

### STRATEGI EKSTERNAL HUMAS PUSKESMAS JATILUHUR KOTA BEKASI DALAM MENGOPTIMALKAN PELAYANAN KESEHATAN

#### PENULIS

<sup>1)</sup>Helen Olivia, <sup>2)</sup>Achmad Budiman Sudarsono, <sup>3)</sup>Fitri Sarasati M

#### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh urgensi pemberian pelayanan puskesmas kepada masyarakat di Puskesmas Jatiluhur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi humas eksternal Puskesmas Jatiluhur dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori keunggulan komunikasi yang berperan sebagai pengelola menggunakan riset dan dialog untuk membangun komunikasi yang baik kepada publik. Metode penelitian kualitatif yang digunakan adalah pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi kehumasan eksternal pelayanan puskesmas di Jatiluhur didasarkan pada indikator A3: *Attention, Action, Attitude*. Pelayanan di Puskesmas Jatiluhur perlu dievaluasi secara berkala dari kegiatan eksternal dan perlu peningkatan sarana dan prasarana serta program yang bersentuhan dengan masyarakat sekitar.

#### Kata Kunci

Strategi Humas, Teori Komunikasi Unggul, Pelayanan Prima

#### ABSTRACT

*This research is motivated by the urgency of providing health center services to the community at the Jatiluhur Health Center. The purpose of this study was to determine the external public relations strategy for the Jatiluhur Health Center in providing excellent service to the community. The theory used in this study is the theory of excellence communication which has a role as a manager to use research and dialogue to build good communication to the public. The qualitative research method used is a case study approach. Data collection techniques using interviews, observation and documentation. The results of this study indicate that the external public relations strategy for public health center services in Jatiluhur is based on the A3 indicator: Attention, Action, Attitude. Services at the Jatiluhur Health Center need to be evaluated periodically from external activities and need to improve facilities and infrastructure as well as programs that are in contact with the surrounding community.*

#### Keywords

*Public Relations Strategy, Excellence Communication Theory, Excellent Service*

#### AFILIASI

Prodi, Fakultas  
Nama Institusi  
Alamat Institusi

<sup>1-3)</sup>Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

<sup>1-3)</sup>Universitas Satya Negara Indonesia

<sup>1-3)</sup>Jalan Arteri Pondok Indah No.11 Kebayoran Lama, Jakarta Selatan - 10240

#### KORESPONDENSI

Penulis  
Email

Helen Olivia  
helen.olivia@usni.ac.id

#### LICENSE



*This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).*

## I. PENDAHULUAN

Puskesmas Jatiluhur mempunyai motto “mampu menjadi puskesmas mandiri dengan fasilitas pelayanan prima”. Dimana puskesmas di kelurahan Jatiluhur dituntut untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.

Namun adanya masalah yang terjadi di lapangan pada saat ini dapat menjadi pemicu rendahnya citra positif instansi di mata masyarakat. Berdasarkan berita di [POJOKJABAR.COM](http://POJOKJABAR.COM), Jatiasih Puskesmas Jatiluhur dinilai mengecewakan, pelayanan yang kurang menyenangkan kerap diterima warga, menurut warga kondisi tersebut terjadi karena jarangnyanya kehadiran kepala puskesmas. Sehingga, menurutnya para pegawai dengan sesuka hati memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sumber: <https://bekasi.pojoksatu.id/baca/pelayanan-puskesmas-jatiluhur-mengecewakan>.

Peningkatan kualitas pada puskesmas merupakan upaya yang harus dilakukan terus menerus. Persaingan yang semakin ketat pada bidang jasa layanan saat ini menuntut puskesmas untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat agar selalu menjaga kepercayaan dari masyarakat sebagai pelayanan kesehatan yang terbaik dan selalu meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Puskesmas membutuhkan praktisi *public relations* untuk meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat berkunjung ke puskesmas Jatiluhur. *Public relations* pada dasarnya merupakan sebuah kegiatan yang terencana dan dilakukan secara terus-menerus dalam rangka membangun dan mempertahankan nama baik dan kesepahaman antara institusi (baik pemerintahan maupun swasta) dengan publik atau masyarakat (Fill & Turnbull, 2016). Kegiatan *public relation* salah satunya dilakukan dengan melaksanakan komunikasi publik. Komunikasi publik merupakan komunikasi yang dilakukan pemerintah, dimana masyarakat menjadi audiens dari komunikasi tersebut (Kusumastuti, R., Maryam, S., Kuswanti, A., & Kusuma, 2021). *Public Relations* merupakan fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan dan mempunyai sifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian simpati dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya diantara mereka untuk mengolaborasikan sedapat mungkin kebijaksanaan dan tata cara mereka untuk mencapai kerja sama yang produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien (Karlita, G., Hidayati, R., Sofiawati, S., Fernando, J., & Sandi, 2022)

Dalam menangkap dan mempertahankan konsumen serta mutu layanan, sangat diperlukan adanya manajemen yang solid didalamnya. Manajemen dan organisasi dapat merupakan satu kesatuan yang utuh, dimana yang satu tidak dapat dipisahkan dari lainnya (Effendy, 2008).

Adanya keberadaan humas di Puskesmas Jatiluhur sangat dibutuhkan sebagai fasilitator komunikasi. Di struktur organisasi humas tidak berdiri sendiri, melainkan humas berdiri di setiap bidang. Dan sebagai fasilitator komunikasi humas puskesmas menjadi jembatan pihak manajemen dalam mendengarkan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat. Dan begitu pun sebaliknya humas juga bertindak sebagai jembatan antara puskesmas untuk menyampaikan kebijakan-kebijakan dari puskesmas untuk kesehatan masyarakat, sehingga tercapainya komunikasi timbal balik dan akan memberikan rasa saling pengertian dari masyarakat terhadap organisasi.

## II. METODE PENELITIAN

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah *The Excellence Theory* yang merupakan hasil kajian yang dilakukan oleh (Larissa A. Grunig, James E. Grunig, 2002) yang melakukan kegiatan dengan *public relations* dan untuk menunjang kegiatan tersebut membutuhkan empat macam model atau filosofi *public relations* yaitu publisitas atau agen pers, informasi publik, dua arah asimetris, dan dua arah simetris.

Teori ini menunjukkan model *public relations* yang paling efektif adalah model simetris dua arah karena adanya nilai-nilai pengertian bersama dan advokasi dua arah. Suatu organisasi dapat dikatakan tidak akan efektif kecuali jika organisasi tersebut bertanggung jawab secara sosial. (Akbar, Fikri dan Evadianti, Yuli dan Asniar, 2021).

Dalam penelitian bersifat kualitatif dengan metode studi kasus meneliti fenomena kontemporer secara utuh dan menyeluruh pada kondisi yang sebenarnya, dengan menggunakan berbagai bentuk data kualitatif. Adapun metode yang digunakan adalah *field research*, yakni mendeskripsikan data, data yang diperoleh dari subjek penelitian, kemudian diparalelkan dengan aspek deskriptif pola-pola komunikasi yang terjadi (sesuai fakta lapangan). Selanjutnya dikaitkan dengan aspek teoritis yang relevan. (Sitinah Sitinah, 2021)

Karakteristik penelitian studi kasus pada umumnya sama dengan karakteristik penelitian kualitatif, yaitu untuk menggali substansi mendasar dibalik fakta yang terjadi di dunia. Teknik analisis data yang digunakan

pada penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah yang di kemukakan oleh Milles dan Hubberman (A.Praditia, 2013) yaitu sebagai berikut: Reduksi Data, Penyajian Data, Kesimpulan dan Verifikasi.

Dalam penelitian kualitatif uji keabsahan data meliputi uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Pada penelitian ini untuk menguji keabsahan data, peneliti menggunakan uji kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi. Terdapat tiga triangulasi dalam keabsahan data yakni triangulasi sumber, triangulasi pengumpulan data, dan triangulasi waktu (sugiyono, 2017). Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, yaitu tahap wawancara yang diperoleh dari beberapa sumber informan penelitian sebagai pembandingan untuk menghasilkan bukti atau data kebenaran informasi yang didapatkan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan di Puskesmas Jatiluhur bertujuan untuk mengetahui strategi eksternal humas Jatiluhur dalam pelayanan kesehatan. Untuk mempromosikan sebuah perusahaan atau organisasi di perlukannya suatu strategi. Dalam penelitian ini strategi eksternal humas di puskesmas dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat sangat dibutuhkan, adapun peneliti melakukan wawancara bersama pelaksana fungsi humas yang berada di Puskesmas Jatiluhur untuk mengetahui strategi eksternal dan internal *relations* humas di puskesmas Jatiluhur dalam meningkatkan pelayanan prima.

Strategi ini menciptakan suatu hubungan yang baik atau harmonis dengan publik-publiknya. Begitu juga di Puskesmas, strategi humas eksternal harus dilaksanakan dengan baik. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh humas eksternal yang diungkapkan oleh Effendy pada bukunya ‘‘Humas *Relations* dan *Public Relations*, yaitu sebagai berikut: *Customer Relations* yaitu kegiatan humas yang berhubungan dengan eksternal publik dimana hubungan ini menjadi harmonis dan terjalin baik dengan pihak puskesmas dengan masyarakat sekitarnya. Dapat diartikan bahwa pasien harus diperlakukan dengan baik. Adapun strategi *customer relations* yang berada di puskesmas Jatiluhur yang disampaikan oleh Ibu Farida, selaku pelaksana fungsi humas di puskesmas Jatiluhur yaitu: *Customer relations* dan *Community Relations*.

‘‘Untuk strategi *customer relation* untuk pasien kita ada kotak saran dan kepuasan pelanggan di setiap luar ruangan, disini pasien bisa menuliskan dan memilih kepuasan terhadap petugas yang ada di puskesmas, jadi setiap harinya akan dilihat kepuasan pelanggan saat berobat untuk menjadi bahan evaluasi petugas kedepannya’’. Dengan adanya kotak saran ini diharapkan para pasien di puskesmas Jatiluhur dapat merasakan diperhatikan lebih dan juga lebih bisa mencurahkan perasaan mereka saat berobat di puskesmas Jatiluhur, dan kotak saran akan digunakan untuk menjadi bahan evaluasi pelayanan oleh petugas setiap harinya.



**Gambar 1. Indikator Kepuasan Customer**

Kegiatan eksternal *humas relations* adalah Penyuluhan dimana kegiatan ini merupakan kegiatan pendidikan kesehatan, yang dilakukan dengan menyebarkan pesan, menanamkan keyakinan, sehingga masyarakat tidak saja sadar, tahu dan mengerti, tetapi juga mau dan bisa melakukan suatu anjuran yang ada hubungannya dengan kesehatan (Machfoedz, 2009), adapun kegiatan penyuluhan yang ada di Puskesmas Jatiluhur dalam pelaksanaan kepedulian terhadap masyarakat di lingkungan kerja puskesmas Jatiluhur yaitu: Penyuluhan ke sekolah-sekolah. Guna meningkatkan derajat pelayanan kesehatan untuk masyarakat di lingkungan kerja puskesmas Jatiluhur yaitu kelurahan Jatiluhur dan Jatisari, kegiatan eksternal yang dilakukan oleh puskesmas Jatiluhur adalah melakukan kegiatan penyuluhan ke sekolah-sekolah dalam pelaksanaan pelayanan kesehatan. Ibu Farida selaku pelaksana fungsi kehumasan di puskesmas Jatiluhur mengatakan, Kegiatan penyuluhan yang dilaksanakan disekolah meliputi kegiatan kesehatan dan sosialisasi terhadap anak-anak

”untuk jumlah sekolah di kelurahan Jatisari dan Jatiluhur yaitu sebanyak 50 sekolah. Untuk kegiatan pelayanan kesehatan yang dilakukan salah satunya adalah kegiatan penjarangan anak atau *screening*, yaitu kegiatan pelayanan kesehatan yang tujuannya untuk mendeteksi dini anak-anak dalam permasalahan kesehatan, dimana dalam kegiatan ini siswa-siswi dilakukan pemeriksaan fisik seperti mata, telinga, gigi, dan sebagainya. Dan pada kegiatan tersebut juga kami melakukan sosialisasi terhadap anak-anak tentang menjaga kesehatan tubuh.



Gambar 2. Kegiatan Penjarangan di Sekolah

Adapun kegiatan penyuluhan kesehatan covid-19 di sekolah-sekolah dengan nama program ”Budaya Hidup Bersih Sehat Protokol Covid-19” Bu Farida mengatakan kegiatan tersebut dilakukan guna memberikan pengertian untuk anak-anak dalam kesehatan diri dalam pencegahan terkenanya virus covid-19 untuk anak-anak .

Dalam mewujudkan pelayanan prima, terdapat 3 konsep A3 (*Action, Attention, Attitude*) dasar yang bisa menjadi indikator sebuah pelayanan dikatakan baik atau cukup. Adapun analisis pelayanan prima oleh puskesmas berdasarkan 3 konsep dasar pelayanan prima sebagai berikut:

1. *Action* (Tindakan) dapat dilihat dari program kegiatan penyuluhan sosialisasi, dan juga pelayanan yang diberikan oleh Puskesmas Jatiluhur, sebagai berikut:  
*Action* (Tindakan) yang ada dapat dilihat dari: a) Kegiatan Penyuluhan. Proses penyuluhan merupakan tindakan nyata pelayanan puskesmas terhadap masyarakat untuk kegiatan atau program kesehatan yang diberikan langsung terhadap masyarakat, berdasarkan hasil penelitian di Puskesmas Jatiluhur, penyuluhan terhadap masyarakat yang dilakukan puskesmas seperti kegiatan penyuluhan kesehatan ke sekolah yaitu penjarangan dimana proses tersebut petugas puskesmas memeriksa langsung anak-anak sekolah dengan tujuan mendeteksi dini kesehatan anak dan adapun kegiatan sosialisasi hidup bersih sehat dengan protokol kesehatan di sekolah, petugas melakukan sosialisasi secara langsung bersama anak-anak. b) Jasa (Pelayanan). Jasa (Pelayanan) yang diberikan oleh Puskesmas Jatiluhur sudah cukup baik, fasilitas-fasilitas kesehatan yang diberikan oleh puskesmas Jatiluhur juga sudah cukup memenuhi standar pelayanan publik, Sumber daya manusia juga sudah bekerja sesuai SOP, dengan adanya tata tertib yang ada pada buku pedoman untuk mengatur pegawai dalam bekerja. Adapun pemberian pelayanan pada Puskesmas Jatiluhur dinilai cukup baik, diukur dari hasil kotak saran atau indikator kepuasan pelanggan yang dievaluasi setiap harinya sudah sangat cukup memuaskan.
2. *Attention* (Perhatian). *Attention* atau tindakan merupakan suatu kepedulian penuh dari perusahaan kepada publik internal dan eksternal demi mencapai visi, misi, dan tujuan dari Puskesmas Jatiluhur. Adapun bentuk kepedulian yang saya lihat dari hasil wawancara, observasi yang diberikan oleh Puskesmas Jatiluhur sebagai berikut: *Attention* (Perhatian) yang ada dapat dilihat: a) Indikator Kepuasan Pasien. Kepuasan pelayanan untuk masyarakat di Puskesmas Jatiluhur merupakan suatu tujuan dari Puskesmas Jatiluhur karna puskesmas merupakan pusat pelayanan kesehatan dari negara untuk masyarakat, maka dari itu perhatian untuk pasien akan sangat diperlukan demi tercapainya hak hidup sehat bagi masyarakat. Dan pada hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti, Kotak saran yang diberikan untuk pasien di Puskesmas Jatiluhur merupakan satu bentuk perhatian untuk pasien. Pada setiap pasien berobat kotak saran terdapat di depan ruangan periksa untuk lebih memudahkan pasien untuk memberikan saran terhadap petugas setelah melakukan pengobatan di Puskesmas Jatiluhur. b) Sumber Daya Manusia. Sumber daya manusia merupakan sumber daya tenaga yaitu sebagai motor

penggerak roda penyelenggaraan dalam upaya dan kegiatan program kesehatan, baik yang dilakukan di dalam maupun di luar gedung Puskesmas. Suatu perhatian dirasa perlu untuk publik-publik internal dalam pelaksanaan pelayanan prima terhadap masyarakat. Untuk memberikan rasa loyalitas karyawan terhadap perusahaan untuk terciptanya lingkungan yang kondusif di Puskesmas Jatiluhur.

Adapun kegiatan yang dilakukan oleh humas Puskesmas Jatiluhur dalam wawancara bersama terhadap sumber daya manusia yaitu dengan kegiatan *special event* untuk publik internal yaitu *family gathering*, kegiatan hari nasional, dan juga makan bersama. Maka dalam kegiatan tersebut dapat dikatakan sebuah perhatian perusahaan terhadap publik internal atau karyawan dalam menciptakan suatu hubungan yang harmonis di Puskesmas Jatiluhur sehingga hal itu akan meningkatkan keloyalitasan karyawan terhadap perusahaan. c) Sarana dan Prasarana. Dalam hasil observasi yang dilakukan peneliti bahwa sarana dan prasarana di Puskesmas Jatiluhur masih belum bisa dikatakan baik, Puskesmas di wilayah Jatiluhur hanya satu buah, dibandingkan dengan jumlah penduduk di wilayah kerja puskesmas Jatiluhur yaitu 1:73.590 tidak sebanding dengan idealnya puskesmas yang hanya bisa melayani 30.000 penduduk. Dan pada saat ini pun Puskesmas Jatiluhur belum menyediakan rawat inap.

3. *Attitude* (Sikap). *Attitude* merupakan suatu perilaku yang perlu ditonjolkan pada saat menghadapi pasien. Pada pelaksanaan prima sikap dan juga perilaku yang diharapkan yaitu sikap yang baik dan peduli terhadap pasien, sehingga proses pelayanan akan memberikan kepuasan dari pasien untuk Puskesmas Jatiluhur. Adapun suatu bentuk sikap yang baik diterapkan oleh petugas Puskesmas Jatiluhur: a). Pengembangan Pegawai. Dari hasil wawancara bersama informan penelitian, pengembangan penelitian yang telah dilakukan oleh Puskesmas Jatiluhur yaitu dengan program pelatihan-pelatihan untuk pegawai seperti: Pelatihan MU untuk mengembangkan bidan-bidan di puskesmas Jatiluhur dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat atau pasien, Dan ada juga seminar-seminar tentang kesehatan dan pelayanan dari penggunaan program yang ada untuk masyarakat. b) Pendidikan. Dari hasil wawancara dan dokumen dari Puskesmas Jatiluhur tingkat pendidikan pegawai yang ada pada puskesmas Jatiluhur bisa dikatakan baik, karena pada tingkat pendidikan pegawai Puskesmas Jatiluhur rata-rata sudah mengenyam pendidikan di tingkat perguruan tinggi.

#### IV. KESIMPULAN

Strategi eksternal *relations* humas Puskesmas Jatiluhur sudah dilakukan dengan baik dengan menggunakan model komunikasi dua arah terhadap publik eksternal yaitu memberikan pelayanan kesehatan dari kegiatan penyuluhan dan sosialisasi ke sekolah-sekolah di wilayah kerja puskesmas dan memberikan perhatian untuk pasien dari penggunaan kotak saran di setiap ruangan berobat. Diharapkan juga kegiatan ini menjadi strategi eksternal yang baik agar bisa memaksimalkan menyampaikan informasi ke masyarakat luas dan sekitarnya.

#### REFERENSI

- A.Praditia. (2013). *Pola Jaringan Sosial Pada Industri Kecil Rambut Palu Di Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Akbar, Fikri dan Evadianti, Yuli dan Asniar, I. (2021). *Public Relations*. Ikatan Guru Indonesia.
- Effendy, O. U. (2008). *Dinamika Komunikasi*. Remaja Rosdakarya.
- Karlita, G., Hidayati, R., Sofiawati, S., Fernando, J., & Sandi, F. (2022). PENGARUH Majalah Media Defis Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Karyawan Ditjen Perimbangan Keuangan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. *KOMUNIKATA57*, 3(1), 10–17. <https://doi.org/https://doi.org/10.55122/kom57.v3i1.386>
- Kusumastuti, R., Maryam, S., Kuswanti, A., & Kusuma, A. (2021). Analisis Kegiatan Public Relation Pemerintah Desa Cimanggu Dalam Menanggulangi Pandemi Covid-19. *KOMUNIKATA57*, 2(2), 62–74. <https://doi.org/https://doi.org/10.55122/kom57.v2i2.272>
- Larissa A. Grunig, James E. Grunig, D. M. D. (2002). *Excellent Public Relations and Effective Organizations: A Study of Communication Management in Three Countries*. Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Publishers, 2002.
- Machfoedz, M. (2009). *Komunikasi Keperawatan (Komunikasi Terapeutik)*. Ganbika.

Sitinah Sitinah. (2021). Strategi Komunikasi Bisnis Quadro Helix Dalam Digitalisasi Umkm Jabodetabek. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Komunikata*45, 3(2), 44–51.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.55122/kom57.v2i1.238>

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.