

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pengertian Strategi**

Strategi merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup dari suatu perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan perusahaan yang efektif dan efisien, perusahaan harus bisa menghadapi setiap masalah-masalah atau hambatan yang datang dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan.

Strategi dalam suatu dunia bisnis atau usaha sangatlah di butuhkan untuk pencapaian visi dan misi yang sudah di terapkan oleh perusahaan, maupun untuk pencapaian sasaran atau tujuan, baik tujuan jangka pendek maupun tujuan jangka panjang. Berikut ini merupakan pengertian Strategi yang penulis kutip dari beberapa sumber:

Menurut David dalam Herfita (2017:372) Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang hendak dicapai. Strategi mempengaruhi perkembangan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun ke depan, dan karena berorientasi ke masa yang akan datang. Strategi mempunyai konsekuensi multifungsional atau multidivisional serta perlu pertimbangan, baik faktor eksternal maupun internal yang dihadapi perusahaan.

Sedangkan menurut Effendy dalam Erwianto (2018:175) menyatakan bahwa Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai sebuah tujuan. Akan tetapi untuk mencapai sebuah tujuan tersebut strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

Menurut Cutlip dan Allen dalam Nurjana (2018:276) menjelaskan bahwa ada 4 prinsip dasar dalam proses Strategi *publick relation* yaitu:

1. *Fact Finding*  
Pencarian fakta-fakta atau data-data yang relevan sebelum melakukan sesuatu atau tindakan atau kegiatan.
2. *Planning*  
Agar dapat menghindari kegagalan dalam melaksanakan tugasnya seorang Humas harus memiliki perencanaan yang baik.
3. *Action and Communication*  
Rencana yang disusun dengan baik sebagai hasil pemikiran yang matang berdasarkan fakta atau data. Fakta atau data tersebut kemudian dikomunikasikan atau dilakukan sebagai kegiatan operasional.
4. *Evaluating*  
Mengadakan evaluasi tentang suatu kegiatan, apakah tujuan sudah tercapai atau belum.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Strategi merupakan sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai dengan melakukan perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai sebuah tujuan.

## 2.2. Pengertian Humas

Berikut ini merupakan pengertian Strategi yang penulis kutip dari beberapa jurnal:

Menurut Soegiardjo dalam Gassing (Inca, 2017:5), Humas merupakan fungsi manajemen yang melakukan penilaian terhadap sikap publik, menyesuaikan kebijaksanaan tata kerja dari suatu organisasi atau perorangan dengan kepentingan publik dan melakukan program aksi untuk memperoleh pengertian dan persetujuan publik.

Sedangkan, menurut *Rex Harlow* dalam bukunya *A Model for Public Relations Education for Professional Practices*, menyatakan Humas: sebagai fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan, kerja sama, melibatkan manajemen dalam menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen untuk mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama. (Gassing dan Suryanto dalam inca, 2016 : 9-10).

### 2.3. Fungsi Humas

Berbicara fungsi berarti berbicara masalah kegunaan Humas dalam mencapai tujuan organisasi atau lembaga. Menurut Djanaid yang dikutip oleh Kusumastuti, (2013:329-331) disebutkan dua fungsi Humas, yakni fungsi konstruktif dan fungsi korektif.

#### 1. Fungsi konstruktif

Fungsi ini sebagai “perata jalan”. Jadi Humas merupakan “garda” terdepan yang dibelakangnya terdiri dari rombongan tujuan-tujuan perusahaan. Ada tujuan marketing, tujuan produksi, tujuan personalia dan sebagainya. Peranan Humas dalam hal ini mempersiapkan mental publik untuk menerima kebijakan organisasi atau lembaga, Humas menyiapkan mental organisasi atau lembaga untuk memahami kepentingan publik, Humas mengevaluasi perilaku publik maupun organisasi untuk direkomendasikan kepada manajemen, Humas menyiapkan prakondisi untuk mencapai saling pengertian, saling percaya dan saling membantu terhadap tujuan-tujuan publik organisasi atau lembaga yang diwakilinya. Fungsi konstruktif ini mendorong Humas membuat aktivitas ataupun kegiatan-kegiatan yang terencana, berkesinambungan yang cenderung bersifat proaktif. Termasuk disini Humas bertindak secara preventif (mencegah).

#### 2. Fungsi korektif

Apabila kita mengibaratkan fungsi konstruktif sebagai “perata jalan” maka fungsi korektif berperan sebagai “pemadam kebakaran” yakni apabila sebuah organisasi atau lembaga terjadi masalah atau krisis dengan publik, maka Humas baru berperan dalam mengatasi terselesaikannya masalah tersebut.

Sedangkan menurut (Cutlip dan Center dalam Rahutomo, 2013 : 329-330) mengatakan fungsi Humas sebagai yaitu:

- a. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen organisasi).
- b. Membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
- c. Melayani keinginan publik dan memberi sumbang saran kepada pimpinan organisasi demi tujuan dan mamfaat bersama.
- d. Menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik, dengan mengatur arus informasi, publik serta pesan dari organisasi ke publik atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

### 2.4. Peran Humas

Berikut ini merupakan peran Humas yang penulis kutip dari beberapa sumber:

Peran Humas dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori sebagai berikut dalam Dozier dan Broom dalam Ruslan (Inca, 2016:6-7):

- a. *Penasihat Ahli (Expert prescriber)*  
Seorang praktisi Humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan Humas.
- b. *Fasilitator Komunikasi (Communication facilitator)*  
Dalam hal ini, praktisi Humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta rasa saling percaya, pengertian, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua pihak.
- c. *Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (Problem solving process facilitator)*  
Peranan praktisi Humas dalam proses pemecahan persoalan Humas merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pemimpin organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi.
- d. *Teknisi Komunikasi (Communication technician)*  
Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan, yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan.

Sementara menurut Ruslan dalam buku “*Manajemen Public Relation dan Media komunikasi*” (Inca, 2017:7) menyebutkan bahwa fungsi dari *Public Relations* adalah:

- a. *Communicator*  
Artinya kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan (spoken person) atau tatap muka dan sebagainya. Disamping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuador.
- b. *Relationship*  
Kemampuan peran Humas (Public Relations) membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Juga, berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama dan toleransi antara kedua belah pihak tersebut.
- c. *Back up management*  
Melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan/organisasi.
- d. *Good image maker*  
Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas public relations dalam

melaksanakan manajemen Humas membangun citra atau nama baik lembaga/organisasi dan produk yang diwakilinya.

## **2.5. Pengertian Puskesmas**

Menurut Depkes RI dalam Sanah (2017:307) Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan.

Sedangkan menurut Ridho dalam Sanah (2017:307) mendefinisikan Puskesmas sebagai unit organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang berada di garda terdepan dan mempunyai misi sebagai pusat pengembangan pelayanan kesehatan, yang melaksanakan pembinaan dan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu untuk masyarakat di suatu wilayah kerja tertentu yang telah ditentukan secara mandiri dalam menentukan kegiatan pelayanan namun tidak mencakup aspek pembiayaan.

## **2.6. Pelayanan Prima**

Pelayanan Prima merupakan terjemahan dari istilah *Service Excellent* yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau yang dimiliki instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani. Jadi Pelayanan Prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan/pengguna Sutopo dalam Laurena (2015:5).

Sedangkan menurut Hasibuan dalam Firmansyah (2016:164), melakukan Pelayanan Prima berarti apabila tindakan untuk memenuhi kebutuhan atau permintaan pelanggan telah dilakukan dengan cara-cara yang sangat memuaskan. Kepuasan pelayanan sangat tergantung pada besarnya harapan pelanggan. Kalau harapan pelanggan tidak terlalu besar, maka pelayanan yang baik, sudah dapat dirasakan sebagai Pelayanan Prima. Tetapi jika pelanggan menaruh harapan yang sangat besar dan pelayanan tidak sesuai dengan harapannya, maka sangat mungkin pelayanan yang sama, dimaknai sebagai pelayanan yang buruk. Oleh karena itu, Pelayanan Prima selalu mengacu pada suatu standar baku yang berlaku secara umum.

Terdapat enam konsep Pelayanan Prima menurut Barata dalam Laurena (2015) sebagai berikut:

1. Kemampuan (*ability*)  
Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan.
2. Sikap (*attitude*)  
Sikap adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.
3. Penampilan (*appearance*)  
Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
4. Perhatian (*attention*)  
Perhatian adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan.
5. Tindakan (*action*)  
Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
6. Tanggung jawab (*accountability*)  
Tanggung jawab yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Terdapat lima jenis kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Bitner dalam Tjiptono 2002:70 meliputi :

1. Bukti langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Reability*), yakni memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*Responsivesness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Perhatian (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## **2.7. Pengertian Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan**

Berikut merupakan penjelasan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang penulis kutip dari beberapa sumber:

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial merupakan sebuah badan hukum untuk menyelenggarakan program jaminan sosial untuk menjamin seluruh rakyat agar dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup yang layak (Pemerintah Republik Indonesia dalam Solechan 2019:690-691). BPJS diselenggarakan berdasarkan asas kemanusiaan, manfaat, dan keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia dengan tujuan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dasar hidup yang layak bagi setiap rakyat Indonesia yang sudah menjadi hak dasar manusia.

Pada awalnya lembaga jaminan sosial yang ada di Indonesia adalah lembaga asuransi jaminan kesehatan PT Askes Indonesia yang kemudian menjadi BPJS Kesehatan. Pada awal 2013, PT Askes Menjadi BPJS Kesehatan. BPJS diharapkan mampu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat lebih baik lagi dari sebelumnya (Janis dalam Solechan 2019).

Namun dalam praktiknya sebenarnya masih banyak ditemukan persoalan dalam pelaksanaan BPJS dengan adanya perbedaan signifikan kualitas pelayanan berdasarkan keselamatan pasien, efektivitas dan efisiensi, dan berorientasi pada pasien, serta kepuasan pasien antara pasien yang menggunakan BPJS dan umum (tidak menggunakan BPJS) (Pertiwi dalam Solechan 2019). Dari perbedaan tersebut diketahui hingga sampai saat ini masih terdapat kekurangan yang harus dievaluasi dan diperbarui oleh pemerintah guna meningkatkan mutu pelayanan kesehatan.

Dalam implementasi pelayanan kesehatan, BPJS juga memperhatikan hak para pekerja dengan menghadirkan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan menurut UU BPJS berfungsi menyelenggarakan 4 program, yaitu program jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian.