangat penting yaitu salah satunya memberikan pelayanan informasi kepada para pegawai. Peranan yang pertama membina hubungan ke dalam (*Public Internal*) yang artinya menjalin hubungan dengan unit, badan, perusahaan, atau organisasi itu

sendiri, dan yang kedua membina hubungan dengan public umum (masyarakat).¹⁰ Baik-buruknya kualitas jasa pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan suatu jasa dalam upaya untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, tepat dan memuaskan.¹¹

Pelayanan prima merupakan bagian dari hubungan pelanggan yang lebih menitik beratkan pada kesan pertama dan hubungan baik. Hal tersebut karena kesan yang muncul pertama kali, sulit untuk dihilangkan. Kesan pertama kali yang terbentuk dari implementasi pelayanan ini tidak hanya sebatas pada tindak sikap santun dalam bertindak pelayanan semata, melainkan terkandung nilai yang berkaitan dengan rasa aman, kepercayaan, dan rasa puas dari bentuk pelayanan itu sendiri. Pelayanan dianggap berkualitas apabila telah memenuhi standar professional.¹² Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik dengan pembahasan penelitian tentang bagaimana strategi humas puskesmas kertapati dalam pelayanan kesehatan pasien / masyarakat .

¹⁰ Rusady Ruslan, *Hubungan Masyarakat : Peranan pelayanan informasi*. (Surabaya: Buku Humas, 1999), hlm. 21

¹¹ Rusady Ruslan, *Hubungan Masyarakat : Kualitas jasa pelayanan*. (Surabaya: Buku Humas, 2006), hlm. 281

¹² Rusady Ruslan, *Hubungan Masyarakat : Pelayanan Prima*. (Surabaya: Buku Humas, 2006), hlm. 292

2. Strategi Humas

Untuk mempromosikan sebuah lembaga atau perusahaan diperlukan suatu strategi. Menurut Tedjo strategi adalah kerangka atau cara yang mengintegrasikan tujuan – tujuan, kebijakan – kebijakan dan tindakan atau program organisasi.¹³ Menurut Anwar Arifin suatu strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan.¹⁴ Untuk menentukan strategi perlu adanya perumusan strategi yang jelas, langkah - langkah yang diperlukan adalah :

a. Mengenal Khalayak

Dalam proses komunikasi, komunikator harus mengenal dengan baik khalayak atau komunikan, sehingga antara komunikator dan khalayak dapat saling mempengaruhi dan komunikasi aktif.

b. Menyusun Pesan

Menyusun Pesan Setelah mengenal khalayak dan situasinya, maka langkah selanjutnya dalam perumusan strategi adalah menyusun pesan, yaitu dengan menentukan tema dan materi. Syarat utama dalam mempengaruhi khalayak dari pesan tersebut ialah mampu membangkitkan perhatian dari khalayak terhadap pesan – pesan yang disampaikan. Hal ini sesuai dengan rumus klasik PMKK (Perhatian,

¹³ Tripomo Dan Udan, *Managemen Strategi*, (Bandung: Rekayasa Sains, 2005), hlm17

¹⁴ Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi*, (Jakarta: Sains Humas, 2005), hlm. 59

Minat, Keinginan, Keputusan, Tindakan). Artinya dimulai dengan membangkitkan perhatian (*attention*), kemudian menumbuhkan minat dan kepentingan (*interest*), sehingga khalayak memiliki hasrat (*desire*) untuk menerima pesan yang dirangsangkan oleh komunikator dan akhirnya diambil keputusan (*decision*) untuk mengamalkannya dalam tindakan (*action*). Jadi proses pesan tersebut harus bermula dari perhatian, sehingga pesan komunikasi yang tidak menarik perhatian tidak akan terciptakan efektifitas.

c. Menetapkan Metode

Untuk mencapai efektivitas dari suatu komunikasi selain tergantung dari kemantapan isi pesan yang diselaraskan dengan kondisi khalayak dan sebagainya, maka juga dipengaruhi oleh metode - metode penyampaian pesan kepada sasaran, antara lain :

1) Redudancy (*rapetition*)

Metode Redudancy atau repetition adalah cara mempengaruhi khalayak dengan jalan mengulang – ulang pesan kepada khalayak. Dengan metode ini khalayak akan lebih memperhatikan pesan tersebut, khalayak tidak akan melupakan hal yang penting yang disampaikan berulang-ulang itu. Selanjutnya dengan metode ini komunikator dapat memperoleh kesempatan untuk memperbaiki kesalahan - kesalahan yang tidak sengaja dalam penyampaian - penyampaian sebelumnya.

2) *Canalizing*

Metode canalizing adalah cara memahami dan meneliti pengaruh kelompok terhadap individu atau khalayak. Dalam metode ini komunikator lebih dahulu mengenal khalayak. Atau komunikator memulai komunikasinya dimana khalayak itu berada, kemudian diubah sedikit demi sedikit ke arah tujuan komunikator.

3) *Informative*

Metode informative adalah menyampaikan sesuatu apa adanya, apa sesungguhnya di atas fakta - fakta dan data - data yang benar serta pendapat - pendapat yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

4) *Persuasive*

Metode persuasive adalah mempengaruhi khalayak dengan jalan membujuk.

5) *Educative*

Metode educative adalah usaha mempengaruhi khalayak dari suatu pernyataan umum, yang disampaikan, dan diwujudkan dalam bentuk pesan yang berisi pendapat - pendapat, fakta - fakta dan pengalaman - pengalaman.

6) *Ceorce*

Metode ceorce adalah mempengaruhi khalayak dengan jalan memaksa tanpa perlu berfikir lebih banyak lagi untuk menerima gagasan atau ide - ide yang disampaikan.

d. Penggunaan Media

Media sebagai alat penyalur ide dalam rangka merebut pengaruh dalam masyarakat, sebab lain media massa dapat menjangkau jumlah besar khalayak, media juga mempunyai fungsi *sosial* dan kompleks. Dengan menggunakan media semua informasi yang dimiliki perusahaan lembaga dapat tersebar luas ke seluruh lapisan masyarakat secara serentak dan serempak pada saat bersamaan. Adapun media yang digunakan dalam pers (surat kabar), radio, film dan televisi.

Menurut Stephanie K. Marros, strategi yaitu sebagai suatu proses penentuan rencana pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Selain itu menurut Hamel dan Prahalad, strategi merupakan tindakan yang bersifat interemental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan tentang sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang terjadi.¹⁵

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian yang dilakukan, yaitu :

¹⁵ Husein Umar, *Strategic Manajemen in Action : Konsep, Teori dan Teknik Menganalisis Manajemen Strategis Strategic Business Unit Berdasarkan Konsep Michael R. Porter, Fred R. David dan Wheelen Hunger* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 30

1. Apa kendala Humas Puskesmas Kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat?
2. Bagaimana penerapan strategi Humas Puskesmas Kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian karya ilmiah tentu memiliki tujuan tertentu. Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kendala Humas Puskesmas Kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat?
2. Untuk mengetahui pelaksanaan strategi Humas Puskesmas Kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat?

D. Manfaat Penelitian

Disamping itu, selain adanya tujuan penelitian pasti terdapat juga manfaat dari sebuah penelitian yang akan diperoleh, diantaranya :

a. Manfaat Praktis

Memberikan informasi dan menambah khazanah keilmuan terhadap studi tentang strategi pengelolaan humas puskesmas kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat serta untuk memberikan informasi sebagai bahan

masukan dan pertimbangan dalam upaya strategi humas puskesmas kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat.

b. Manfaat Teoritis

Manfaat diadakannya penelitian ini adalah untuk menerapkan pemahaman teori yang diperoleh penulis selama dibangku kuliah dengan praktik yang ada di lapangan. Dan secara teoritik bagi pihak akademis sebagai tambahan bukti empiris yang diharapkan dapat menambah pengetahuan dan cakrawala berpikir dalam hal pengembangan wawasan dalam mempelajari segala perilaku dan strategi melayani pasien / masyarakat di pukesmas.

E. Tinjauan Pustaka

Dalam penulisan skripsi ini penulis meneliti tentang strategi humas puskesmas kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Ada beberapa penelitian terlebih dahulu yang dilakukan tentang pelayanan kesehatan dengan sudut pandang yang berbeda-beda dari beberapa peneliti. Anjar Rahmulyono, mengangkat tema penelitian dengan judul *“Studi Kasus Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Merdeka I di Kota Palembang”*. Inti dari tema yang diangkat Anjar Rahmulyono adalah apakah kualitas pelayanan yang selama ini diberikan oleh Puskesmas Merdeka I di Kota Palembang sesuai dengan harapan pasiennya. Melaksanakan aturan yang puskesmas yang mempunyai Standar Mutu Pelayanan ISO 9001: 2000. Standar pelayanan ini berorientasi kepada kepuasan pelanggan dan merupakan standar yang komprehensif bagi perusahaan pelayanan jasa

seperti Puskesmas Merdeka I di Kota Palembang. Dalam penelitian yang dilakukan Anjar Rahmulyono tentang menganalisis variable apa yang paling dominan dari dimensi kualitas pelayanan Puskesmas Merdeka di Kota Palembang yang mempengaruhi kepuasan pasien.¹⁶

Sedangkan dalam skripsi oleh Irfa Nurina Jati, dengan judul Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Penelitian ini mencoba untuk menganalisis “*Strategi Perum BULOG Drive Jateng untuk meningkatkan kinerja karyawan*” adalah melalui pemberian motivasi kerja kepada karyawan. Salah satunya melalui pelatihan, dan pengembangan berupa diklat (pendidikan dan pelatihan) yang meliputi *diklat on the job, diklat off the job*.¹⁷ Selanjutnya dalam lembaga atau organisasi yang lain, skripsi Ema Fitriasih, dengan judul “*Manajemen Pada Unit Bina Ruhani Islam Dalam Memberikan Pelayanan Ruhani Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang*” yang pembahasannya terfokus pada pelayanan yang dilakukan dalam bagian ruhani serta mengupas tentang faktor manajemennya.¹⁸

F. Metode Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan suatu strategi *inquiry* yang menekankan pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, simbol, maupun deskripsi

¹⁶ Anjar Rahmulyono “Studi Kasus Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Merdeka di Palembang” *Skripsi*, Palembang, tidak diterbitkan, UII, 2008

¹⁷ Irfa Nurina Jati, “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan di Perum Bulog Drive Jateng” *Skripsi*, Palembang, tidak diterbitkan, UNNES, 2007

¹⁸ Erna Fitriasih “Manajemen Pada Unit Bina Ruhani Islam Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang” *Skripsi* Palembang, tidak diterbitkan Fakultas Dakwah IAIN Raden Fatah Palembang, 2007

tentang suatu *fenomena*, fokus, dan *multimetode*, bersifat alami dan *holistic*, mengutamakan kualitas, menggunakan beberapa cara, serta disajikan secara narratif. Dari sisi lain dan secara sederhana dapat dikatakan bahwa tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban terhadap suatu fenomena atau pertanyaan melalui aplikasi prosedur ilmiah secara sistematis dengan menggunakan pendekatan kualitatif.¹⁹

Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya

1. Jenis Data

Jenis data penelitian ini adalah bersifat kualitatif yang menguraikan data-data yang berkaitan dengan strategi humas puskesmas kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

¹⁹A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm.329

a. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Peneliti menggunakan wawancara dan observasi kepada humas dan pegawai di Puskesmas Kertapati.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Peneliti menggunakan dokumen seperti buku atau arsip lainnya. Dokumen tersebut dilihat di internet atau buku dan arsip lainnya yang bersangkutan.

3. Subjek Penelitian

Lokasi Penelitian dalam skripsi ini adalah strategi humas puskesmas kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat. Adapun subjek penelitian adalah Puskesmas Kertapati. Alasan peneliti memilih Puskesmas Kertapati adalah karena pasien disana banyak dan penulis mencari bagaimana puskesmas kertapati mendapatkan pasien dengan melalui humas untuk penulis wawancara.

4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penyusunan penelitian ini dilakukan dengan beberapa metode, yaitu :

a. Metode *Interview* /Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara yaitu, salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan informan atau orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara, dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.²⁰ Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya.

b. Metode *Observasi*

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan sehari-hari manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Karna itu. Pada pembahasan ini peneliti terjun langsung ke Puskesmas Kertapati untuk mengetahui informasi yang ada.

²⁰ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2007), hlm. 111

c. *Metode Dokumentasi*

Cara lain untuk memperoleh data dari *responden* adalah menggunakan teknik dokumentasi. Pada teknik ini, peneliti dimungkinkan memperoleh informasi dari bermacam-macam sumber tertulis atau *dokumentasi* yang ada pada *responden* atau tempat, dimana *responden* bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari-harinya.

5. *Analisis Data*

Menurut bodgan dan binkel menyatakan bahwa analisis data merupakan suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan temuan peneliti dapat disajikan dan di informasikan kepada orang lain.²¹

G. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika laporan hasil penelitian ini akan dibahas dan disajikan dalam lima bab yang terdiri dari beberapa bab yang akan dibahas lebih cermat dan mendalam.

²¹A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 400

Bab I Pendahuluan, Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori, bab ini berisi (A) Strategi humas puskesmas kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat, (B) Penerapan humas dalam strategi humas puskesmas kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat.

Bab III Gambaran Umum Puskesmas Kertapati, Bab ini berisikan sejarah Puskesmas, Geografis, Visi dan Misi, Struktur Jabatan, serta hasil kegiatan-kegiatannya.

Bab IV Hasil dan Pembahasan Penelitian, Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

Bab V Penutup, Bab ini berisi tentang kesimpulan yang menyatakan hasil dan pembahasan, saran menyatakan masukan positif tentang masalah yang diteliti dan menjadi acuan bagi penyempurna peneliti yang dilakukan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Strategi

Untuk mempromosikan sebuah lembaga atau perusahaan diperlukan suatu strategi. Menurut Tedjo strategi adalah kerangka atau cara yang mengintegrasikan tujuan - tujuan, kebijakan – kebijakan dan tindakan atau program organisasi.²² Menurut Anwar Arifin suatu strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan.²³

Menurut Ahmad S. Adnanputra, MA., MS. Seorang pakar Humas dalam naskah *work shop* yang berjudul *Public Relation Strategy*, menyatakan bahwa arti strategi adalah bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*) sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (*planning*), yang pada akhirnya perencanaan salah satu fungsi dari proses manajemen.²⁴ Menurut *Cutlip dan Center*, proses *public relations* sepenuhnya mengacu pada kegiatan pendekatan manajerial. Dan proses ini terdiri dari *fact finding, planning, communication dan evaluation*.²⁵

1. *Fact finding* yaitu mencari dan mengumpulkan data atau fakta sebelum mengumpulkan tindakan. Yakni sebelum melakukan suatu tindakan maka praktisi *public relations* hendaknya mengetahui apa yang diperlukan oleh publiknya, siapa saja yang termasuk dalam public, dan bagaimana keadaan public dilihat dan dari berbagai faktor.

²² Triporno Dan Udan, *Managemen Strategi*, (Bandung: Rekayasa Sains, 2005), hlm 17

²³ Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi*, (Jakarta: Sains Humas, 2005), hlm. 59

²⁴ Rosady Roslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 109

²⁵ Sholeh Soemitrat & Elvirano Ardianto, *Dasar - Dasar Public Relations*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), hlm. 90

2. *Planning* (rencana) adalah membuat rencana tentang apa yang harus dilakukan oleh praktisi *public relations* dalam menghadapi berbagai masalah berdasarkan fakta yang ada.
3. *Communication* setelah menyusun rencana dengan baik sebagai hasil dari pemikiran tadi kemudian dikomunikasikan atau dilakukan kegiatan secara operasional.
4. *Evaluation* adalah mengadakan evaluasi kegiatan yang telah dilakukan, apakah tujuan yang diinginkan sudah tercapai atau belum. Dari hasil evaluasi yang dilakukan ini menjadi kegiatan *public relations* berikutnya.

Dari keterangan diatas maka istilah strategi *public relations* disebut juga dengan strategi manajemen yang sering pada disebut rencana atau rencana jangka panjang perusahaan. Suatu rencana strategis perusahaan menetapkan garis - garis besar tindakan strategi yang akan diambil dalam kurun waktu tertentu ke depan. Untuk memberikan kontribusi kepada rencana jangka panjang itu praktisi *public relations* dapat melakukan langkah - langkah sebagai berikut :

- a. Menyampaikan fakta dan opini, baik yang beredar di dalam maupun di luar perusahaan.
- b. Menelusuri dokumen resmi perusahaan dan mempelajari perusahaan yang terjadi secara historis.
- c. Melakukan analisi SWOT (*Stenghts* atau Kekuatan, dan *Weaknesses* atau Kelemahan, *Opportunities* atau Peluang, *Threats* atau Ancaman)

B. Pengertian Humas

Ada banyak definisi Humas yang dijelaskan oleh pakar, namun di sini akan dijelaskan lebih kepada konsep daripada Humas. Pakar Kehumasan Inggris, Frank Jefkins, mendefinisikan humas itu dibangun dengan semua bentuk komunikasi ke dalam maupun keluar organisasi, antara organisasi dan publiknya untuk mencapai

tujuan saling pengertian.²⁶ Cutlip-Center-Broom, mendefinisikan humas sebagai *the planned effort to influence opinion through good character and responsible performance, based on mutually satisfactory two-way communications* (usaha terencana untuk memengaruhi pandangan melalui karakter yang baik serta tindakan yang bertanggung jawab, didasarkan atas komunikasi dua arah yang saling memuaskan).²⁷

Secara International, IPRA (*The International Public Relations Association*) mendefinisikan “*Public Relation is a management function, of a continuing and planned character, through which public and private organizations and institutions seek to win and retain the understanding, sympathy, and support of those with whom they are or may be concerned-by evaluating public opinion about themselves, in order to correlate, as far as possible, their own policies and procedures, to achieve by planned and widespread information more productive co-operation and more efficient fulfilment of their common interest*”. (hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan, yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum di antara mereka, untuk mengorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara mereka, yang dengan informasi yang berencana dan tersebar luas, mencapai kerja sama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien).²⁸ Definisi di atas merupakan proses Humas yang membuat Humas memiliki fungsi, tugas, tujuan dan tanggung jawab.

²⁶ Yosai Iriantara. *Manajemen Humas Sekolah*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 6.

²⁷ Scott M. Cutlip, Allen H. Center, Glen M. Broom. *Effective Public Relations*, eighth edition, Prentice Hall International, 2000, hlm. 3.

²⁸ Onong Uchjana Effendy. *Hubungan masyarakat*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 20

Dalam bentuknya yang paling maju *Public Relations* adalah bagian proses perubahan dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan secara ilmiah. Praktisi *Public Relations* menggunakan penerapan terbaik yang ada untuk melakukan pemecahan masalah dalam organisasi.

1. Mendefinisikan *Problem*

Mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap, dan perilaku pihak-pihak yang terkait dan dipengaruhi oleh tindakan dan kebijakan organisasi. Pada dasarnya ini adalah fungsi *intelligen* organisasi.

2. Perencanaan dan Pemrograman

Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program public, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik dan sasaran. Langkah ini akan mempertimbangkan temuan dari langkah dalam membuat kebijakan dan program organisasi. Langkah kedua ini menjawab pertanyaan “Berdasarkan apa kita tahu tentang situasi, dan apa yang harus kita lakukan atau apa yang harus kita ubah.

3. Mengambil tindakan dan berkomunikasi

Langkah ketiga adalah mengimplementasikan program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing public dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan dalam langkah ini adalah “Siapa yang harus melakukan dan menyampaikannya, dan kapan, dimana, dan bagaimana caranya?”

4. Mengevaluasi Program

Langkah terakhir dalam proses ini adalah melakukan penilaian atas persiapan, implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan

sembari program diimplementasikan , dan didasarkan pada evaluasi atas umpan balik tentang bagaimana program itu berhasil atau tidak. Program akan dilanjutkan atau dihentikan setelah menjawab pertanyaan “Bagaimana keadaan kita sekarang atau seberapa baik langkah yang telah kita lakukan?”

Saat sedang terjadi suatu permasalahan sebagai seorang humas hendaklah mencari solusi dengan menggunakan proses *Public Relations* Empat Langkah seperti diatas. Keluhan dari masyarakat yang masuk melalui UPIK menjadi tugas dan tanggungjawab humas untuk mencari solusi dari permasalahan tersebut.

C. Tugas - Tugas Humas

Humas menjalankan tanggung jawabnya terdapat tugas-tugas yang harus di lakukan untuk menunjang fungsi dan keefektifan posisi Humas itu sendiri. Baik Humas dalam instansi perusahaan atau pemerintah. Menurut Dimock dan Koenig, pada umumnya tugas-tugas dari pihak Humas instansi atau lembaga-lembaga pemerintah ²⁹, yaitu :

1. Upaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat, kebijaksanaan serta tujuan apa dan bagaimana yang akan dicapai oleh pemerintah dalam melaksanakan program kerja tersebut.
2. Mampu untuk menanamkan keyakinan dan kepercayaan serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya atau ikut serta pelaksanaan program pembangunan di berbagai bidang, sosial, budaya, ekonomi, politi serta menjaga stabilitas dan keamanan nasional.
3. Kejujuran dalam pelayanan dan pengabdian dari aparatur pemerintah yang bersangkutan perlu dipelihara atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas serta kewajibannya masing-masing.

²⁹ Rosady Ruslan. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1998)hlm.298.

D. Pelaksanaan Humas

Dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kehumasan, sebagai aparat kehumasan pemerintah, maka berbagai kegiatan yang perlu diperhatikan ³⁰, antara lain:

1. Membina pengertian pada khalayak/publik terhadap kebijaksanaan pimpinan, baik kepada khalayak intern maupun khalayak ekstern. Pembinaan dan pelayanan informasi.
2. Menyelenggarakan dokumentasi kegiatan-kegiatan pokok instansi pemerintah, terutama yang menyangkut publikasi.
3. Memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat masyarakat.
4. Mengumpulkan data dan informasi yang datang dari berbagai sumber.
5. Bentuk produk Humas yang dihasilkan seperti majalah, buletin, *press release*, poster, folder, pamflet, selebaran dan lain-lain.

Humas sangat luas dan menyangkut hubungan dengan berbagai pihak. Humas bukan sekedar hubungan atau *relation*, Humas juga bukan sekedar bertujuan memperoleh kemenangan tersendiri. Lebih dari itu, humas mengandalkan strategi agar organisasi atau instansi disukai oleh para sasaarannya dan tercapainya tujuan yang ingin dicapai.

E. Strategi Humas

Beberapa pengertian lain strategi adalah penetapan tujuan jangka panjang dan sasaran perusahaan, serta penerapan serangkaian tindakan dan alasan sumber daya yang penting untuk melaksanakan sasaran.³¹ Sedangkan pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan

³⁰ H.A.W. Widjaja. *Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010), hlm. 65.

³¹ Ati Cahayani, *Strategi dan Kebijakan Manajemen Sumber daya Manusia*, (Pertama Putri Media Jakarta 2009), hal 13

sesuatu.³² Suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (*konsumen, pelanggan, tamu, pasien, penumpang dan lain-lain*) pada tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan yang dilayani.

3. Aspek - Aspek Strategi Humas

Adapun aspek - aspek strategi *public relations* dalam menciptakan iklim kondusif untuk mengembangkan tanggung jawab serta partisipasi antara pejabat *public relations* dan masyarakat yaitu :

a. Strategi Operasional

Melalui pelaksanaan program *public relations* yang dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan (*sociology approach*), melalui mekanisme sosial kultural dan nilai – nilai yang berlaku dalam masyarakat. Hal ini dapat dilihat pada cermin opini publik atau kehendak masyarakat yang terekam pada setiap berita atau surat pembaca yang dimuat di berbagai media massa.

b. Pendekatan Persuasif dan Edukatif

Fungsi *public relations* adalah menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada pihak publiknya baik bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan melakukan pendekatan persuasif agar tercipta saling pengertian, pemahaman, toleransi, menghargai dan sebagainya.

c. Pendekatan Tanggung Jawab Sosial *Public Relations*

Dengan menumbuhkan sikap bahwa tujuan dan sasaran yang ingin dicapai tersebut bukan hanya memperoleh keuntungan sepihak dari publik sasarannya, tetapi memperoleh keuntungan bersama yang terampil dalam memadukan keuntungan dengan motivasi tanggung jawab sosial.

³² Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta Erlangga. 1999), hal. 83

d. Pendekatan Kerjasama

Berupaya membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai kalangan, baik ditujukan ke luar maupun ke dalam untuk meningkatkan kerjasama.

4. Strategi Dalam Kegiatan Humas

Menurut Harwood Childs, ada beberapa strategi dalam kegiatan *public relations* untuk merancang suatu pesan dalam bentuk informasi atau berita, yaitu :³³

a. *Strategy of Publicity*

Melakukan kampanye untuk penyebaran pesan (*message*) melalui proses publikasi suatu berita dan melalui kerja sama dengan berbagai media massa. Selain itu menggunakan taktik merekayasa suatu berita akan dapat menarik perhatian *audience*, sehingga akan menciptakan publisitas yang menguntungkan.

b. *Strategy of Persuasion*

Berkampanye untuk membujuk atau menggalang khalayak melalui teknik sugesti atau persuasi untuk mengubah opini *public* dengan mengangkat segi emosional dari suatu cerita, artikel atau *features* berlandaskan *humanity interest*.

c. *Strategy of Argumantion*

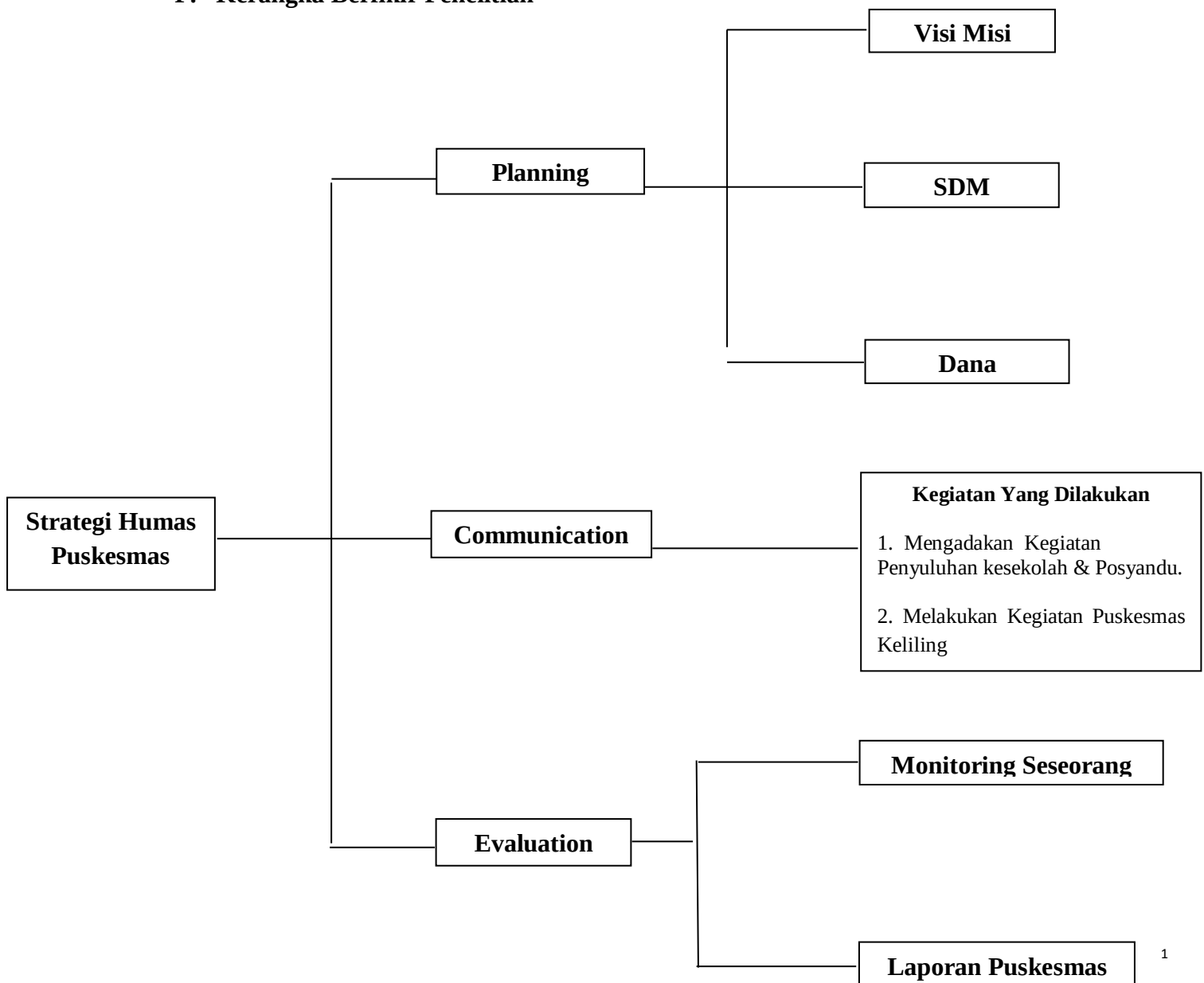
Strategi *public relations* untuk mengantisipasi berita negatif yang kurang menguntungkan (*negative news*), kemudian dibentuk berita tandingan yang mengemukakan argumentasi yang rasional agar opini *public* tetap dalam posisi yang menguntungkan. Dalam hal ini kemampuan *public relations* komunikator yang handal diperlukan untuk mengemukakan suatu fakta yang jelas dan rasional dalam mengubah opini *public* melalui berita atau statemen yang dipublikasikan.

³³ Rosady Roslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi...* hlm. 113

d. *Strategy of Image*

Bagaimana *public relations* menciptakan publikasi non komersial dengan menampilkan kepedulian terhadap lingkungan dan *social* (*humanity relation and social marketing*) yang menguntungkan citra bagi lembaga atau organisasi secara keseluruhan (*corporate image*).

F. Kerangka Berfikir Penelitian



¹ Sumber : Dokumentasi Puskesmas Kertapati

BAB III

GAMBARAN UMUM PUSKESMAS KERTAPATI

A. Sejarah Puskesmas Kertapati

Puskesmas Kertapati terletak di Kecamatan Kertapati tepatnya di kelurahan Kemang Agung. Puskesmas ini terletak di jalan Abikusno Cokrosuyoso. Masyarakat yang ingin berobat dapat menjangkaunya dengan berjalan kaki maupun menggunakan kendaraan bermotor. Puskesmas ini dahulunya adalah sebuah balai pengobatan yang dikelola oleh Dinas Kesehatan Pemerintah Tingkat II. Sesuai dengan kebutuhan masyarakat, maka balai pengobatan ini kemudian dikembangkan menjadi puskesmas.

³⁴ *Sumber : Dokumentasi Puskesmas Kertapati*

Puskesmas Kertapati dahulunya adalah sebuah balai pengobatan rakyat milik pemerintah kotamadya Palembang. Adapun tanah yang ditempati bangunan klinik ini adalah hibah dari PT. Kereta Api Persero. Balai pengobatan ini sepenuhnya diserahkan kepada paramedis-paramedis senior. Sejak tahun 1971, klinik ini berubah menjadi puskesmas non inpres dengan nama Puskesmas Kertapati yang membawahi wilayah kelurahan Kertapati. Sejak saat ini pula Puskesmas ini dipimpin oleh seorang dokter. Untuk pengelolannya sampai sekarang masih dipegang oleh Pemerintah Kota Palembang dan pelaksanaannya diserahkan kepada Dinas Kesehatan Kota Palembang.

³⁴ Dokumentasi Puskesmas Kertapati Palembang, 1971. hlm.1

B. Profil Wilayah Kerja

1. Kondisi Geografis Puskesmas

Puskesmas Kertapati terletak di Jl. Abikusno Cokrosuyoso RT 07 RW 02 No. 335 Kelurahan Kemang Agung, Kecamatan Kertapati. Letak Puskesmas ini $\pm$ 300 meter dari jalan raya. Lokasinya relatif mudah dijangkau oleh masyarakat. Masyarakat biasanya menempuh perjalanan ke puskesmas dengan menggunakan becak atau sepeda motor. Wilayah kerja Puskesmas Kertapati meliputi 3 kelurahan yaitu Kelurahan Kertapati, Kemas Rindo dan Kelurahan Ogan Baru, dengan luas wilayah kerjanya $\pm$ 491,8 Ha.³⁵ *Sumber : Dokumentasi Puskesmas Kertapati*

Tabel 1. Luas Wilayah Kerja Puskesmas Kertapati

No	Nama Kelurahan	Luas Wilayah
1	Kelurahan Kertapati	96 Ha
2	Kelurahan Kemas Rindo	277,8 Ha
3	Kelurahan Ogan Baru	118 Ha
	T o t a l	491,8 Ha

Kerja Puskesmas Kertapati ini berbatasan dengan :

² *Ibid.* hlm.1

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Sungai Ogan
- b. Sebelah Barat berbatasan dengan Sungai Musi
- c. Sebelah Timur berbatasan dengan Sungai Buaya

Kondisi geografi wilayah kerjanya terdiri dari dataran rendah dan rawa-rawa.

2. Kondisi Demografi (Kependudukan)

Wilayah kerja Puskesmas Kertapati meliputi Kelurahan Kertapati, Kelurahan Kemas Rindo dan Kelurahan Ogan Baru dengan jumlah penduduk 42.144 jiwa. Berdasarkan keadaan sosial ekonominya, mata pencaharian penduduk ketiga kelurahan hampir sama, yaitu diantaranya : Buruh Kasar, Pegawai Negeri, Pedagang, Pensiunan, dan Pengrajin.³⁶ *Sumber : Dokumentasi Puskesmas Kertapati*

Pada umumnya mereka adalah tenaga kerja lepas pada sektor informal.

Tabel 2. Peta Demografi di Wilayah Kerja Puskesmas Kertapati

No.		K E L U R A H A N			
		KPT	KR	OB	Jumlah
1	Jumlah Penduduk	9.923	12.565	16.391	38.879
2	Jumlah KK	2.442	3.372	4.486	10.300
3	Jumlah KK Gakin	1.660	2.093	2.921	6.674

³ *Ibid.* hlm.2

4	Jumlah PUS	2.302	2.776	3.826	8.904
5	Jumlah WUS	4.133	5.014	5.122	14.269
6	Jumlah Ibu Hamil	228	289	377	894
7	Jumlah Ibu Bersalin	217	275	359	851
8	Jumlah Ibu Menyusui	217	275	359	851
9	Jumlah Bayi	171	261	245	677
10	Jumlah Balita	707	1.081	1.016	2.804
11	Jumlah Lansia	864	1.096	1.431	3.391
12	Jumlah RT	31	40	59	130
13	Jumlah Rumah	2.832	3.372	4.486	10.690
14	Jumlah Posyandu	7	8	8	23
15	Jumlah Posyandu Lansia	1	1	1	3
16	Jumlah Kader	35	40	40	115
17	Jumlah SD/MI	2	5	10	17
18	Jumlah SMP	1	4	2	7
19	Jumlah SMU	0	3	1	4
20	Jumlah PTN/PTS	0	0	0	0

21	Jumlah TTU	6	13	13	32
22	Jumlah TPM	9	14	11	34
23	Jumlah TPS	1.280	1.200	1.158	3.638
24	Jumlah Sumber Air Bersih				
	• Sumur Pompa	0	0	0	0
	• SGL	0			
	• TA	0	0	0	0
	• HU	2.238	0	0	0
	• PAM	4	3.281	3.258	8.777
	• DAMIU		6	6	16
25	Jumlah Jamban Keluarga	2.943	3.816	4.321	11.080
26	Rumah Makan	2	2	2	6
27	Jasa Boga	0	2	1	3
28	Lokmajan	2	2	2	6
29	IRT-Pangan	1	2	4	7
30	Kantin Sekolah	0	5	1	6

3. Fasilitas Pelayanan Kesehatan

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, Puskesmas Kertapati memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut melalui 6 Program Pokok Puskesmas beserta 2 Program Spesifik yang ditentukan berdasarkan banyaknya permasalahan kesehatan masyarakat setempat serta tuntutan dan kebutuhan masyarakat. 6 (Enam) Program Pokok Puskesmas tersebut adalah : Promosi Kesehatan (Promkes), Sanitasi (Kesehatan Lingkungan), KIA/KB, Gizi, Pencegahan dan Pemberantasan Penyakit (P2P), dan Pengobatan. Terdapat tiga (3) Program Spesifik yang dilaksanakan di Puskesmas Kertapati adalah : Klinik Gizi, Klinik Kesehatan Reproduksi, Puskesmas Santun Usia Lanjut. Seluruh program kegiatan tersebut didalam gedung difasilitasi dengan adanya ruang dan peralatan yang memadai, program kerja, sumber daya manusia yang selalu ditingkatkan kemampuannya dan protap-protap sebagai standar pelayanannya.

Fasilitas yang disediakan di Puskesmas Kertapati ini adalah sbb :

a. Klinik Pelayanan Kesehatan Ibu (KIA/KB)

Kegiatan yang dilakukan di klinik ini meliputi pelayanan kebidanan terhadap Ibu Hamil (Bumil), Ibu yang telah bersalin (Bufas), dan Ibu Menyusui (Busui). Untuk kegiatan KB, Puskesmas Kertapati melayani kebutuhan masyarakat dalam hal KB

berupa; Implant, Pil, Suntikan, dan Kondom. Klinik ini dalam pelaksanaannya dilayani oleh dua orang bidan terlatih.

b. Klinik Pelayanan Kesehatan Umum (BP Dewasa)

Klinik ini melayani pengobatan umum bagi pasien dewasa, yaitu pasien usia lebih dari 6 tahun. Pengobatan dilakukan terhadap pasien umum, akses maupun pasien gakin (jamkesmas). Disamping itu, klinik BP ini juga melayani tindakan kegawat daruratan dan rujukan pasien dari unit-unit fungsional lainnya yang tidak dapat ditangani di puskesmas maupun terhadap pasien-pasien dengan kasus penyakit kronik yang sudah berobat rutin di rumah sakit. Namun, sebelum dilakukan rujukan, klinik BP dewasa juga akan melakukan perbaikan keadaan umum pasien, baik kasus gawat darurat umum maupun kebidanan. Selayaknya pelayanan kegawatdaruratan (UGD) dilaksanakn di tempat terpisah dengan pelayanan BP dewasa (poliklinik). Namun karena keterbatasan ruangan di Puskesmas, ruang BP dewasa dan UGD dijadikan satu. Di klinik ini dilayani pula pengobatan terhadap penderita TB Paru dan Kusta selain penyakit lainnya. Pada pelaksanaannya klinik ini dilayani oleh seorang dokter umum, yang dibantu oleh perawat terlatih.

c. Klinik Pelayanan Kesehatan Anak (Klinik MTBS)

Klinik MTBS ini melayani pasien anak, yaitu usia 0-5 tahun. Pada pelaksanaannya klinik ini dilayani oleh seorang Dokter Umum yang dibantu oleh

para perawat terlatih. Pada klinik ini mulai dikembangkan sistem Manajemen Terpadu Balita Sakit (MTBS) untuk anak usia 2 bulan sampai 5 tahun dan Manajemen Terpadu Bayi Muda (MTBM) untuk anak usia 0-2 tahun. Dengan sistem MTBS dan MTBM ini, penatalaksanaan terhadap anak sakit dilakukan secara komperhensif, tidak hanya terfokus pada keluhan sakit anak, namun juga dilakukan pemantauan terhadap status gizi, riwayat kelahiran, riwayat/pola makan dan riwayat imunisasinya. Dengan demikian, apabila pada anak sakit ini terdapat permasalahan gizi dan atau imunisasi, atau penyakitnya berbasis lingkungan, maka akan dilakukan rujukan ke klinik gilinganmas, disamping pengobatan (kuratif). Disamping itu pada klinik MTBS ini juga akan senantiasa dilakukan penyuluhan sesuai dengan permasalahan anak.

Disamping pengobatan, klinik MTBS juga melakukan pemantauan terhadap tumbuh kembang anak usia 0-60 bulan melalui upaya Stimulasi, Intervensi dan Deteksi Dini Tumbuh Kembang (SIDDTK). Pada kegiatan ini, dilakukan deteksi dini, stimulasi terhadap kasus dengan gangguan tumbuh kembang. Kemudian juga dilakukan intervensi dengan kasus gangguan tumbuh kembang dan rujukan kasus dengan gangguan tumbuh kembang tersebut.

d. Klinik Pelayanan Kesehatan Gigi (BP Gigi)

Klinik ini melayani pengobatan dan perawatan gigi bagi seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkannya terutama pengobatan dasar seperti pencabutan

dan penembalan gigi. Dalam pelaksanaannya klinik ini dilayani oleh seorang Dokter Gigi dan dibantu oleh para perawat gigi yang berpengalaman dan terlatih. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Puskesmas Kertapati melaksanakan kegiatan umum terutama balita dan ibu hamil di posyandu-posyandu. UKGS dan UKGMD dilaksanakan 3 kali setahun.

e. Klinik Promosi Kesehatan

Klinik ini melayani :

1. Gizi

Konsultasi Melayani konsultasi Gizi Masyarakat dan Gizi Perorangan, baik didalam maupun diluar gedung. Dilaksanakan oleh seorang Petugas Gizi, setiap hari.

2. Imunisasi

Melayani Imunisasi BCG, DPT, Polio, Hepatitis, Campak, TT Bumil. Dilaksanakan setiap hari Senin oleh bidan terlatih.

3. Konsultasi Kesehatan Lingkungan (Sanitasi)

Memberikan konsultasi mengenai kesehatan dan keberhasilan lingkungan Rumah Sehat, Jamban Sehat, Sarana Air Bersih, Pemberantasan Sarang Nyamuk (PSN). Dilaksanakan oleh Sanitarian, setiap hari, baik didalam maupun diluar gedung.

4. Laboratorium

Melayani pemeriksaan laboratorium sederhana seperti test kehamilan, HB, golongan darah dan BTA sputum. Khusus untuk pemeriksaan BTA sputum, di Puskesmas Kertapati petugas hanya membuat preparatnya saja, sedangkan pembacaan hasilnya dilakukan oleh puskesmas lain yang telah ditunjuk. Pelayanan dilakukan setiap hari bagi pasien yang membutuhkan.

5. Penyuluhan Kesehatan

Dilakukan pada perorangan ataupun berkelompok, baik dilaksanakan di Puskesmas sekolah ataupun di tempat lain yang membutuhkan. Pelayanan ini akan dilaksanakan oleh tenaga-tenaga penyuluh yang menguasai materi yang dibahas.

6. Pelayanan Kesehatan Usia Lanjut (Puskesmas Santun Usia Lanjut)

Puskesmas Kertapati khusus melayani pelayanan kesehatan terhadap pasien lansia, yaitu pasien usia lebih dari 50 tahun. Puskesmas santun Usia Lanjut ini merupakan program Puskesmas Kertapati yang baru dilaksanakan tahun ini. Pelayanan kesehatan ini dilakukan dengan mengutamakan pasien lansia, baik di loket pendaftaran, tempat pemeriksaan kesehatan yang terpisah, maupun pelayanan di apotek. Hal ini bertujuan agar pasien lansia tidak lama menunggu/mengantri, mengingat keterbatasan fisik dan psikis pasien-pasien tersebut. Pelayanan kesehatan yang dilakukan terhadap pasien lansia adalah pemeriksaan antropometri

(BB,TB,Lingkar pinggung), tekanan darah, Hb, gula darah, reduksi protein, disamping pemeriksaan terhadap keluhanannya (penyakit). Setiap pasien akan mendapat Kartu Menuju Sehat Usia Lanjut (KMS Lansia). KMS ini bertujuan untuk memantau kesehatan pasien lansia secara berkesinambungan. Disamping itu, juga selalu dilakukan penyuluhan terhadap permasalahan kesehatan lansia maupun penyakitnya. *Sumber : Dokumentasi Puskesmas Kertapati*

Pada pelaksanaannya, pelayanan kesehatan lansia ini dilakukan oleh seorang perawat terampil yang telah mendapat pelatihan khusus kesehatan lansia. Namun, apabila terdapat kasus yang tidak dapat ditangani, maka pasien tersebut akan dikonsulkan dengan dokter. Untuk meningkatkan jangkauan pelayanannya, puskesmas santun usia lanjut juga melakukan pemeriksaan kesehatan secara berkala terhadap pasien lansia melalui posyandu lansia. Pada saat ini Puskesmas Kertapati telah memiliki 3 posyandu lansia, yang terdapat di masing-masing kelurahan. Kegiatan Posyandu Lansia yang dilaksanakan sebulan sekali ini meliputi pemeriksaan kesehatan berkala, pengobatan, arisan lansia, pengajian, penyuluhan kesehatan dan senam lansia. Kegiatan di posyandu lansia ini dilakukan oleh kader dan petugas dari puskesmas. *Sumber : Dokumentasi Puskesmas Kertapati*

7. Klinik Kesehatan Reproduksi (Kespro)

Klinik Kesehatan Reproduksi (Kespro) merupakan salah satu program puskesmas Kertapati yang khusus memberikan perhatian terhadap permasalahan kesehatan reproduksi diwilayah kerja Puskesmas Kertapati. Kegiatan ini dilaksanakan oleh seorang tenaga dokter umum, perawat dan bidan. Pelayanan kesehatan reproduksi dilaksanakan didalam maupun diluar gedung Puskesmas Kertapati. Kegiatan didalam gedung meliputi pemeriksaan dan pengobatan terhadap pasien dengan permasalahan reproduksinya, baik terhadap kespro remaja, wanita usia subur dan pasien lansia.

Setelah itu, akan dilakukan pencatatan/register secara terpisah terhadap pasien kespro, sehingga dapat diketahui pola kesakitan atau permasalahan kespro di setiap kelompok usia. Pelayanan kesehatan reproduksi didalam gedung dilakukan di unit BP dewasa, KIA dan ruang santun usia lanjut. Disamping itu, juga akan dilakukan penyuluhan terhadap pasien tersebut. Khusus terhadap pasien kespro WUS (wanita usia subur), dilakukan konseling/penyuluhan terhadap pasangannya. Sedangkan kegiatan kespro yang dilakukan diluar gedung meliputi penyuluhan kesehatan reproduksi remaja di sekolah, yang biasanya bersamaan dengan penyuluhan napza, dan skrining permasalahan kespro remaja di sekolah. ³⁷

³⁷ *Ibid.* hlm. 3

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayah kerjanya, Puskesmas Kertapati melakukan kegiatan-kegiatan secara jemput bola. Kegiatan-kegiatan tersebut diantaranya adalah Posyandu Balita di 23 Posyandu, Posyandu Lansia di 3 Posyandu, UKS/UKGS di 17 SD/MI, 7 SMP dan 5 SMA, UKGMD di 23 Posyandu serta melakukan kunjungan ke rumah pasien bagi pasien-pasien yang membutuhkannya.

8. Fasilitas Penunjang Pelayanan Kesehatan

Untuk menunjang keberhasilan Puskesmas Kertapati dalam rangka pelayanan kesehatan pada masyarakat, maka seluruh kegiatan harus berpedoman pada Visi, Misi, Motto, dan Nilai Puskesmas kertapati serta pelaksanaannya harus berpedoman pada Protap-protap (Standar Pelayanan) yang telah dibakukan.

Visi Puskesmas Kertapati adalah mewujudkan masyarakat sehat yang bertumpu pada pelayanan prima sedangkan Misi Puskesmas Kertapati adalah Memberikan pelayanan kesehatan yang prima, Meningkatkan sara dan prasarana pelayanan kesehatan yang bermutu prima, Meningkatkan kemitraan dengan semua pihak, Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kesejahteraan pegawai, Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat.³⁸

9. Kebijakan Mutu

³⁸ Wawancara pribadi dengan Dr. Erine Dwindi I.P, Kepala Puskesmas, Palembang 17 Oktober 2017, Pukul 09.30, Puskesmas Kertapati Kota Palembang

“Kami Puskesmas Kertapati bertekad memberikan pelayanan kesehatan secara profesional dan bertanggung jawab serta meningkatkan kualitas pelayanan yang prima demi mewujudkan masyarakat yang sehat berbasis kemandirian.”Nilai - nilai yang menjadi spesifik puskesmas kertapati di antaranya : Komunikatif, Etika, Rajin, Terdepan, Akurat, Prima, Amanah, Terbaik, Ikhlas.³⁹

C. Ketenagaan

Untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan sehari-harinya. Puskesmas Kertapati dipimpin oleh seorang Kepala Puskesmas yang sejak 1 januari 2012 dijabat oleh dr. Erine Dwindi I.P. yang dibantu oleh 2 orang dokter umum, 1 orang dokter gigi (PTT), 5 orang perawat, 2 orang perawat gigi, 4 orang bidan, 2 orang asisten apoteker, 1 orang petugas gizi, 1 orang petugas TU, 3 orang petugas administrasi, 1 orang tenaga laboratorium dan 6 orang Tenaga Honor Kotrak, 9 orang tenaga honor BLUD.

Sesuai dengan komitmen yang telah disepakati bersama anatar kepala dan seluruh staf Puskesmas kertapati maka diadakan jadwal pembelajaran dan pelatihan baik di dalam maupun diluar Puskesmas Kertapati. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan keterampilan sumber daya manusia yang ada di Puskesmas Kertapati.

³⁹ Wawancara pribadi dengan Lasmiana Am.kep, Ka. Ta Usaha, Palembang 18 Oktober 2017, Pukul 09.45, Pusat Dinas Kesehatan Kota Palembang

Tabel 3. Daftar Pegawai Puskesmas Kertapati

No	N a m a	N I P	J a b a t a n
1	Dr. Erine Dwinda I.P.	197801312006042012	Kepala Puskesmas
2	Dr. Hendra Yanto	19820117 200903 1 002	Dokter Umum
3	Dr. Eldiansi	Dokter PTT	Dokter Umum
4	Drg. Dewi Permatasari	Dokter PTT	Dokter Gigi
5	Lasmiana Am.kep	198112162006042006	Ka. Ta Usaha
6	Nurlizah,SKM	195906131982032007	Perawat
7	Rosmala Dewi Am.Kep	197312261998032005	Perawat Ahli Madya
8	Hj Siti Nurhayana	196201011985122004	Perawat
9	Darmini	196511111991032004	Perawat Pustu
10	Hj Emi	19680719199102002	Perawat Gigi
11	Kartini	197308181994032003	Perawat Gigi

12	Faurani Am.Keb	197111051993012001	Bidan
13	Bismirawati Am.Keb	196909151990012002	Bidan Pustu
14	Hj Zulaika Am.Keb	196812181989112001	Bidan Pustu
15	Sri Firziah AMG	196402261985012002	Petugas Gizi
16	Sri Hartati Asni	196607021992032005	Assisten Apoteker
17	Ita Nurlita SKM	197403011995032002	Assisten Apoteker
18	Evi Aprina	19800416 200701 2 006	Perawat
19	Yutina Sari Am.keb	19830112 200904 2 003	Bidan
20	Rusmiati	19620503 201407 2 001	Tekhnik Administrasi Lainnya
21	Zulyani	19680820 201407 2 001	Tekhnik Administrasi Lainnya
22	Nenny Martini Am.Kep	19820727 201407 2 003	Perawat MTBS
23	A Rohman	19680606 201407 1 001	Tekhnik Administrasi Lainnya

24	Kartika sari. Am.Keb		Tenaga honor kontrak (Bidan)
25	Indah Kartini Am.Kep		Tenaga honor kontrak (Perawat)
26	Ani Wilta SKM		Tenaga honor kontrak (Bidan Pustu)
27	Nesta Meranti Am.Keb		Tenaga honor kontrak (Bidan)
28	Hardianti Am.keb		Tenaga honor kontrak (Bidan)
29	Dalia S.Kep		Tenaga honor kontrak (Perawat)
30	Nursaida Am.keb		Tenaga Honor BLUD
31	Try Nilamsari Am.kep		Tenaga Honor BLUD
32	Indah Permatasari Am.Kep		Tenaga Honor BLUD
33	Rima Maretta Amd.keb		Tenaga Honor BLUD
34	Tutry Fenia Sastra Am.Ak		Tenaga Honor BLUD
35	Julita Purnamasari Am.kep		Tenaga Honor BLUD

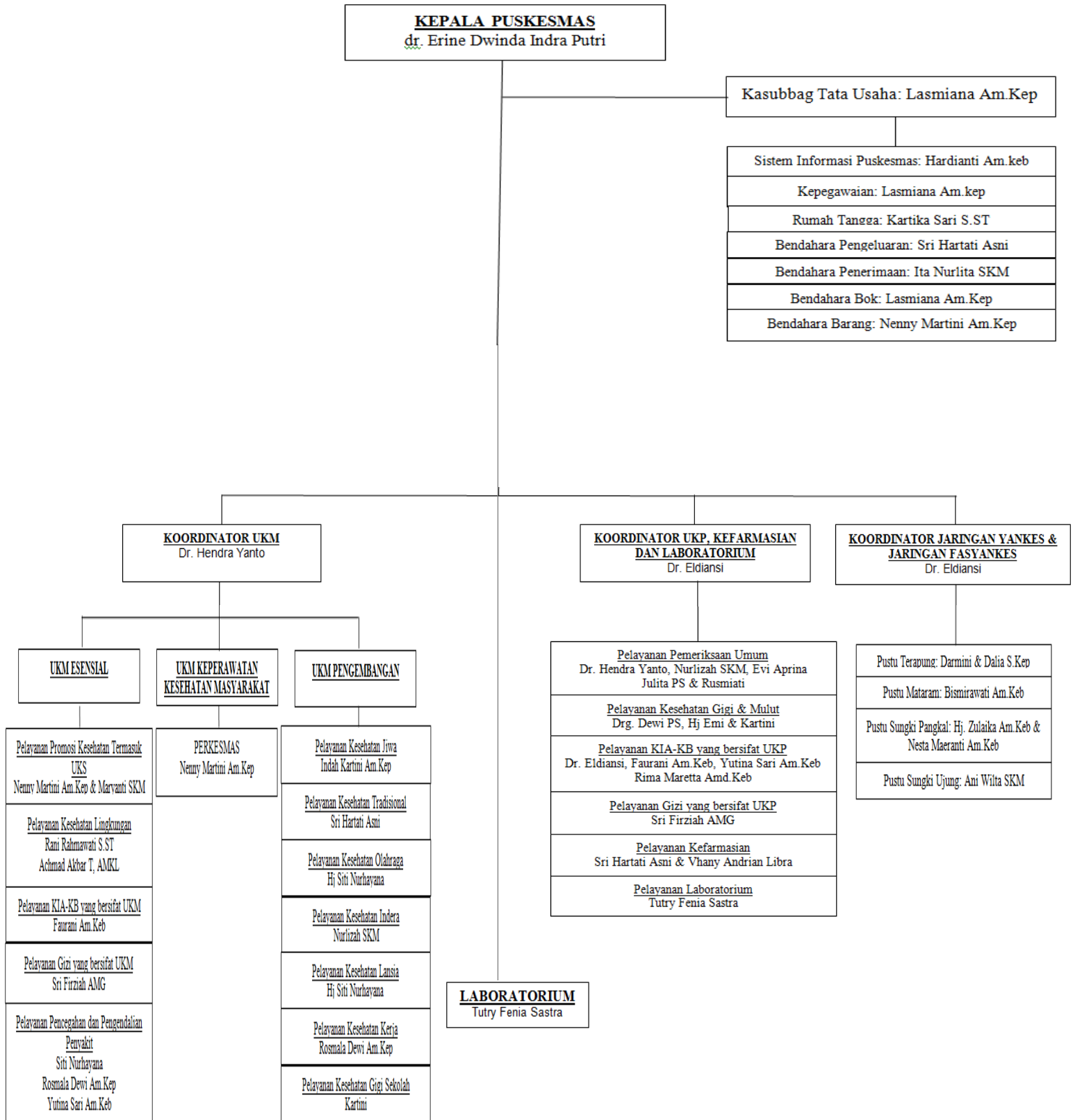
36	Ragilia Setiriliastuni		Tenaga Honor BLUD
37	Vhany Andrian Libra		Tenaga Honor BLUD
38	Rani Rahmawati S.ST		Tenaga Honor BLUD
39	Tutry Fenia Sastra		Tenaga Laboratorium

D. STRUKTUR ORGANISASI

Sama seperti halnya instansi lain, untuk kelancaran tugas dan memenuhi kewajibannya dalam hal memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkannya dan berbagai kegiatan administrasi lainnya maka Puskesmas Kertapati pun menyusun suatu organisasi yang dipimpin oleh Kepala Puskesmas.

Secara garis besar Puskesmas Kertapati dibagi atas beberapa unit kerja yang bertanggung jawab pada Kepala Puskesmas secara langsung dan pelaksanaan kegiatannya disesuaikan dengan program kerjanya masing-masing yang disusun setiap tahun di bawah tanggung jawab pemegang program. Untuk lebih jelasnya berikut akan disajikan Struktur Organisasi Puskesmas Kertapati yang mulai berlaku sejak Januari 2016.

STRUKTUR ORGANISASI PUSKESMAS KERTAPATI



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Bab ini merupakan analisis data dan sekaligus menjadi jawaban terhadap apa yang dipermasalahkan dalam rumusan masalah sebelumnya. Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Kertapati Sumatera Selatan hal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi humas puskesmas kertapati dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Kertapati Sumatera Selatan penelitian ini dilakukan pada 17 Oktober 2017.

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam dan dokumentasi. Jenis data dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yaitu data yang penekanan pada usaha menjawab semua pertanyaan penelitian ini berkenaan dengan pelayanan puskesmas kertapati penelitian akan di uraikan sebagai berikut :

1. Identifikasi Subjek Penelitian Pihak Puskesmas

a. Subjek I

Nama	: Dr. Erine Dwindi I.P.
Tempat, Tanggal Lahir	: Palembang, 25 Oktober 1980
Jabatan	: Kepala Puskesmas

b. Subjek II

Nama : Lasmiana Am.kep
 Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 17 Desember 1982
 Jabatan : Kepala Tata Usaha

2. Identifikasi Subjek Penelitian Pihak Pasien

a. Subjek I

Nama : Dyah Wirawati Cakra Yudha
 Pratiwi, S. E
 Tempat, Tanggal Lahir : Serang, 19 Agustus 1987

b. Subjek II

Nama : Jamilah
 Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 18 Febuari 1987

3. Identifikasi Subjek Penelitian Pihak Pasien

a. Subjek Pasien I

Nama : Dyah Wirawati Cakra Yudha
 Pratiwi, S.E
 Tempat, Tanggal Lahir : Serang, 19 Agustus 1987

b. Subjek Pasien II

Nama : Toni Siswanto
 Tempat, Tanggal Lahir : Jombang, 13 November 1985

B. Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Pelayanan Kesehatan

Masyarakat

Untuk mempromosikan sebuah lembaga atau perusahaan diperlukan suatu strategi. Menurut Tedjo strategi adalah kerangka atau cara yang mengintegrasikan tujuan - tujuan, kebijakan - kebijakan dan tindakan atau program organisasi.⁴⁰ Menurut Anwar Arifin suatu strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan.⁴¹ Menurut Ahmad S. Adnanputra, MA., MS. Seorang pakar Humas dalam naskah *work shop* yang berjudul *Public Relation Strategy*, menyatakan bahwa arti strategi adalah bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*) sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (*planning*), yang pada akhirnya perencanaan salah satu fungsi dari proses manajemen.⁴² Menurut Cutlip dan Center, proses *public relations* sepenuhnya mengacu pada kegiatan pendekatan manajerial. Dan proses ini terdiri dari *fact finding, planning, communication dan evaluation*.⁴³

Dari keterangan diatas maka istilah strategi *public relations* disebut juga dengan strategi manajemen yang sering pada disebut rencana atau rencana jangka panjang perusahaan. Suatu rencana strategis perusahaan menetapkan garis - garis besar tindakan strategi yang akan diambil dalam kurun waktu tertentu ke depan. Untuk

⁴⁰ Triporno Dan Udan, *Managemen Strategi*, (Bandung: Rekayasa Sains, 2005), hlm 17

⁴¹ Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi*, (Jakarta: Sains Humas, 2005), hlm. 59

⁴² Rosady Roslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 109

⁴³ Sholeh Soemitrat & Elvirano Ard , *asar - Dasar Public Relations*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2003), hlm. 90

memberikan kontribusi kepada rencana jangka panjang itu praktisi *public relations* dapat melakukan langkah - langkah sebagai berikut :

- d. Menyampaikan fakta dan opini, baik yang beredar di dalam maupun di luar perusahaan.
- e. Menelusuri dokumen resmi perusahaan dan mempelajari perusahaan yang terjadi secara historis.
- f. Melakukan analisis SWOT (*Stenghts* atau Kekuatan, dan *Weaknesses* atau Kelemahan, *Opportunities* atau Peluang, *Threats* atau Ancaman)

Ada banyak definisi Humas yang dijelaskan oleh pakar, namun di sini akan dijelaskan lebih kepada konsep daripada Humas. Pakar Kehumasan Inggris, Frank Jefkins, mendefinisikan humas itu dibangun dengan semua bentuk komunikasi ke dalam maupun keluar organisasi, antara organisasi dan publiknya untuk mencapai tujuan saling pengertian.⁴⁴

1. Planning

a. Visi dan Misi

Strategi Humas Puskesmas dalam pelayanan kesehatan kertapati harus memiliki visi dan misi sesuai dengan apa yang ada di dalam setiap lembaga kesehatan sejalan yang disampaikan oleh Kepala Puskesmas Dr. Erine Dwindi I.P Kertapati tentang visi dan misi dari Pelayanan Puskesmas Kertapati bahwa :

⁴⁴ Yosai Iriantara. *Manajemen Humas Sekolah*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 6.



“Visi Puskesmas Kertapati adalah mewujudkan masyarakat sehat yang bertumpu pada pelayanan prima.”

“Misi Puskesmas Kertapati adalah Memberikan pelayanan kesehatan yang prima, Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan yang bermutu prima, Meningkatkan kemitraan dengan semua pihak, Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kesejahteraan pegawai, Mendorong kemandirian masyarakat untuk hidup sehat.”⁴⁵

Dengan adanya visi dan misi strategi pelayanan humas puskesmas kertapati dalam pelayanan kesehatan maka puskesmas tersebut sudah memenuhi kriteria yang dibutuhkan dalam menjalankan Puskesmas Kertapati, dokter - dokter yang ada di dalam Puskesmas bermacam-macam sehingga didalam Puskesmas Kertapati tersebut bisa berobat apa saja di butuhkan oleh semua pasien yang berada dikawasan tersebut dan dikawasan lain. Pilihan macam-macam dokter tersebut mempermudah kan bagi pasien untuk berobat dan tidak jauh berobat dari Puskesmas.

⁴⁵ Wawancara pribadi dengan Dr. Ernie Dwindi I.P, Kepala Puskesmas, Palembang 17 Oktober 2017, Pukul 09.30, Puskesmas Kertapati Kota Palembang

b. SDM



Dokumentasi foto Wawancara

dengan Kepala Puskesmas Kertapati

Dr. Erine Dwindi I.P

Selama bekerja dalam puskesmas kertapati berapa jumlah SDM yang belum ada gelar dan yang ada gelar sejalan yang disampaikan oleh Kepala Puskesmas Dr. Erine Dwindi I.P Kertapati tentang SDM yang belum ada gelar dan yang sudah ada gelar :



Dokumentasi foto Wawancara dengan Kepala TU Puskesmas

Kertapati Lasmiana Am.kep

“Jumlah SDM yang belum ada gelar itu jumlahnya ada 8 orang dan yang sudah ada gelar itu jumlahnya 31 orang dan itu semua jumlah SDM dari puskesmas

kertapati”.⁴⁶ Selama ini bekerja dalam puskesmas kertapati jumlah SDM yang ada dipuskesmas kertapati yang diutarakan oleh Lasmiana Am.kep :

“Jumlah SDM yang ada dipuskesmas kertapati selama saya bekerja dan saya ketahui itu ada 39 orang, dan tidak ada SDM lain.”⁴⁷

No	N a m a	N I P	J a b a t a n
1	Dr. Erine Dwindi I.P.	197801312006042012	Kepala Puskesmas
2	Dr. Hendra Yanto	19820117 200903 1 002	Dokter Umum
3	Dr. Eldiansi	Dokter PTT	Dokter Umum
4	Drg. Dewi Permatasari	Dokter PTT	Dokter Gigi
5	Lasmiana Am.kep	198112162006042006	Ka. Ta Usaha
6	Nurlizah,SKM	195906131982032007	Perawat
7	Rosmala Dewi Am.Kep	197312261998032005	Perawat Ahli Madya
8	Hj Siti Nurhayana	196201011985122004	Perawat
9	Darmini	196511111991032004	Perawat Pustu
10	Hj Emi	19680719199102002	Perawat Gigi
11	Kartini	197308181994032003	Perawat Gigi
12	Faurani Am.Keb	197111051993012001	Bidan
13	Bismirawati Am.Keb	196907151990012002	Bidan Pustu

⁴⁶ Wawancara pribadi dengan Dr. Erine Dwindi I.P, Kepala Puskesmas, Palembang 17 Oktober 2017, Pukul 09.30, Puskesmas Kertapati Kota Palembang

⁴⁷ Wawancara pribadi dengan Lasmiana Am.kep, Kepala TU Puskesmas, Palembang 17 Oktober 2017, Pukul 09.35, Puskesmas Kertapati Kota Palembang

14	Hj Zulaika Am.Keb	196812181989112001	Bidan Pustu
15	Sri Firziah AMG	196402261985012002	Petugas Gizi
16	Sri Hartati Asni	196607021992032005	Assisten Apoteker
17	Ita Nurlita SKM	197403011995032002	Assisten Apoteker
18	Evi Aprina	198004162007012006	Perawat
19	Yutina Sari Am.keb	198301122009042003	Bidan
20	Rusmiati	196205032014072001	Tekhnik Administrasi Lainnya
21	Zulyani	196808202014072001	Tekhnik Administrasi Lainnya
22	Nenny Martini Am.Kep	198207272014072003	Perawat MTBS
23	A Rohman	196806062014071001	Tekhnik Administrasi Lainnya
24	Kartika sari. Am.Keb		Tenaga honor kontrak (Bidan)
25	Indah Kartini Am.Kep		Tenaga honor kontrak (Perawat)
26	Ani Wilta SKM		Tenaga honor kontrak (Bidan Pustu)
27	Nesta Meranti Am.Keb		Tenaga honor kontrak (Bidan)
28	Hardianti Am.keb		Tenaga honor kontrak (Bidan)
29	Dalia S.Kep		Tenaga honor kontrak (Perawat)

30	Nursaida Am.keb		Tenaga Honor BLUD
31	Try Nilamsari Am.kep		Tenaga Honor BLUD
32	Indah Permatasari Am.Kep		Tenaga Honor BLUD
33	Rima Maretta Amd.keb		Tenaga Honor BLUD
34	Tutry Fenia Sastra Am.Ak		Tenaga Honor BLUD
35	Julita Purnamasari Am.kep		Tenaga Honor BLUD
36	Ragilia Setiriliastuni		Tenaga Honor BLUD
37	Vhany Andrian Libra		Tenaga Honor BLUD
38	Rani Rahmawati S.ST		Tenaga Honor BLUD
39	Tutry Fenia Sastra		Tenaga Laboratorium

c. Dana



**Dokumentasi foto Wawancara dengan
Kepala Puskesmas Kertapati Dr. Erine
Dwinda I.P dan Kepala TU Puskesmas
Kertapati Lasmiana Am.kep**

Dana dibutuhkan oleh semua orang dalam setiap suatu acara yang dilakukan, dimana dana tersebut bisa bermanfaat untuk kepentingan acara dalam organisasi seperti puskesmas, kampus, dan lain-lain. Dengan adanya dana yang dikeluarkan oleh pemimpin maka memperlancar setiap kepentingan acara kerja puskesmas yang dilakukan oleh organisasi dan uang dana tersebut diberikan kepada staf karyawan yang di beri perintah oleh pemimpin puskesmas. Di per jelaskan oleh Dr. Erine Dwindi I.P tentang berapa jumlah dana biasanya yang digunakan dalam setiap acara di Puskesmas Kertapati Palembang beliau mengatakan bahwa :

“Jumlah biasa dana yang digunakan dalam setiap acara di Puskesmas Kertapati Palembang yaitu RP. 40.000 / perorang yang di ikut sertakan dalam acara yang di adakan dalam puskesmas kertapati dan dana tersebut dikasih oleh pihak Dinkes kepada siapa yang diajak dalam acara tersebut.”⁴⁸

Di dalam setiap acara kerja luar dan kegiatan-kegiatan kerja ddalam puskesmas yang dilakukan oleh pemimpin puskesmas yang diberikan kepada karyawannya melalui kepala bagian TU itu ada yang memotoring. Diper jelaskan oleh Ibu Lasmiana Am.kep kepala bagian TU tentang siapa saja yang memonitoring di Puskesmas Kertapati Palembang dalam kegiatan sehari - hari beliau mengatakan bahwa :

⁴⁸ Wawancara pribadi dengan Dr. Erine Dwindi I.P, Kepala Puskesmas, Palembang 17 Oktober 2017, Pukul 09.30, Puskesmas Kertapati Kota Palembang

“Kepala TU ibu Lamiana Am.Kep menjawab yang memonitoring di Puskesmas Kertapati Palembang dalam setiap acara kerja luar dan kegiatan-kegiatan kerja ddalam puskesmas yaitu Kepala Puskesmas Kertapati yaitu Dr. Erine Dwindi I.P.”⁴⁹

2. Communication

Kegiatan yang dilakukan puskesmas

Kegiatan pokok yang dapat dilaksanakan oleh sebuah Puskesmas dilaksanakan adalah sebagai berikut : Kesejahteraan ibu dan anak, keluarga berencana, usaha peningkatan gizi, kesehatan lingkungan, pencegahan dan pemberantasan penyakit menular, pengobatan termasuk pelayanan darurat karena kecelakaan, penyuluhan kesehatan masyarakat, kesehatan sekolah, kesehatan olahraga, perawatan kesehatan masyarakat, ksehatan kerja, kesehatan gigi dan mulut, kesehatan jiwa, kesehatan mata, laboratorium sederhana, pencatatan dan pelaporan dalam rangka sistem informasi kesehatan, kesehatan lanjut usia, pembinaan pengobatan tradisional.

a. Penyuluhan

1. Sekolah

Guna meningkatkan kesehatan lingkungan sekolah dan siswa, SMPN 12 Kota Palembang, mendapat penyuluhan kesehatan dari

⁴⁹ Wawancara pribadi dengan Lasmiana Am.kep, Kepala TU Puskesmas, Palembang 17 Oktober 2017, Pukul 09.35, Puskesmas Kertapati Kota Palembang

Puskesmas Kertapati, Kota Palembang. Kepala Kesehatan Puskesmas Kertapati.

“Dr. Erine Dwindi I.P mengatakan, kegiatan ini dalam rangka kerjasama Puskesmas dan sekolah untuk meningkatkan kesehatan."Penyuluhan kesehatan ini penting, agar warga sekolah memahami pentingnya menjaga kesehatan," ujar Dr. Erine Dwindi I.P.”⁵⁰

Selain memberikan penyuluhan, pihaknya juga akan memeriksa lingkungan sekolah. "Pekarangan sekolah, WC, hingga kantin sekolah akan kami cek kesehatannya," jelasnya. Bukan hanya itu, seluruh siswa juga akan diberikan penyuluhan tentang kesehatan remaja, baik remaja putri yang harus memahami kesehatan reproduksi, dan kenakalan remaja putra.

"Soal pergaulan seks bebas, usia hamil, penyakit menular, perokok, bahkan ngelem yang kerap dilakukan pelajar. Semua ini kita sampaikan agar siswa lebih memahaminya," ungkapnya. Usai kegiatan ini, diharapkan siswa yang ikut dalam penyuluhan menjadi kader yang mampu memberikan contoh kepada siswa lainnya. "Regenerasi untuk kader yang di sekolah, mereka yang

⁵⁰ Wawancara pribadi dengan Dr. Erine Dwindi I.P, Kepala Puskesmas, Palembang 17 Oktober 2017, Pukul 09.30, Puskesmas Kertapati Kota Palembang

akan mengawasi kesehariannya di bawah bimbingan kami," sebutnya.

Terpisah, Wakil Kepala Sekolah SMPN 12, Rosniyati menyambut baik sosialisasi kesehatan yang dilakukan Puskesmas Kertapati. "Sebenarnya sudah lama sekolah meminta, namun baru bisa dilaksanakan sekarang," ujarnya. Menurutnya kegiatan ini membantu sekolah dan siswa tentang pentingnya menjaga kesehatan. "Terutama bahaya seks bebas, dan rokok. Karena usia siswa SMP ini kerap coba-coba," jelasnya.

2. Posyandu

Penyuluhan soal kesehatan tak melulu harus dilakukan secara formal atau dalam seminar. Penyuluhan di posyandu biasa yang dilakukan pihak puskesmas itu ada 2 yaitu puskesmas biasa, dan puskesmas lansia. Di Puskesmas Kertapati Palembang penyuluhan kesehatan oleh petugas Puskesmas kepada kader Posyandu. "Kepala TU ibu Lamiana Am.Kep salah satu petugas Puskesmas Kertapati menuturkan bahwa kegiatan penyuluhan dan rapat koordinasi dengan para kader posyandu dilakukan setiap akhir

bulan.”⁵¹ Hal ini dimaksudkan agar para kader posyandu lebih semangat untuk datang ke rapat koordinasi dan penyuluhan.

Untuk mengikuti rapat koordinasi posyandu bersama para petugas Puskesmas. Tema yang dibahas kali ini adalah soal sosialisasi sistem rujukan dari Puskesmas ke Rumah Sakit berdasarkan peraturan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Kepala TU ibu Lamiana Am.Kep menjelaskan kepada para kader bahwa Puskesmas Kertapati hanya dapat memberikan rujukan ke tiga rumah sakit yang ada di Palembang yakni RS Muhammad Huesin, RS Muhammadiyah serta RS Bari. Pihak Puskesmas dikatakannya tidak berwenang untuk mengeluarkan rujukan ke rumah sakit lain selain tiga rumah sakit tersebut.

"Jadi nanti ibu-ibu tolong disebarakan kepada warga, jangan datang ke Puskesmas lalu minta dirujuk ke RS Charitas atau RS lain hanya gara-gara punya BPJS. Kami bekerja sesuai peraturan dan memang begitu peraturannya," Kepala TU ibu Lamiana Am.Kep. Kepala TU ibu Lamiana Am.Kep menjelaskan mengapa sosialisasi terkait sistem rujukan sangat penting dilakukan. Dikatakannya bahwa banyak warga yang penyakitnya hanya batuk pilek sering

⁵¹ Wawancara pribadi dengan Lasmiana Am.kep, Kepala TU Puskesmas, Palembang 17 Oktober 2017, Pukul 09.35, Puskesmas Kertapati Kota Palembang

minta dirujuk ke RS besar. Padahal penyakit tersebut bisa ditangani oleh Puskesmas. Padahal menurut Kepala TU ibu Lamiana Am.Kep, hal tersebut justru mengganggu kelancaran pelayanan di rumah sakit. Tak jarang pasien yang sebenarnya butuh penanganan di rumah sakit tak mendapat tempat karena rumahsakit penuh oleh pasien yang seharusnya bisa dilayani ke .Puskesmas"Jadi memang mereka punya BPJS, dan berpikirnya mumpung gratis mintalah berobat ke RS. Padahal di kita juga bisa ditangani. Nanti kalau rumah sakit penuh, kita juga yang disalahkan kenapa merujuk pasien batuk pilek ke RS.

b. Puskesmas Keliling

Puskesmas keliling adalah kegiatan puskesmas yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kesehatan terutama yang berhubungan dengan promotif dan preventif. “Kepala TU ibu Lamiana Am.Kep Dijelaskan oleh Unit pelayanan kesehatan keliling yang dilengkapi dengan kendaraan bermotor roda 4 atau roda 2 dan peralatan kesehatan, peralatan komunikasi serta sejumlah tenaga yang berasal dari Puskesmas. Fungsinya menunjang dan membantu melaksanakan kegiatan-kegiatan Puskesmas

dalam wilayah kerjanya yang belum terjangkau oleh pelayanan kesehatan.”⁵²

Kegiatan yang dilakukan Puskesmas Keliling adalah :

1. Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di daerah terpencil yang tidak terjangkau oleh pelayanan Puskesmas atau Puskesmas Pembantu.
2. Melakukan penyelidikan tentang kejadian luar biasa.
3. Dipergunakan sebagai alat transpor penderita dalam rangka rujukan bagi kasus gawat darurat.
4. Melakukan penyuluhan kesehatan.

3. Evaluation

a. Monitoring Seseorang

Monitoring merupakan fungsi manajemen yang berkesinambungan yang mempunyai tujuan utama menyediakan umpan balik dan indikasi awal tentang bagaimana kegiatan-kegiatan dilaksanakan, perkembangan atau pencapaian kinerja dari waktu ke waktu serta pencapaian hasil yang diharapkan kepada pemimpin staff karyawan . Selama bekerja dalam puskesmas kertiapati monitoring melacak kinerja

⁵² ibid

yang nyata terhadap apa yang direncanakan atau diharapkan dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

“Disampaikan oleh Kepala Puskesmas Dr. Erine Dwindi I.P monitoring meliputi kegiatan pengumpulan dan analisis data tentang proses dan hasil dari pelaksanaan program atau kegiatan dan memberikan rekomendasi untuk melakukan tindakan koreksi. Fungsi dari monitoring adalah fungsi manajemen yang berkesinambungan untuk memberikan rekomendasi untuk melakukan tindakan koreksi kepada pimpinan puskesmas dan stakeholders lainnya.”⁵³

Bila kemudian tindakan koreksi dilakukan maka fungsi pengendalian akan terlaksana secara lengkap. “Ditambahkan oleh Kepala TU ibu Lamiana Am.Kep Hasil monitoring yang telah dianalisis dan diolah dapat dijadikan sebagai informasi yang dapat dipahami dengan mudah oleh manajer/stake holder (Pimpinan Puskesmas) untuk dasar pengambilan keputusan tindak lanjut, baik menyangkut kegiatan yang sedang berjalan maupun kegiatan yang akan datang.”⁵⁴

b. Laporan Puskesmas

Laporan adalah suatu bentuk penyampaian berita, keterangan, pemberitahuan ataupun pertanggungjawaban baik secara lisan maupun secara tertulis dari bawahan kepada atasan sesuai dengan hubungan wewenang (authority) dan tanggung jawab

⁵³ Wawancara pribadi dengan Dr. Erine Dwindi I.P, Kepala Puskesmas, Palembang 17 Oktober 2017, Pukul 09.30, Puskesmas Kertapati Kota Palembang

⁵⁴ Wawancara pribadi dengan Lasmiana Am.kep, Kepala TU Puskesmas, Palembang 17 Oktober 2017, Pukul 09.35, Puskesmas Kertapati Kota Palembang

(responsibility) yang ada antara mereka. Laporan mempunyai peranan yang penting pada suatu organisasi karena dalam suatu organisasi dimana hubungan antara atasan dan bawahan merupakan bagian dari keberhasilan organisasi tersebut.

“Disampaikan oleh Kepala Puskesmas Dr. Erine Dwindi I.P laporan puskesmas meliputi datanya berupa soft-file dan hard-file. Yang dimana softfile adalah berupa file yang dikirim lewat e-mail internet sedangkan hard file itu berupa data langsung yaitu berupa hasil cetakan printer dan hasil tulisan tangan.”⁵⁵

Bila kemudian tindakan mengerjakan file laporan puskesmas tersebut baik itu soft-file dan hard-file secara lengkap. “Ditambahkan oleh Kepala TU ibu Lamiana Am.Kep Hasil file laporan puskesmas yang telah dibuat baik itu dikirim lewat email, serta diketik, dicetak, ditulis dengan tangan dapat dijadikan sebagai informasi yang dapat dipahami dengan mudah oleh manajer/stake holder (Pimpinan Puskesmas) untuk dasar pengambilan keputusan tindak lanjut, baik menyangkut kegiatan yang sedang berjalan maupun kegiatan yang akan datang.”⁵⁶

⁵⁵ Wawancara pribadi dengan Dr. Erine Dwindi I.P, Kepala Puskesmas, Palembang 17 Oktober 2017, Pukul 09.30, Puskesmas Kertapati Kota Palembang

⁵⁶ Wawancara pribadi dengan Lasmiana Am.kep, Kepala TU Puskesmas, Palembang 17 Oktober 2017, Pukul 09.35, Puskesmas Kertapati Kota Palembang

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Tabel

Pembahasan Hasil Penelitian Dengan Kepala Puskesmas & Kepala TU Puskesmas

No	Dimensi	Ringkasan	Keterangan
1.	Planning	Suatu perencanaan puskesmas yang pada akhirnya perencanaan salah satu fungsi dari proses manajemen puskesmas.	Baik
	a. Visi misi	Visi : Menjadi Puskesmas dengan Pelayanan Bermutu dan Menuju Masyarakat Sehat. Misi : Mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu, profesional, merata, dan terjangkau oleh masyarakat secara efisien dan efektif, Mewujudkan derajat kesehatan masyarakat yang optimal, Mendorong kemandirian masyarakat untuk berperilaku sehat dan hidup dalam lingkungan yang sehat dalam upaya kesehatan secara komprehensif	Baik
	b. SDM	Kepala Kantor Puskesmas, Humas, Kepala Tata Usaha, Dokter, Perawat, Staff dan Karyawan Puskesmas.	Cukup

2.	c. Dana	Pemerintah, BPJS.	Cukup
	Communication	Communication / komunikasi adalah " suatu <u>proses</u> di mana puskesmas menciptakan, dan menggunakan <u>informasi</u> agar terhubung dengan <u>lingkungan</u> dan orang lain.	Baik
	1. Mengadakan Kegiatan Penyuluhan kesekolah & Posyandu.	Kegiatan Penyuluhan Sekolah : Kegiatan penyuluhan kesehatan ini penting agar warga sekolah memahami pentingnya menjaga kesehatan selain memberikan penyuluhan, pihaknya memeriksa lingkungan sekolah. "Pekarangan sekolah, WC, hingga kantin sekolah akan kami cek kesehatannya," jelasnya. Bukan hanya itu, seluruh siswa juga akan diberikan penyuluhan tentang kesehatan remaja, baik remaja putri yang harus memahami kesehatan reproduksi, dan kenakalan remaja putra. Kegiatan Penyuluhan Posyandu : Kegiatan penyuluhan kesehatan ini penting agar posyandu memahami soal sosialisasi sistem rujukan dari Puskesmas ke Rumah Sakit berdasarkan peraturan yang dikeluarkan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.	Baik Baik

3.	2. Melakukan Kegiatan Puskesmas Keliling	Kegiatan Puskesmas Keliling: Memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat di daerah terpencil yang tidak terjangkau oleh pelayanan puskesmas atau puskesmas pembantu, Melakukan penyelidikan tentang kejadian luar biasa, Dipergunakan sebagai alat transpor penderita dalam rangka rujukan bagi kasus gawat darurat, Melakukan penyuluhan kesehatan.	Baik
	Evaluation	Kegiatan penilaian yang dilakukan puskesmas berkenaan dengan proses untuk menentukan nilai dari puskesmas.	Baik
	1. Monitoring Seseorang	Melacak kinerja yang nyata terhadap apa yang direncanakan atau diharapkan dengan menggunakan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.	Baik
	2. Laporan Puskesmas	Laporan puskesmas meliputi datanya berupa soft-file dan hard-file. Yang dimana softfile adalah berupa file yang dikirim lewat e-mail internet sedangkan hard file itu berupa data langsung yaitu berupa hasil cetakan printer dan hasil tulisan tangan.	Baik

Tabel

Pembahasan Hasil Penelitian Dengan Pihak Pasien Puskesmas

No	Nama Pasien	Pertanyaan Masalah Puskesmas	Jawabn Masalah Puskesmas
1.	Dyah Wirawati Cakra Yudha	1. Apa Perbedaan antara puskesmas kertapati dengan puskesmas lainnya menurut ibu Dyah? 2. Dimana rujukan rumah sakit oleh pihak Puskesmas Kertapati jika Ibu Dyah masuk rumah sakit dikarenakan sakit parah? 3. Adakah masalah yang dari puskesmas terhadap ibu Dyah sebagai pasien ?	Cukup karena : a. Terjangkaunya tempat puskesmas kertapati dengan lokasi saya berada. b. Pengobatan kami mengambil sendiri ditempat puskesmas tersebut c. Sebagian petugas rama/senyum kepada pasien Cukup karena, Rujukan rumah sakit bila pasien harus masuk rumah sakit adalah dirujukan kerumah sakit tipe c jika fasilitas rumah sakit tipe c belum mencapai maksimal maka ditingkatkan menjadi tipe b. Kurang, karena : a. Ada sebagian petugas tidak rama/senyum kepada pasien b. Pasien tidak boleh memakai sandal didalam ruangan akan tetapi petugas puskesmas memakai sandal / sepatu.

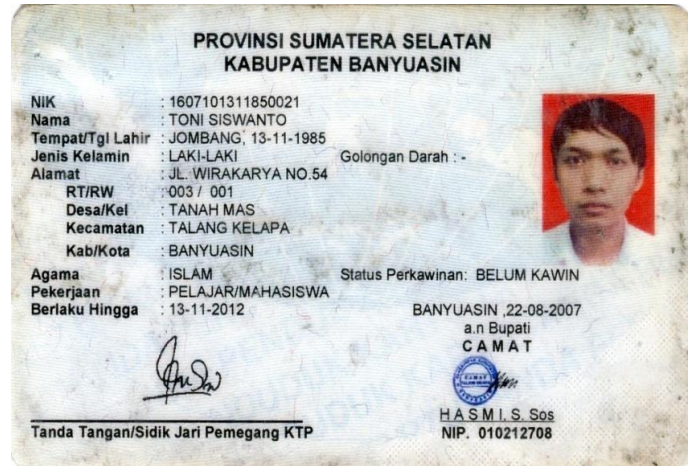
2.	Bapak Toni Siswanto	1. Apa Perbedaan antara puskesmas kertapati dengan puskesmas lainnya menurut ibu Dyah? 2. Dimana rujukan rumah sakit oleh pihak Puskesmas Kertapati jika Ibu Dyah masuk rumah sakit dikarenakan sakit parah? 3. Adakah masalah yang dari puskesmas terhadap ibu Dyah sebagai pasien ?	Cukup karena : a. Terjangkaunya tempat puskesmas kertapati dengan lokasi saya berada. b. Pengobatan kami mengambil sendiri ditempat puskesmas tersebut c. Sebagian petugas rama/senyum kepada pasien Cukup karena, Rujukan rumah sakit bila pasien harus masuk rumah sakit adalah dirujukan kerumah sakit tipe c jika fasilitas rumah sakit tipe c belum mencapai maksimal maka ditingkatkan menjadi tipe b. Kurang, karena : a. Ada sebagian petugas tidak rama/senyum kepada pasien b. Pasien tidak boleh memakai sandal didalam ruangan akan tetapi petugas puskesmas memakai sandal / sepatu.
----	------------------------	--	---

Dokumentasi Data Foto KTP Pasien Puskesmas Kertapat

Pasien 1



Pasien 2



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis serta uraian bab-bab sebelumnya tentang Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Strategi humas puskesmas kertapati dalam pelayanan kesehatan masyarakat itu sudah diterapkan dengan baik oleh kepala puskesmas kepada pasien dan masyarakat melalui karyawan perawat dan lainnya.

Planning adalah suatu perencanaan puskesmas yang pada akhirnya perencanaan salah satu fungsi dari proses manajemen puskesmas, yang dilakukan dalam hal planning oleh pihak puskesmas sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan visi misi yang dibuat oleh pihak puskesmas akan tetapi terbatas cukupnya sdm dan dana terkadang menyulitkan untuk planning yang dilakukan oleh pihak puskesmas terhadap pasien didalam maupun diluar puskesmas, bagi pasien yang berkunjung dipuskesmas sangat senang apa yang dilakukan pekerjaan didalam puskesmas sesuai dengan apa yang dibuat dalam visi dan misi puskesmas kertapati.

Communication / komunikasi adalah suatu proses di mana puskesmas menciptakan, dan menggunakan informasi agar terhubung dengan lingkungan dan orang lain, yang dilakukan dalam hal communication oleh pihak puskesmas sudah dilakukan dengan baik sesuai dengan kegiatan posyandu dan puskesmas keliling.

Evaluation / penilaian adalah suatu hasil yang di nilai oleh pimpinan puskesmas melalui monitoring dan laporan dari kepala tata usaha puskesmas.

B. Saran-saran

Dari uraian dan kesimpulan tersebut di atas maka dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

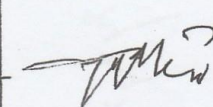
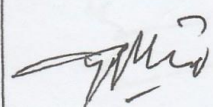
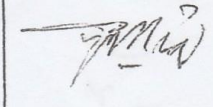
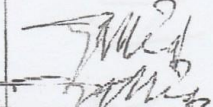
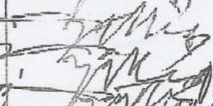
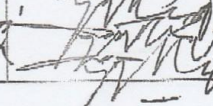
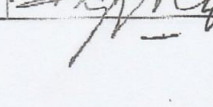
1. SDM nya harus bisa ditambah agar menambah tingkatan kinerja yang bisa mengupayakan puskesmasnya berkualitas dan bisa menjadikan puskesmasnya terbaik sekota palembang.
2. Dana nya bisa ditingkatkan agar dana tersebut bisa mengajak tim kerja yang banyak untuk kegiatan puskesmas diluar.
3. Communication bisa dibuatkan ramah dan menyenangkan kepada pasien agar nyaman dalam berobat pasien dipuskesmas kertapati.
4. Evaluation bisa disama ratakan antara pihak pasien dengan petugas dari puskesmas seperti pemakaian masuknya alas kaki sandal /sepatu didalam puskesmas agar pasien bisa nyaman masuk dan keluarnya puskesmas kertapati.

Lampiran

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Arahman
 NIM : 13510006
 Jurusan : Komunikasi Penyiaran Islam
 Judul Skripsi : Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat
 (Studi Kasus Pelayanan Puskesmas Kertapati Terhadap Masyarakat)

Nama Pembimbing I : Drs. Syahir Badruddin, M. Si

No	Tanggal	Hal Yang Dikonsultasikan	Paraf Pembimbing
1.	11. 10. 2017	Bab II diperbaiki sederajat kurang dari 1000	
2.	13. 10. 2017	Perbaiki Kurang kurang Buat Petoman pelayanan ke Bab III	
3	17. 10. 2017	Ace Bab III Buat petoman pelayanan	
4.	14. 11. 2017	Perbaiki Bab IV Buat petoman dengan kurang Berfikir di Bab II	
5	15. 11. 2017	Perbaiki Sesuai Koreksi	
6.	21. 11. 2017	Perbaiki Sesuai Koreksi	
7	22. 11. 2017	Perbaiki Sesuai Koreksi	
8	04. 12. 2017	Ace Ujian / Monev	

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Arahman
NIM : 13510006
Jurusan : Komunikasi Penyiaran Islam
Judul Skripsi : Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat
 (Studi Kasus Pelayanan Puskesmas Kertapati Terhadap Masyarakat)

Nama Pembimbing II : Muslimin, M. Kom. I

No	Tanggal	Hal Yang Dikonsultasikan	Paraf Pembimbing
1.	28/9/2017	Revisi BAB I	
2.	28/9/2017	Revisi BAB I	
3.	10/10/2017	Revisi BAB I	
4.	12/10/2017	ACC BAB I & lanjut BAB II	
5.	14/10/2017	Revisi BAB II	
6.	15/10/2017	Revisi BAB II	
7.	16/10/2017	Revisi BAB II	
8.	18/10/2017	ACC BAB II & lanjut BAB III	
9.	20/10/2017	Revisi BAB III	
10.	22/10/2017	Revisi BAB III	
11.	22/10/2017	Revisi BAB III	
12.	29/10/2017	ACC BAB III & lanjut BAB IV	
13.	5/12/2017	ACC BAB IV / lanjut BAB V	
14.	11/12/2017	ACC BAB V, ACC Uraian Kesimpulan.	

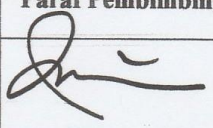
LEMBAR KONSULTASI

Nama : Arahman
NIM : 13510006
Jurusan : Komunikasi Penyiaran Islam
Judul : Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Pelayanan
Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan
Puskesmas Kertapati Terhadap Masyarakat)
Penguji I : Manallualili, M.Ed

No	Tanggal	Konsultasi Revisi Skripsi	Paraf Pembimbing
1.	31 Januari 2018	Perbaikan Cover Skripsi, Lengkapi data Skripsi yang kurang lengkap.	

LEMBAR KONSULTASI

Nama : Arahman
NIM : 13510006
Jurusan : Komunikasi Penyiaran Islam
Judul : Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Pelayanan Kesehatan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan Puskesmas Kertapati Terhadap Masyarakat)
Penguji II : Mohd. Aji Isnanini, MA

No	Tanggal	Hal Yang Dikonsultasikan	Paraf Pembimbing
1.	31 Januari 2018	Perbaikan Cover Skripsi, Lengkapi data Skripsi yang kurang lengkap.	

PERUBAHAN PEMBIMBING SKRIPSI

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS DAKWAH DA KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH PALEMBANG
NOMOR : 161 TAHUN 2017

TENTANG

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI STRATA SATU (S.1)
BAGI MAHASISWA TINGKAT AKHIR FAKULTAS DAKWAH
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UIN RADEN FATAH PALEMBANG.

- Menimbang : 1. Bahwa untuk mengakhiri Program sarjana (S1) bagi Mahasiswa, maka perlu ditunjuk Tenaga ahli sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing kedua yang bertanggung jawab dalam rangka penyelesaian Skripsi Mahasiswa.
2. Bahwa untuk lancarnya tugas pokok itu, maka perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan (SKD) tersendiri Dosen yang ditunjuk dan tercantum dalam SKD ini memenuhi syarat untuk melaksanakan tugas tersebut.
- Mengingat : 1. Undang-undang No. 2 Tahun 1989 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 1990 tentang Pendidikan tinggi;
3. Keputusan Menteri Agama RI No. 53 Tahun 2015 tentang Organisasi dan tata kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;
4. Keputusan Menteri Agama RI No. 62 tahun 2015 tentang statuta UIN Raden Fatah Palembang;
5. Keputusan Menteri Agama RI No. 27 Tahun 1995 tentang Kurikulum Nasional Program Sarjana (S1) Universitas Islam Negeri;
6. Keputusan Menteri Agama RI No. 232 Tahun 1991 yang telah disempurnakan dengan Keputusan Menteri Agama No. 298 Tahun 1993.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

- Pertama : Menunjuk sdr. : 1. Drs. Syahir Badrudin, M. Si NIP : 19521223 198303 1 003
2. Muslimin, M. Kom. I NIDN : 2022107801

Dosen Fakultas Dakwah UIN Rader Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Kedua Skripsi Mahasiswa :

Nama : ARAHMAN

NIM/Jurusan : 13510006 / Komunikasi Penyiaran Islam

Semester/Tahun : Ganjil / 2017 - 2018

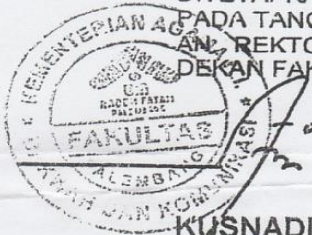
Judul Skripsi : Strategi Humas Puskesmas Kertapati dalam Pelayanan Kesehatan masyarakat.

- Kedua : Berdasarkan masa studi tanggal 08 bulan September Tahun 2018.
- ketiga : Keputusan ini mulai berlaku satu tahun sejak tanggal ditetapkan dan akan ditinjau kembali apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapan ini.

DITETAPKAN DI : PALEMBANG

PADA TANGGAL : 08 - 09 - 2017

AN REKTOR UIN RADEN FATAH PALEMBANG
DEKAN FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI,



DAFTAR PUSTAKA

J. S Badudu, *Kamus kata-kata Serapan Asing*, Cet. Ke-1 (Jakarta: Buku Kompas, 2003)

Onong Uchjana Effendi, *Kamus Komunikasi*, Cet. Ke-1 (Bandung: Mandar Maju, 1989)

Moore, H. Frazier, *Hubungan Masyarakat: Prinsip, Kasus dan Masalah*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1987).

Widjaja, *Hubungan Masyarakat: Tugas Humas*. (Jakarta: Buku Humas, 2005).

Soleh Soemirat, *Hubungan Masyarakat: Profesional Public Relation*. (Jakarta: Buku Humas, 2005).

(Depkes,2011),“pengertian-fungsi-kegiatan-pokok,diakses
<http://www.kajianpustaka.com/2015/07/pengertian-fungsi-kegiatan-pokok.html>, pada tanggal 10 juni 2017 pukul 8.45 wib

Rusady Ruslan, *Hubungan Masyarakat : Peranan pelayanan informasi*. (Surabaya: Buku Humas, 1999).

Rusady Ruslan, *Hubungan Masyarakat : Kualitas jasa pelayanan*. (Surabaya: Buku Humas, 2006).

Rusady Ruslan, *Hubungan Masyarakat : Peranan Pelayanan Prima*. (Surabaya: Buku Humas, 2006).

Tripomo Dan Udan, *Managemen Strategi*, (Bandung: Rekayasa Sains, 2005).

Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi*, (Jakarta: Sains Humas, 2005).

Husein Umar, *Strategic Manajemen in Action : Konsep, Teori dan Teknik Menganalisis Manajemen Strategis Strategic Business Unit Berdasarkan Konsep Michael R. Porter, Fred R. David dan Wheelen Hunger* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2003).

Anjar Rahmulyono “Studi Kasus Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Merdeka di Palembang” *Skripsi*,Palembang, tidak diterbitkan, UII, 2008

Irfa Nurina Jati, “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan di Perum Bulog Drive Jateng” *Skripsi*, Palembang, tidak diterbitkan, UNNES, 2007

Erna Fitriasih “Manajemen Pada Unit Bina Ruhani Islam Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Pasien Di Rumah Sakit Muhammadiyah Palembang “ *Skripsi* Palembang, tidak diterbitkan Fakultas Dakwah IAIN Raden Fatah Palembang, 2007

A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2014).

Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2007).