

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Public Relation atau hubungan masyarakat memiliki peran penting dalam suatu organisasi atau perusahaan . Kehadiran akan *public relations* tidak dapat di cegah, karena *public relations* merupakan salah satu elemen yang menentukan keberlangsungan suatu organisasi secara positif untuk menciptakan serta mengembangkan dan mempertahankan sikap saling pengertian untuk menghindari kesalahpahaman antara perusahaan atau organisasi dengan masyarakat luas. *Public relations* bertanggung jawab atas pembentukan citra positif suatu organisasi atau perusahaan di mata publik. Keberadaan *public relations* pada suatu organisasi atau perusahaan yaitu dapat dikatakan sebagai jembatan penghubung antara lembaga dengan publiknya yaitu publik eksternal dan internal .

Public Relations yaitu mempunyai fungsi timbal balik yakni ke luar dan ke dalam . Fungsi ke luar (eksternal) adalah mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran (*image*) publik yang positif terhadap segala tindakan dan kebijakan instansi atau organisasi , khalayak eksternal adalah khalayak yang berada di luar organisasi. Fungsi ke dalam (internal) yaitu berusaha dalam mengenali dan mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan sikap dan gambaran yang negatif (kurang menguntungkan) dalam publik sebelum sesuatu tindakan yang akan dijalankan , khalayak internal yaitu mereka yang terlibat dalam pekerjaan internal organisasi .

Menurut Frank Jefkins (2004 : 10) , *Public Relations* adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan saling pengertian.

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah salah satu pelayanan kesehatan untuk masyarakat yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggungjawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes,2011). Jika ditinjau dari system pelayanan kesehatan masyarakat di Indonesia, maka peranan dan kedudukan Puskesmas adalah sebagai ujung tombak system pelayanan kesehatan di Indonesia .

Melihat pentingnya pelayanan kesehatan untuk masyarakat , Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H dan Undang-Undang Nomor 23/1992 tentang kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu, setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya. Dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu (Departemen Kesehatan RI,2008)

Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) di kelurahan Jatiluhur merupakan salah satu instansi di bidang jasa kesehatan di kelurahan Jatiluhur , yang beralamatkan di Jalan Haji Dehir No.39 RT.007 RW.002, Kel.Jatiluhur Kec.Jatiasih, Kota Bekasi 17425. Puskesmas Jatiluhur mempunyai motto “mampu

menjadi puskesmas mandiri dengan fasilitas pelayanan prima” . Dimana puskesmas di kelurahan Jatiluhur dituntut untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat.

Puskesmas idaman ialah puskesmas dengan pelayanan kesehatan bermutu yang memenuhi atau melebihi harapan dari masyarakat serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP. Namun adanya masalah yang terjadi di lapangan pada saat ini dapat menjadi pemicu rendahnya citra positif instansi di mata masyarakat, Data yang diambil dari ulasan google Puskesmas Jatiluhur pada tahun 2021 pelayanan yang diberikan di puskesmas jatiluhur belum maksimal adapun permasalahannya seperti petugas puskesmas Jatiluhur kurang memuaskan, petugas masih kurang tanggap dengan pasien, dan masih terdapat kurangnya keramahan petugas terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat kurang puas pada saat berobat di Puskesmas Jatiluhur,

Seperti artikel yang di terbitkan [POJOKJABAR.COM](https://pojokjabar.com), Jatiasih Puskesmas Jatiluhur dinilai mengecewakan, pelayanan yang kurang menyenangkan kerap diterima warga , menurut warga kondisi tersebut terjadi karena jarang nya kehadiran kepala puskesmas. Sehingga, menurutnya para pegawai dengan sesuka hati memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sumber :

<https://bekasi.pojoksatu.id/baca/pelayanan-puskesmas-jatiluhur-mengecewakan>

Demi terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya, maka pemerintah telah menetapkan bahwa suatu pelayanan kesehatan bagi masyarakat harus di tingkatkan mutunya, seperti yang tertuang dalam misi pembangunan

kesehatan poin ke 3 yaitu memelihara dan meningkatkan pelayanan kesehatan yang bermutu, merata, dan terjangkau.

Peningkatan kualitas pada puskesmas merupakan upaya yang harus dilakukan terus menerus dan dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. 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. Oleh karena itu puskesmas membutuhkan praktisi *public relations* untuk menanamkan kesadaran dan menarik minat masyarakat agar mau berobat di puskesmas Jatiluhur.

Keberhasilan suatu perusahaan juga tidak terlepas dari suatu peran *public relations* yang menjadi penggerak suatu kesuksesan perusahaan, yang didalam ini terdapat publik internal yaitu semua jajaran personil dalam sebuah perusahaan dari top management sampai dengan lapisan yang terbawah, maupun publik eksternal yang merupakan pribadi atau kelompok publik yang terkait atau menjalin hubungan dengan perusahaan. 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 , 1993: 1)

Maka dari itu dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat di puskesmas Jatiluhur pelaksanaan fungsi humas mampu menjadi jembatan antara kepentingan instansi dengan publiknya. Publik internal yaitu pegawai puskesmas

untuk menciptakan dan membina hubungan yang harmonis dan membangun jaringan komunikasi interaktif antara atasan dengan pegawai maupun dengan sesama pegawai lainnya. Dan publik eksternal yaitu masyarakat dalam menciptakan citra positif pada instansi dimata masyarakat agar tercapainya tujuan motto, visi, dan misi instansi. Maka dari itu pelaksanaan fungsi *public relations* internal dan fungsi *public relations* eksternal harus berjalan dengan baik.

Adanya keberadaan humas di Puskesmas Jatiluhur sangat di butuhkan 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 begitupun 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.

Melihat suatu pelayanan kesehatan seperti rumah sakit milik pemerintah maupun swasta, praktek dokter, klinik berlomba-lomba berbenah untuk menjadi pelayanan kesehatan terbaik, maka sama halnya puskesmas di kelurahan Jatiluhur yang dituntut untuk menjadi puskesmas yang mandiri dengan memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Untuk mewujudkan motto, visi, dan misi dari puskesmas kelurahan Jatiluhur, maka fungsi pelaksanaan humas di puskesmas jatiluhur harus lebih di optimalkan dalam menjaga hubungan baik dengan publik-

publiknya. Dengan demikian *public relations* sangat memiliki peran penting dalam pembenahan untuk menjadi Puskesmas yang terus meningkatkan kualitasnya.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik dengan pembahasan penelitian yang berjudul “**Strategi Eksternal Dan Internal Relation Humas Puskesmas Jatiluhur Dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima**”

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis sudah uraikan di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Strategi Eksternal Relations Humas di Puskesmas Kelurahan Jatiluhur ?
2. Bagaimana Strategi Internal Relations Humas di Puskesmas Kelurahan Jatiluhur ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab perumusan masalah di atas, yaitu:

1. Untuk mengetahui strategi eksternal relations humas di Puskesmas Kelurahan Jatiluhur.
2. Untuk mengetahui strategi internal relations humas di Puskesmas Kelurahan Jatiluhur.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya bidang Humas , yaitu sebagai sumbangan informasi dan pemikiran mengenai strategi pelaksanaan fungsi eksternal dan internal humas di Pusat pelayanan kesehatan (Puskesmas)

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan (*second opinion*) bagi Puskesmas Jatiluhur dalam pelayanan khususnya mengenai deskripsi strategi eksternal dan internal humas , baik dari sudut pandang Manajemen maupun sudut pandang masyarakat.

