

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, Puskesmas dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu yang memuaskan bagi pasiennya sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Humas berfungsi sangat penting sebagai manajemen yang membantu, membangun dan memelihara jalur komunikasi, memunculkan pemahaman, kerjasama antara organisasi dan publiknya, mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum dan menggunakan penelitian yang sehat dan etika komunikasi untuk alat utamanya.

Pelayanan kesehatan yang baik dapat diwujudkan dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat atau pasien. Pelayanan prima biasanya berhubungan erat dengan pelayanan jasa yang dilakukan dalam upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemberian jaminan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap peserta atau anggota keluarganya. Kenyataan yang terjadi pada saat ini adalah sebagian besar dari masyarakat masih mengeluhkan kinerja dari pelayanan masih dianggap kurang memuaskan sehingga masyarakat kurang berminat untuk menjadi peserta bagian BPJS. Pemberian pelayanan kepada pasien akan berjalan dengan baik apabila

dilakukan oleh petugas dengan sikap yang ramah, sopan, dan penuh rasa tanggung jawab.

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien, ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien, dengan menggunakan persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan, juga termasuk lamanya waktu pelayanan). Kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang, sampai pasien meninggalkan puskesmas.

Puskesmas Kertapati sebagai unit pelayanan kesehatan dasar dalam pelaksanaan pelayanan pembangunan kesehatan terdepan dalam pelayanan kesehatan tingkat dasar, ikut bertanggung jawab dalam mewujudkan Palembang Sehat. Puskesmas dapat memberikan pelayanan rawat jalan dan pelayanan rujukan. Disepakati oleh puskesmas atau dinas kesehatan yang bersangkutan. Puskesmas memberikan pelayanan masyarakat, biasanya memiliki subunit pelayanan seperti Puskesmas Pembantu, Puskesmas Keliling, Posyandu, Pos Kesehatan desa maupun bersalin desa (poslindes).

Puskesmas menjadi pilihan utama bagi masyarakat untuk memeriksakan kesehatan maupun untuk berobat. Puskesmas Kertapati merupakan salah satu lembaga pelayanan masyarakat yang kegiatannya berperan aktif sebagai pelayanan jasa kesehatan masyarakat yang optimal khususnya di wilayah Kertapati Kota Palembang. Puskesmas Kertapati memiliki tenaga medis yang terdiri dari dokter umum, dokter spesialis (anak, penyakit dalam dan kebidanan) dan dokter gigi. Jumlah pasien yang dilayani oleh Puskesmas Kertapati rata-rata 200 orang setiap harinya. Kelompok usia pasien yang datang mulai dari bayi, dewasa hingga lansia. Jenis keluhan yang mereka sampaikan pun beragam mulai dari pusing-pusing batuk, demam tinggi, sakit perut dan lain-lain. Pelayanan konsumen yang dilakukan untuk melihat perkembangan kondisi pasien itu sendiri dan menentukan penanganan yang tepat untuk diberikan tindakan selanjutnya. Table 1.1 dibawah ini adalah jumlah pasien dalam 3 tahun terakhir ini.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Kunjungan Pasien BPJS Tahun 2017-2019**  
**Puskesmas Kertapati Palembang**

TAHUN	JUMLAH
2017	61,320
2018	67,525
2019	73.000

(Sumber: Puskesmas Kertapati Palembang, 2019)

Berdasarkan data diatas, setiap tahunnya pasien Puskesmas Kertapati Palembang meningkat. Data tersebut dapat memperlihatkan pada tahun 2017 terdapat 61,320 pasien, pada tahun 2018 terdapat 67,525 dan di tahun 2019 terdapat 73.000 pasien.

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dengan bertambahnya jumlah pasien setiap tahun membuat pihak Puskesmas Kertapati mempunyai target untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima. Tetapi hal itu berbanding terbalik dengan hasil wawancara kepada pasien dimana masih terdapatnya kendala dari segi pelayanan seperti durasi pelayanan yang memakan waktu cukup lama dan kurangnya perhatian petugas terhadap pasien, oleh karena itu dari hasil wawancara kepada pasien BPJS Puskesmas Kertapati ditarik kesimpulan bahwa pelayanan prima yang dilaksanakan tidak berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari perbandingan jumlah pasien dan jumlah petugas yang tidak sesuai, dimana lebih banyak pasien dari pada petugas menyebabkan durasi pelayanan lebih lama, selain itu penulis menanyakan kepada pasien non BPJS untuk sebagai perbandingan, didapatkan hasil bahwa pelayanan terhadap pasien non BPJS cukup memuaskan dikarenakan pasien non BPJS lebih sedikit dibandingkan dengan pasien yang menggunakan BPJS. Sehingga penulis ingin mengetahui strategi yang dilakukan pihak Puskesmas Kertapati. Pada saat ini masih memiliki beberapa masalah dalam memberikan pelayanan pada pasien pengguna BPJS kesehatan. Dimana, harusnya dalam menangani pasien

tidaklah berbeda antara pengguna BPJS dan non BPJS. Permasalahan yang muncul yaitu adanya keluhan dari beberapa pasien pengguna BPJS masih lambatnya petugas dalam melayani sehingga pasien harus menunggu lama dalam menerima pelayanan, sedangkan untuk yang non BPJS keluhan seperti ini jarang ditemui. Kemudian keluhan lain dari pasien BPJS kesehatan yaitu petugas tidak ramah pada saat melayani pasien, sedangkan untuk non BPJS mengenai keramahan petugas cukup baik dalam melayani.

Puskesmas Kertapati melayani pasien dari pukul 07.30-14.00 WIB, dengan jumlah dokter yang sedikit 50 orang dan banyaknya jumlah pasien yang datang per hari 200 orang (Sumber: Puskesmas Kertapati) membuat petugas kesehatan harus bertindak cepat dan tanggap dalam mengatur waktu pelayanan sehingga dibutuhkan ketelitian untuk menghindari kesalahan dalam penginputan data pasien.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang seberapa besar **“Strategi Humas Puskesmas Kertapati Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan”**

Berdasarkan Penjelasan Latar Belakang, maka dapat di gunakan dengan rumusan masalah:

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Strategi apa yang digunakan oleh humas Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Puskesmas Kertapati dalam meningkatkan pelayanan prima?
2. Bagaimana strategi itu dilaksanakan dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan prima?

## **1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah**

### **a. Ruang Lingkup**

Dalam penulisan ini penulis membatasi ruang lingkup pembahasan masalah penelitian agar dapat tergambar secara jelas mengenai

permasalahan yang diambil yakni “Strategi Pelaksanaan Peran Humas Puskesmas Kertapati Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan”.

#### **b. Batasan Masalah**

Agar penulisan Laporan Akhir ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi permasalahan yang ada, yaitu strategi humas puskesmas kertapati dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien badan penyelenggara jaminan sosial (BPJS) kesehatan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Strategi apa yang dilakukan humas BPJS kesehatan puskesmas kertapati dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien.
2. Bagaimana strategi itu terlaksana dan apa saja langkah humas BPJS kesehatan puskesmas kertapati dalam menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan prima pada pasien.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dilakukan penelitian ini yaitu:

#### **a. Bagi penulis**

Penelitian ini memberikan manfaat dan wawasan dan pengetahuan mengenai strategi pelaksanaan peran Humas Puskesmas Kertapati dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS kesehatan.

#### **b. Bagi Perusahaan**

Penulisan ini juga diharapkan dapat memberikan masukan dan saran bagi Puskesmas Kertapati dalam meningkatkan pelayanan yang terbaik bagi pasien.

## **1.6 Metodologi Penelitian**

### **1.6.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat yang berobat ke Puskesmas Kertapati Palembang. Objek penelitian adalah pasien Puskesmas Kertapati Palembang.

### **1.6.2 Jenis dan Sumber Data**

Menurut Kuncoro (2009:148) menjelaskan sumber data merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber asli, yang terdiri dari.

- a. Data Primer, yaitu data yang diambil langsung dari badan usaha (pihak internal Puskesmas) berupa data dan informasi yang relevan dengan penelitian, lewat wawancara langsung.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini untuk mendukung penulis pada penelitian melalui dokumen atau jurnal, buku-buku pustaka, dan tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media.

### **1.6.3 Metode Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan untuk penulisan riset ini adalah:

#### **1. Pengumpulan Data Primer**

- a. Kuesioner

Menurut Sugiono (2018:219) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tulis kepada respon untuk dijawabnya, pernyataan tersebut berkisar tentang strategi dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS yang diberikan Humas.

b. Wawancara

Menurut Sugiyono (2010:194), Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Pada penelitian ini wawancara yang dilakukan dengan informant untuk melengkapi/mengkonfirmasi data yang diperoleh melalui kuesioner, peneliti ini juga melakukan wawancara melalui media whatsapp selama 25 menit.

## 2. Pengumpulan Data Sekunder

Menurut Yusuf (2014), Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif.

Teknik pengumpulan data dengan cara ini membaca buku-buku atau referensi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis seperti sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi Puskesmas Kertapati, aktifitas perusahaan dan data pegawai.

### 1.6.4 Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019;135) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan definisi diatas maka dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang berobat di Puskesmas Kertapati Palembang. Jumlah populasi untuk penelitian ini tidak dapat ditentukan jumlah pastinya dikarenakan jumlah pasien yang beubah-

ubah. Data yang untuk dijadikan sampel adalah jumlah pasien pada data terakhir yaitu 2019 yaitu 73.000 pasien, hal ini dikarenakan yang merupakan data terbaru sehingga untuk mendapatkan sampel menjadi mudah.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2019;136) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penulis tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif, seperti yang disebutkan diatas populasi merupakan jumlah pasien pada tahun 2019 sebanyak 73.000 hal ini dikarenakan merupakan data terbaru sehingga untuk mendapatkan sampel menjadi mudah, Untuk menghitung sampel yang ada dengan menggunakan rumus dari Slovin, yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan: n = Jumlah Sampel yang diperlukan

N= Jumlah Populasi

e=Persentase Kelongaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel (10%)

Perhitungan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{73000}{1 + 73000(10\%)^2}$$

$$n = \frac{73000}{7301}$$

$n = 99,98$  dibulatkan menjadi 100 responden

## 1.7 Analisis Data

Dalam penulis ini Laporan Akhir ini, penulis menggunakan metode analisis data kualitatif dan kuantitatif.

### 1. Motode Kualitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009:102), Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numberik. Tetapi dalam statistik semua data harus dalam bentuk angka, maka data kualitatif umumnya dikuantitatifkan agar formulasi statistik dapat dipergunakan yaitu dengan cara mengklasifikasikan dalam bentuk kategori.

Data kualitatif pada penelitian ini didapat berdasarkan hasil jawaban dari responden yang ada pada kuesioner. Hasil jawaban responden tersebut kemudian diukur dengan skala likert.

Skala Likert. Menurut Sugiyono (2013:132), Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pada skala likert terdapat 5 (lima) alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden atas setiap pertanyaan yang ada untuk setiap variabelnya, yang telah diskalakan dengan skor 1-5. Berikut adalah tabel dari skala likert:

**Tabel 1.2**  
**Skala Pengukuran**  
**(Kualitas Pelayanan Prima Pasien)**

No	Keterangan	Bobot
1	Sangat Setuju(SS)	5

2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sumber : Sugiyono,2010,133)

## 2. Metode Kuantitatif

Menurut Yusi & Idris (2009:102), “Data kuantitatif yaitu data yang diukur dalam suatu skala *numeric*”. Dalam penelitian ini data kuantitatif didapat melalui perhitunga dari jawaban responden dalam kuesioner berdasarkan alternatif jawaban yang ada pada Skala Likert.

Penulisan Laporan Akhir ini, penulis menggunakan perhitungan secara persentase yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban responden (Pasien Puskesmas Kertapati).

Menurut Riduwan dan Akdon (2013:18), rumus persentase dan kriteria interpretasi skor adalah sebagai berikut:”

$$IS = \frac{\text{Total Skor Penelitian}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Dengan skor ideal  $5 \times 100 = 500$

Keterangan:

Total Skor Penelitian : Jawaban responden x bobot nilai (1-5)

Skor Ideal : Skala nilai tertinggi (5) x jumlah responden (100)

Hasil dari perhitungan persentase jawaban responden tersebut kemudian akan diinterpretasikan berdasarkan kriteria interpretasi skor/angka yang telah ditentukan seperti dalam tabel berikut:

**Tabel 1.3**  
**Interpretasi Skor/Angka**

<b>No</b>	<b>Angka/Skor</b>	<b>Interpretasi</b>
1	0% - 20%	Sangat Kurang
2	21% - 40%	Kurang
3	41% - 60%	Cukup
4	61% - 80%	Kuat
5	81% - 100%	Sangat Kuat

(Sumber: Riduwan dan Akdon, 2013:20)

Tabel interpretasi skor seperti di atas akan menunjukkan posisi dari persentase yang didapat mengenai perhitungan persentase jawaban setiap pertanyaan.