

**STRATEGI HUMAS PUSKESMAS KERTAPATI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA PASIEN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN**



LAPORAN AKHIR

**Di Buat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi
Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

**Rina Dwi Septiyana
NIM 0617 3060 0455**

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2020



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail: info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rina Dwi Septiyana

NIM : 061730600455

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Humas

Judul Laporan Akhir : Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, September 2020

Yang membuat pernyataan,



Rina Dwi Septiyana
NPM 061730600455

**STRATEGI HUMAS PUSKESMAS KERTAPATI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA PASIEN BADAN
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH :

**RINA DWI SEPTIYANA
NIM 061730600455**

Menyetujui,

Palembang, Agustus 2020

Pembimbing I,

**Deslochal Djumrianti, SE., MIS., Ph.D.
NIP 196812061990032003**

Pembimbing II,

**Hendra Sastrawinata, SE., MM
NIP 197208182003121002**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Heri Setjawan, S.E., M.AB
NIP 197602222002121001**

LEMBAR PENGESAHAN

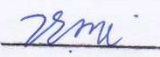
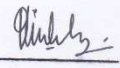


Nama Mahasiswa : Rina Dwi Septiyana
NIM : 061730600455
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari:

Tanggal:

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Deslochal Djumrianti, SE.,MIS., Ph.D. Ketua		<u>5 Oktober 2022</u>
2.	Mariskha Z., S.E., M.M Anggota		<u>5 Oktober 2022</u>
3.	Jusmawi Bustan, S.E., M.M Anggota		<u>7 Oktober 2022</u>
4.	Abd Hamid, S.E., M.Si Anggota		<u>6 Oktober 2022</u>

Motto & Persembahan

- ❖ “ Belajar Dari Kemarin, Hidup Untuk Hari Ini, Berharap Untuk Hari Besok Dan Yang Terpenting Adalah Jangan Sampai Berhenti Bertanya “ (**Albert Einstein**)
- ❖ *Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.*
- ❖ *Teruslah semangat dan tersenyum.*

Penulis Persembahan Kepada:

- *Orang tua tercinta*
- *Adik*
- *Sanak Saudara*
- *Dosen dan almamater Kebanggaan*
- *Seluruh staf Puskesmas Kertapati*
- *Sahabat fisabilillah jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang terutama kelas 6 NA*

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Senantiasa penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan seluruh rahmat dan ridho-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini berjudul **“Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan”** yang terdiri dari 5 bab yaitu Bab I Pendahuluan yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan metodologi penelitian. Bab II Tinjauan Pustaka yang berisi tentang teori-teori yang akan digunakan untuk menggali dan mendapatkan informasi mengenai dasar-dasar permasalahan yang akan dikaji. Bab III Keadaan Umum Perusahaan yang berisi tentang sejarah Puskesmas kertapati. Bab IV Hasil dan Pembahasan yang berisi tentang bagian yang di kemukakan dari gambaran yang menyeluruh tentang objek yang di teliti termasuk potensi dan aspek-aspek yang dapat mengakses terhadap pemecahan masalah yang akan di kaji. Bab V Kesimpulan dan Saran yang berisi tentang memperlihatkan benang merah antara keseluruhan bagian dalam penelitian, terutama antar masalah dan analisis data.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna menyelesaikan pendidikan Program Diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Penyelesaian laporan ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya laporan Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil, dan tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada pembaca yang menggunakan laporan ini.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan Kepada Allah SWT, karena penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir di Puskesmas Kertapati Palembang. Adapun terwujudnya laporan ini adalah berkat bantuan, pengarahan dari bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Dip. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Heri Setiawan, S.E., M.AB. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Marieska Lupikawati, SE.,M.M. Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Fetty Mareta, SE.,M.M Selaku Koordinator Program Studi Admnistrasi Bisnis.
5. Ibu Desloehal Djumrianti,S.E.,MIS.,Ph.D. Selaku Dosen pembimbing I yang telah membantu membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Hendra Sastrawinata, SE.,MM. Selaku Dosen pembimbing II yang telah membantu membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Seluruh dosen pengajar dan Staf Administrasi di Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan Pengetahuan.
8. Ibu Erine Dwindi Indra Putri selaku Kepala Puskesmas Kertapati Palembang yang telah memberikan izin dalam pengambilan data untuk meyelesaikan Laporan Akhir ini.
9. Seluruh Staff Puskesmas Kertapati Palembang yang telah memberikan sumbangsi untuk Laporan Akhir ini.
10. Keluarga yang turut memberikan dukungan, nasihat, dan semangat serta do'a untuk keberhasilan.

11. Ayuk Yanti, Ade Pirnando, Oksatiarani Ahyanika, kak Malika dan Rahman Dariansyah yang telah memberikan masukan , ide dan senantiasa memberikan support dalam menyelesaikan laporan ini.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, kami mengucapkan banyak terima kasih.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak yang ikut serta berpartisipasi dalam penyusunan Laporan Akhir ini, diberikan Ridho dan Berkah dari Tuhan Yang Maha Esa. Demikianlah dengan segala kerendahan hati, saya mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Palembang, Agustus 2020

Penulis

ABSTRAK

Judul Laporan Akhir ini adalah “Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan”, Studi kasus pada pasien BPJS di Puskesmas Kertapat., beralamat Jalan Abikusno Cokro Suyoso No.335 Kel. Kemang Agung Kec. Kertapati Palembang Sumatera Selatan 30258. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui Strategi Humas Puskesmas Kertapati dalam meningkatkan Pelayanan Prima (khususnya kepada pasien BPJS). Teori-teori yang dianggap relevan dalam penelitian ini adalah Strategi, Humas, Fungsi Humas, Peran Humas, Puskesmas, Pelayanan Prima, BPJS (Kesehatan). Penelitian ini menggunakan kualitatif adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara, observasi dan survei sebagai data primer serta sumber literatur sebagai data sekunder. Informasi dalam penelitian ini yaitu 3 orang Kepala TU, 2 orang pasien BPJS. Penelitian menghasilkan Strategi Humas Puskesmas Kertapati dalam meningkatkan Pelayanan Prima pada pasien yaitu melakukan survei kepuasan pasien, kemudian membuat laporannya setiap akhir bulan kepada direksi untuk berdiskusi bersama untuk menentukan langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk mencapai kepuasan pasien. Faktor-faktor yang menghambat Humas Puskesmas Kertapati dalam meningkatkan kepuasan pasien yaitu hambatan dalam komunikasi, emosi pasien dan kurangnya pengetahuan pasien terhadap prosedur dan peraturan BPJS yang berlaku di Puskesmas Kertapati.

Kata Kunci: Strategi Humas, Pelayanan Prima, Kepuasan Konsumen, BPJS Kesehatan.

ABSTRACT

Title of the last thesis is "Kertapati hospital's public relation strategi for upgrading serve to patient health insurance (BPJS)", special study for patient BPJS in kertapati hospital). Information to get from kertapati hospital at abikysno cokro Suyoso street No. 335 kemang agung, kertapati, Palembang, south sumatra 30258. The poin of research is to knowing Kertapati hospital's public relation for optimal serveing (special for patient BPJS). The relevan theory in this research is strategic, public relation, public relation function, role of public relation, hospital, high serve, BPJS (health insurance). To get information, the research use some method is interview method, observation and survey for premier data and also literature for secunder data. the information in this research is 3 people head administration, and 2 people patient BPJS. Base point of research, get the conclusion about Kertapati hospital's public relation strategic for upgrade patience service is to do satisfaction survey patient, and then making a report every last month to direction for discusion and make step by step to get satisfaction patient. inhibited factor of Kertapati hospital's public relation for upgrade satisfactio patient is inhibited communication, emocional patient and low knowledge patient about procedure and BPJS rules apicable of kertapati hospital.

keyword : strategic of public relation, high serve, satisfaction customer, healt insurance BPJS

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	4
a. Ruang Lingkup	4
b. Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Metodologi Penelitian	5
1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.6.2 Jenis dan Sumber Penelitian	6
1.6.3 Metode Penelitian	6
1. Pengumpulan Data Primer	6
2. Pengumpulan Data Sekunder	7
1.6.4 Populasi dan Sampel	7
1. Populasi	7
2. Sampel.....	8
1.7 Analisis Data	9

1. Metode Kualitatif	9
2. Metode Kuantitatif	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pengertian Strategi	13
2.1.2 Pengertian Humas	13
2.1.3 Fungsi Humas	14
2.1.4 Peran Humas	14
2.1.5 Pengertian Puskesmas	16
2.1.6 Pelayanan Prima	16
2.1.7 Pengertian BPJS	18

BAB III GAMBARAN UMUM PUSKESMAS

3.1 Sejarah Puskesmas Kertapati Kota Palembang	19
3.2 Fasilitas Pelayanan Kesehatan	19
3.3 Fasilitas Penunjang Pelayanan Kesehatan	25
3.3.1 Visi	25
3.3.2 Misi	25
3.3.3 Kebijakan Mutu	25
3.3.4 Nilai	25
3.4 Ketenagaan atau Staff	26
3.5 Struktur Organisasi	28
3.6 Fungsi dan Tugas Pokok Jabatan	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Identifikasi Responden	33
4.2 Strategi Humas Kesehatan Puskesmas Kertapati dalam Meningkatkan Pelayanan Prima pada Pasien BPJS	35
4.3 Bagaimana Strategi dilaksanakan dalam upaya untuk meningkatkan Pelayanan Prima pada pasien BPJS	46
a. Perencanaan	46
b. Pelaksanaan	50
c. Pengawasan	52

BAB V PENUTUP

4.1 Kesimpulan	54
4.2 Saran	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Puskesmas Kertapati	30

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1	Daftar Kunjungan Pasien	3
Tabel 1.2	Skala Pengukuran	9
Tabel 1.3	Interpretasi Skor	10
Tabel 3.1	Daftar Pegawai Puskesmas Kertapati	26
Tabel 4.1	Responden Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel 4.3	Responden Pekerjaan	34
Tabel 4.4	Responden Kemampuan	35
Tabel 4.5	Responden Sikap	37
Tabel 4.6	Responden Penampilan	39
Tabel 4.7	Responden Perhatian	40
Tabel 4.8	Responden Tindakan	42
Tabel 4.9	Responden Tanggung Jawab	45
Tabel 4.10	Daftar Pegawai Puskesmas Mengikuti Pelatihan	49

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Balasan Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 7 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9 Lembar Revisi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11 SOP Alur Pelayanan Pasien
- Lampiran 12 Kuesioner
- Lampiran 13 Wawancara Kepala Tata Usaha
- Lampiran 14 Wawancara Pasien
- Lampiran 15 Surat Keterangan Selesai Pengambilan Data