

**PELAYANAN PRIMA DIVISI HUMAS RUMAH SAKIT PKU
MUHAMMADIYAH CEPU BLORA TERHADAP PASIEN
PENGUNA KARTU INDONESIA SEHAT (KIS)**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Gunan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.sos)

Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)
Konsentrasi *Public Relations*

Oleh:

Ma'rifah Nugraha

2001026019

**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2024**

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 1 bendel
Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Kepada Yth. Dekan
Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Walisongo Semarang
di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap naskah skripsi atas nama mahasiswa:

Nama : Ma'rifah Nugraha
NIM : 2001026019
Fak/Jur : Dakwah dan Komunikasi/KPI
Judul : PELAYANAN PRIMA HUMAS BAGI PASIEN
PENGGUNA KIS DI RS PKU MUHAMMADIYAH
CEPU

dengan ini kami menyatakan telah menyetujui naskah tersebut dan oleh karenanya mohon untuk segera diujikan. Atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Semarang, 6 Juni 2024

Pembimbing Bidang Materi,

• Metodologi dan Tata Tulis



Farida Rachmawati, M. Sos
NIP. 199107082019032021

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

PELAYANAN PRIMA DIVISI HUMAS RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
CEPU BLORA TERHADAP PASIEN PENGGUNA KARTU INDONESIA SEHAT
(KIS)

Disusun Oleh:
Ma'rifah Nugraha
2001026019

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal 19 Juni 2024 dan dinyatakan lulus memenuhi syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Susunan Dewan Penguji

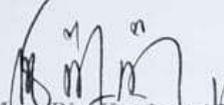
Ketua/Penguji I


Dr. Abdul Ghoni, M.Ag.
NIP. 197707092005011003

Sekretaris/Penguji II


Farida Rachmawati, M. Sos.
NIP. 199107082019032021

Penguji III


Hj. Maya Rini Handayani, M.Kom.
NIP. 197605052011012007

Penguji IV


Fitri, M.Sos.
NIP. 198905072019032021

Mengetahui,
Pembimbing


Farida Rachmawati, M.Sos.
NIP. 199107082019032021

Disahkan oleh
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Pada tanggal 16 Juli 2024


Prof. Dr. H. Moh. Fauzi, M.Ag.
NIP. 197705171998031003

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil kerja saya sendiri dan di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi di lembaga pendidikan lainnya. Pengetahuan yang diperoleh dari hasil penerbitan maupun yang belum/tidak diterbitkan, sumbernya dijelaskan di dalam tulisan dan daftar pustaka.

Semarang, 6 Juni 2024



Ma'rifah Nugraha
NIM: 2001026019

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Puji Syukur *Alhamdulillahirobbalalamin* penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan karunianya kepada penulis sehingga penulis diberi kemudahan dan kelancaran untuk menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Pelayanan Prima Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora Terhadap Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS)”**. Shalawat dan salam penulis haturkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang selalu kita nantikan syafaatnya di dunia dan akhirat.

Disusunnya skripsi ini sebagai salah satu syarat menuntaskan pendidikan jenjang sarjana sosial (S.Sos) di jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang. Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi pembahasan maupun sistematika penulisan. Keterbatasan kemampuan serta pengalaman dari penulis sendiri merupakan salah satu faktor penyebab sehingga masih banyak yang perlu diperbaiki.

Selanjutnya, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membimbing dan mendukung penulis baik dengan moral maupun materil selama berlangsungnya penyusunan skripsi ini, semoga mendapat pahala di sisi Allah SWT. Dengan segala kemurahan hati, penulis menganturkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Nizar, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang
2. Prof. Dr. Moh. Fauzi, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Walisongo Semarang
3. Dr. Asep Dadang Abdullah M.Ag, selaku Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam dan Dr. Abdul Ghoni M.Ag, selaku Sekretaris Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam

4. Farida Rachmawati M.Sos, selaku Wali Dosen sekaligus Dosen Pembimbing yang memberi dukungan penuh serta selalu membimbing penulis dengan semangat dan sabar
5. Segenap jajaran dosen dan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang senantiasa memberikan ilmu, semangat dan dukungan kepada penulis
6. Segenap pegawai RS PKU Muhammadiyah Cepu yang telah membantu penulis dalam proses penggalan data
7. Ayah, Ibu, Kakak, Adik dan keluarga sebagai *support system* yang selalu memberikan doa serta dukungannya tanpa henti kepada penulis
8. Teman-teman kelas KPI A dan kelas konsentrasi *public relations* yang telah kebersamai penulis dalam belajar di bangku perkuliahan
9. Segenap teman-teman organisasi yang senantiasa menjadi tempat berproses, bertumbuh, dan berjuang dalam setiap langkah penulis
10. Dirgamma Mulya Permana Putra yang senantiasa memberikan dukungan dan doa, bagaikan cahaya yang selalu menerangi jalan penulis dari awal hingga proses penyelesaian skripsi ini
11. Ahmad Adirin selaku Direktur Memanggil.co yang senantiasa menemani penulis dalam berproses dan mendukung penuh untuk kesuksesan penulis
12. Serta seluruh pihak yang terlibat dalam memberikan doa dan dukungan pada proses penyelesaian skripsi penulis

Akhir kata, semoga untuk semua pihak yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini, Allah senantiasa memberikan kebaikan dan keberkahan berlimpah. Aamiin. Serta semoga untuk skripsi yang disusun ini dapat memberikan manfaat secara luas kepada para pembaca. Aamiin.

Semarang, 6 Juni 2024



Ma'rifah Nugraha
NIM: 2001026019

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Cinta pertama dan panutan penulis, Alm. Ayahanda. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik, memotivasi, memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Pintu surga penulis, Ibunda. Beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, namun semangat, dukungan serta sujudnya selalu menjadi doa untuk kesuksesan anaknya.
3. Kakak dan adik penulis tercinta. Terima kasih telah memberikan semangat dan dukungan yang hangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih untuk semuanya, begitu banyak kebahagiaan sehingga seumur hidup tidak cukup untuk menikmati semuanya.

MOTTO

كُتِبَ عَلَيْكُمُ الْقِتَالُ وَهُوَ كُرْهُ لَكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَّكُمْ وَعَسَىٰ أَنْ تُحِبُّوا
شَيْئًا وَهُوَ شَرٌّ لَّكُمْ وَاللَّهُ يَعْلَمُ وَأَنْتُمْ لَا تَعْلَمُونَ

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu baik bagimu dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu, padahal itu buruk bagimu. Allah mengetahui, sedangkan kamu tidak mengetahui”

(Q.S Al-Baqarah: 216)

“Peace will come. The light never goes out”

(Silvana)

ABSTRAK

Ma'rifah Nugraha, 2001026019. "Pelayanan Prima Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora Terhadap Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS)"

Pelayanan prima adalah segala aktivitas yang menghadirkan pelayanan terbaik dan maksimal untuk memenuhi kebutuhan sekaligus menciptakan kepuasan sehingga pelanggan tetap loyal kepada instansi. Pelayanan prima yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kesehatan. Terlebih kesehatan adalah kebutuhan dasar dan utama manusia, sehingga banyak dituturkan bahwa kesehatan adalah segala-galanya, tanpa kesehatan maka segala-galanya tidaklah bermakna. Namun pada kenyataannya, setiap tahun selalu ditemukan kasus deskriminasi terkait pelayanan untuk pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS). Persoalan tersebut tentunya harus menjadi perhatian khusus bagi seluruh instansi kesehatan di Indonesia, tak terkecuali bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora. Berangkat dari persoalan tersebut, maka peneliti merumuskan masalah bagaimana implementasi pelayanan prima divisi humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu terhadap pasien pengguna KIS.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi pelayanan prima divisi humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora terhadap pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) berdasarkan prinsip pelayanan prima A3 yang dikemukakan oleh Freddy Rangkuti. Prinsip tersebut meliputi perhatian (*attention*), sikap (*attitude*), tindakan (*action*). Dalam skripsi ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif dengan mewawancarai sejumlah informan, yakni pihak divisi humas dan keluarga pasien pengguna KIS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora. Selain itu, juga dengan mengumpulkan data dengan observasi dan dokumentasi terkait dengan masalah yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa divisi humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora telah mengimplementasikan pelayanan prima dengan memenuhi prinsip A3. Dalam menunjukkan *attention* (perhatian), divisi humas memberikan perhatian penuh kepada pasien pengguna KIS ditandai dengan pemenuhan indikator mendengarkan, mengamati, dan menomorsatukan pasien. Dalam menunjukkan *attitude* (sikap), divisi humas memberikan sikap yang benar kepada pasien ditandai dengan pemenuhan indikator sikap penampilan tertib, ramah positif, dan menaruh hormat kepada pasien. Dalam menunjukkan *action* (tindakan), divisi humas memberikan tindakan yang cepat dan tepat kepada pasien ditandai dengan pemenuhan indikator memahami kebutuhan pasien, mewujudkan kebutuhan pasien, dan menunjukkan rasa hormat kepada pasien. Selain itu, divisi humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora turut menghadirkan prinsip pelayanan Islami yang dilandaskan oleh nilai-nilai Islam yang bersifat *rahmatan lil alamin* atau kasih kasih sayang bagi seluruh makhluk.

Kata Kunci: Pelayanan Prima Humas, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora, Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Tinjauan Pustaka	6
E. Metode Penelitian.....	10
BAB II PELAYANAN PRIMA DIVISI HUMAS RUMAH SAKIT TERHADAP PASIEN PENGGUNA KIS	16
A. Pelayanan Prima.....	16
B. Tujuan, Manfaat dan Fungsi Pelayanan Prima.....	17
C. Prinsip Pelayanan Prima.....	19
D. Humas Sebagai Instrumen Pelayanan Prima.....	20
F. Program Kartu Indonesia Sehat (KIS)	21
G. Rumah Sakit	22
BAB III GAMBARAN UMUM DIVISI HUMAS RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH CEPU BLORA DAN PELAYANAN DIVISI HUMAS TERHADAP PASIEN PENGGUNA KIS	25
A. Profil Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora	25
1. Sejarah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora.....	25

2.	Visi, Misi, dan Motto Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora .	27
3.	Kegiatan dan Program Pengembangan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora.....	28
4.	Pelayanan Penunjang Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora.....	28
5.	Fasilitas Umum Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora.....	30
5.	Layanan Unggulan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora	31
6.	Struktur Organisasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora.....	31
B.	Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora	33
1.	Tugas Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora.....	33
2.	Tanggung Jawab Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu	35
3.	Wewenang Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora.....	35
4.	Struktur Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora .	35
C.	Konsep Pelayanan Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cpu Blora Terhadap Pasien Pengguna KIS.....	36
1.	Peran dan Pola Pelayanan Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora Terhadap Pasien KIS	36
2.	Gambaran Pelayanan Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora Terhadap Pasien Pengguna KIS.....	40
BAB IV ANALISIS PELAYANAN PRIMA DIVISI HUMAS RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH CEPU BLORA TERHADAP PASIEN PENGGUNA KIS		46
BAB V PENUTUP		53
A.	Kesimpulan.....	53
B.	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA		55
LAMPIRAN.....		58
BIODATA PENELITI.....		66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora	25
--	----

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Struktur Organisasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora..... 32
Gambar 2. Struktur Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora..... 36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan Pra Riset.....	56
Lampiran 2. Surat Persetujuan Riset.....	57
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	58
Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Penelitian.....	62

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan prima adalah elemen atau unsur utama di sebuah instansi kesehatan, termasuk rumah sakit. Selain itu, pelayanan prima turut menjadi modal bagi rumah sakit untuk terus bersaing dengan kompetitornya. Sehingga menghadirkan pelayanan kesehatan yang prima adalah sebuah keharusan bagi rumah sakit (Angelica & Demiyati, 2022: 43). Pelayanan sendiri adalah sebuah aktivitas yang terjadi di dalam hubungan, baik secara perorangan maupun instansi dengan pelanggan, kemudian salah satu pihak memiliki tugas untuk mengelola segala kebutuhan dan pelayanan yang diberikan sifatnya tidak memiliki hakekat wujud sehingga tidak bisa dimiliki (Suharlina, 2023: 115). Sementara itu, secara lebih spesifik, pelayanan prima adalah suatu aktivitas pelayanan bagi pelanggan dengan menghadirkan layanan maksimal untuk memudahkan pemenuhan akan kebutuhan sekaligus menciptakan kepuasan sehingga pelanggan tetap royal kepada rumah sakit (Barata, 2020: 27).

Dalam ajaran Islam, pelayanan prima memiliki keutamaan. Memberi pelayanan yang baik kepada sesama umat manusia adalah sebuah tindakan terpuji sekaligus melebarkan pintu kebaikan untuk orang-orang yang bersedia melaksanakannya (Rafidah, 2014: 118). Sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Al-Qashas ayat 77:

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا
أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۚ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya : Berbuat baiklah engkau (kepada orang lain) sebagaimana Allah SWT telah berbuat baik, kepadamu.

Apabila dihubungkan dengan pelayanan, Allah SWT memerintahkan umat manusia untuk senantiasa menghadirkan pelayanan

optimal. Jangan sekali-kali menghadirkan pelayanan buruk kepada orang yang sedang dilayani, jangan pula ada perbedaan atau deskriminasi (Rafidah, 2014: 120).

Tidak hanya dalam Al-Qur'an, pelayanan turut disebut dalam hadits. Hadits ini dirawi oleh sahabat Anas bin Malik RA: Tidak sempurna iman seseorang, sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai diri sendiri (HR. Bukhori). Hadits ini menerangkan bahwa apabila ingin diperlakukan dengan baik, maka aplikasikan hal baik pula ketika sedang melayani orang lain (Rafidah, 2014: 119). Dapat disimpulkan bahwa melayani sesama umat manusia dengan pelayanan prima memiliki keutamaan yang Allah SWT terangkan dalam Al-Qur'an dan Rasulullah SAW contohkan melalui hadits.

Dalam hal kehidupan berbangsa dan bernegara, hakekat pelayanan merupakan sikap dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai pengaktualan kewajiban dari aparaturnya pemerintah yang menjadi pelayan masyarakat (Kepmen PAN No. 63/2003: 5). Pemerintah memiliki tugas memberikan pelayanan untuk masyarakat. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan maksimal serta optimal yang mengutamakan kebutuhan juga harapan masyarakat (Awalia et al., 2022: 871).

Pelayanan prima yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan dalam bidang kesehatan (Putra et al., 2018: 295). Pasaunya kesehatan adalah kebutuhan dasar dan utama manusia, sehingga banyak dituturkan bahwa kesehatan adalah segala-galanya, tanpa kesehatan maka segala-galanya tidaklah bermakna. Bahkan, kesehatan menjadi suatu hak dasar bagi seluruh rakyat Indonesia yang harus disuguhkan dan dijamin oleh pemerintah Indonesia. Hal ini sebagaimana yang termuat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 H ayat (1): Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik, dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan (Isriawaty, 2015: 2). Sehingga pelayanan kesehatan harus dilaksanakan merata dan menyeluruh tanpa adanya

persoalan diskriminasi di seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang tidak mampu atau miskin (Samin & Setiawan, 2023: 257). Kata miskin sendiri merupakan cara untuk mengklasifikasikan seseorang yang dirasa tidak sanggup untuk memenuhi kebutuhan secara normal (Samin & Setiawan, 2023: 257). Dalam hal kesehatan, pemerintah sebagai penyelenggara negara sekaligus abdi masyarakat bertanggungjawab atas pemeliharaan kesehatan dengan memenuhi kewajiban dan menyediakan fasilitas kesehatan yang setara, termasuk untuk orang miskin (Isriawaty, 2015: 3).

Sebagai upaya mewujudkan hal tersebut, berlandas Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Nasional (SJSN) serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang BPJS Kesehatan, Presiden Joko Widodo melahirkan sebuah kebijakan, yakni program Kartu Indonesia Sehat (KIS) (Vandawati et al., 2017: 509). Pada 1 Januari 2014 lalu, Kartu Indonesia Sehat menjadi salah satu program yang diluncurkan oleh Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla. Kartu Indonesia Sehat (KIS) merupakan program perluasan bagi masyarakat miskin yang tidak tercakup dalam penerima bantuan iuran (PBI). Dalam pelaksanaannya, pemerintah telah menunjuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai penyelenggaranya. Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) diantaranya adalah Kartu Indonesia Sehat Non PBI dan Kartu Indonesia Sehat PBI (Penerima Bantuan Iuran). Penerima Kartu Indonesia Sehat Non PBI Adalah peserta BPJS Kesehatan yang wajib membayar iuran bulanan Perpres No 75/2019 sesuai dengan kelas kepesertaan, sedangkan penerima Kartu Indonesia Sehat PBI (Penerima Bantuan Iuran) adalah peserta BPJS Kesehatan yang iuran bulannya dibayarkan oleh pemerintah dan peserta berhak mendapatkan layanan kelas 3 dengan kata lain bebas iuran bulanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) (Krismon, 2021: 4). Dengan hadirnya Kartu Indonesia Sehat (KIS) diharapkan seluruh lapisan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima dan setara tanpa adanya persoalan deskriminasi.

Namun pada kenyataannya, setiap tahun selalu ditemukan kasus deskriminasi terkait pelayanan kesehatan untuk pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS). Dikutip dari media Solopos, Ombudsman sebuah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik telah mencatat peningkatan jumlah pengaduan masyarakat terkait pelayanan terhadap peserta KIS. Tercatat pada tahun 2021, pengaduan masyarakat yang diterima mencapai 300 aduan. Masyarakat mengkritik secara detail pelayanan kesehatan pada masing-masing fasilitas kesehatan (faskes). Jumlah tersebut meningkat pada tahun 2022 menjadi 400 aduan. Bahkan pihak BPJS Kesehatan juga tidak menampik pernah ada diskriminasi terhadap pasien BPJS Kesehatan. Tak berhenti di situ, pada tahun 2023 terjadi persoalan kembali di mana beredar sebuah video yang memperlihatkan humas Puskesmas yang menggambarkan perbedaan layanan kesehatan kepada pasien umum dengan pasien KIS. Hingga akhirnya video tersebut ramai diperbincangkan masyarakat Indonesia.

Kasus di atas tentu harus menjadi perhatian khusus bagi seluruh instansi kesehatan di Indonesia, tak terkecuali bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sendiri adalah rumah sakit milik swasta tipe D yang terletak di Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora, Jawa Tengah. Sebagai instansi kesehatan, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah diharuskan memberikan pelayanan prima bagi pasien. Pelayanan prima tersebut tentunya berlaku bagi pasien umum maupun pasien KIS PBI dan Non PBI. Untuk menjaga pelaksanaan pelayanan prima, instansi kesehatan rumah sakit harus memiliki divisi humas. Divisi humas berfungsi untuk menciptakan dan melahirkan hubungan harmonis dan simbiosis mutualisme dengan semua pihak termasuk pasien (Nofriani & Kurniadi, 2020: 27).

Berangkat dari penjabaran latar belakang di atas, penulis tertarik dengan permasalahan tersebut sehingga hendak melakukan penelitian berjudul “Pelayanan Prima Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora Terhadap Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS)”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana implementasi prinsip pelayanan prima divisi humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Kabupaten Blora terhadap pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS)?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi prima divisi humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Kabupaten Blora terhadap pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS).

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoretis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat membuka cakrawala pemahaman humas terkait pelayanan prima khususnya dalam bidang pelayanan kesehatan, sehingga menghadirkan kontribusi bagi ilmu sosial terkhusus ilmu komunikasi dan penyiaran Islam konsentrasi *public relations*.

b) Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menghadirkan arahan bagi divisi humas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora dalam mengembangkan pelayanan prima divisi humas bagi pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS).

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan pengkajian sistematis dan kritis atas penelitian terdahulu yang mempunyai kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Tujuan tinjauan pustaka adalah untuk menjauhi adanya replika serta menelaah suatu permasalahan dari berbagai sudut pandang yang berbeda. Berikut beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti.

Pertama, Skripsi Mochamad Nur Puja (2019), berjudul Implementasi Strategi Pelayanan Prima Pada Bisnis Biro Perjalanan Wisata. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan prima yang diimplementasikan CV. Mitra Inter Nusapada *Tour & Travel*. Teori dalam penelitian ini adalah konsep pelayanan prima A6 yang dikemukakan Barata. Jenis penelitiannya adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biro CV. Mitra Inter Nusapada *Tour & Travel* telah menggunakan prinsip pelayanan prima A3 meliputi *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan). Penerapan prinsip tersebut menjadikan biro perjalanan wisata CV. Mitra Inter Nusapada *Tour & Travel* berhasil menghadirkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan wisatawan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, didapatkan beberapa relevansi dengan yang peneliti lakukan. Diantaranya yaitu, prinsip pelayanan prima A3 yang dikemukakan oleh Freddy Rangkuti A3 mencakup *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan). Relevansi juga ditemukan pada jenis dan pendekatan penelitian, yakni penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sementara itu, perbedaan terletak pada obyek penelitian. Obyek penelitian tersebut adalah biro perjalanan CV. Mitra Inter Nusapada *Tour & Travel*, sedangkan obyek peneliti adalah instansi kesehatan Rumah Sakit, yakni Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu yang terletak di Kabupaten Blora.

Kedua, skripsi Winda Setri Elicia (2020), berjudul Strategi Komunikasi Humas Rumah Sakit Islam (RSI) Ibnu Sina Pekanbaru Dalam

Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Pasien BPJS Kesehatan. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui strategi komunikasi humas Rumah Sakit Ibnu Sina dalam meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS. Teori yang digunakan adalah prinsip pelayanan prima A3 meliputi *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (sikap). Jenis penelitiannya adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data didapat dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan humas Rumah Sakit Ibnu Sina Pekanbaru telah melaksanakan strategi komunikasi untuk meningkatkan pelayanan prima pada pasien BPJS.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, didapatkan beberapa relevansi dengan yang peneliti lakukan. Di antaranya yaitu, prinsip pelayanan prima A3 yang dikemukakan oleh Freddy Rangkuti meliputi *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan). Relevansi juga ditemukan pada jenis penelitian, yakni penelitian kualitatif deskriptif. Selain itu, memiliki obyek penelitian yang sama yakni Rumah Sakit. Meskipun obyek penelitian memiliki kesamaan, namun lokasi penelitian berbeda. Penelitian tersebut dilaksanakan di Pekanbaru, sedangkan peneliti melaksanakan penelitian di Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora.

Ketiga, skripsi Fitriasia Anggraini (2021), berjudul Analisis Pelayanan Kesehatan Bagi Pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) Di Puskesmas Kelurahan Kuala Lahang Kecamatan Gaung Kabupaten Indragiri Hilir. Tujuan penelitian tersebut adalah menganalisis pelayanan kesehatan untuk pasien Kartu Indonesia Sehat (KIS) di instansi kesehatan Puskesmas Kelurahan Lahang Kecamatan Gaung. Teori pelayanan prima yang digunakan adalah berdasar Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia tentang Standar Pelayanan Minimal meliputi kualitas jasa pelayanan, jumlah beserta kualitas sumber daya manusia, dan tata cara dalam memenuhi standar. Jenis penelitiannya adalah kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Hasil penelitian menunjukkan pemenuhan standar

dikategorikan masih kurang memadai akan tetapi kualitas jasa dan kualitas sumber daya manusia sudah memadai.

Berdasarkan penelitian tersebut, didapatkan relevansi dengan yang peneliti lakukan. Ditemukan relevansi pada bagian jenis penelitian, yakni kualitatif. Selain itu, relevansi juga ditemukan objek penelitian, yakni instansi kesehatan. Sementara itu, perbedaan terletak pada bagian teori pelayanan prima. Penelitian tersebut menganalisis pelayanan prima dengan indikator standar pelayanan yang tertuang pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2023. Sedangkan peneliti menggunakan prinsip A3 mencakup *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan). Perbedaan juga ditemukan pada lokasi penelitian. Lokasi penelitian tersebut di Kuala Lahang, Kecamatan Gaung, Kabupaten Indragiri Hilir, sedangkan lokasi penelitian peneliti di Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora.

Keempat, skripsi Dinda Amalia Dewi (2022), berjudul Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Unit Hemodialisa Rumah Sakit Umum DR. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan. Tujuan penelitian tersebut adalah menganalisis impleentasi dari pelayanan prima untuk pasien unit hemodialisa. Teori yang digunakan dalam penelitian adalah 10 indikator bobot pelayanan yaitu akurasi waktu dalam melayani, ketepatan pelayanan, sikap sopan dan ramah, kesatuan, kemudahan pelayanan, pelayanan perseorangan, tanggung jawab, variasi model pelayanan, kenyamanan, serta atribut atau perlengkapan pendukung dalam melayani. Jenis penelitian tersebut adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Rumah Sakit Umum DR. Kanujoso Djatiwibowo Balikpapan telah menerapkan pelayanan prima sesuai dengan ketentuan dan SOP rumah sakit melalui 10 indikator mutu pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, didapatkan relevansi dengan yang peneliti lakukan. Relevansi ditemukan pada jenis penelitian, yakni penelitian kualitatif deskriptif. Selain itu, relevansi juga ditemukan pada obyek penelitian, yakni di instansi kesehatan Rumah Sakit. Sementara itu,

perbedaan ditemukan pada bagian teori pelayanan prima. Peneliti menggunakan prinsip pelayanan prima A3 oleh Freddy Rangkuti meliputi *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan). Perbedaan juga ditemukan di lokasi atau tempat penelitian. Penelitian tersebut dilakukan di Balikpapan sedangkan peneliti melaksanakan penelitian di Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora.

Kelima, Skripsi Nabila Kamalia (2022), berjudul Penerapan Pelayanan Prima Dalam Mempertahankan Loyalitas Jemaah Umrah Di PT. Talbia Bina Seksama Jakarta Selatan. Tujuan penelitian tersebut adalah menganalisis tahapan juga penerapan pelayanan prima dalam mempertahankan loyalitas jemaah umrah di PT. Talbia. Teori yang digunakan adalah prinsip pelayanan prima A3 yang meliputi *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan). Jenis penelitiannya adalah kualitatif dengan pendekatan dekriptif. Hasil penelitian menjelaskan PT. Talbia menerapkan prinsip pelayanan prima A3 sehingga jemaah terlayani dengan baik.

Berdasarkan penelitian tersebut, didapatkan relevansi dengan yang peneliti lakukan. Relevansi ditemukan pada jenis serta pendekatan penelitian, yakni penelitian kualitatif deskriptif. Selain itu, relevansi juga ditemukan pada teori pelayanan prima A3 oleh Freddy Rangkuti di antaranya meliputi *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan). Sementara itu, perbedaan ditemukan pada obyek penelitian. Obyek penelitian tersebut adalah PT. Talbia sedangkan obyek peneliti adalah Rumah Sakit. Perbedaan juga ditemukan pada subyek penelitian. Subyek penelitian tersebut adalah jemaah umrah sedangkan subyek peneliti adalah pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS).

Berdasarkan beberapa sajian judul skripsi yang telah dijabarkan di atas, berbeda dengan penelitian-penelitian yang sebelumnya. Kali ini peneliti akan meneliti terkait “Pelayanan Prima Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora Terhadap Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS)”.

E. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif di mana meneliti obyek secara alamiah. Obyek tersebut bersifat seadanya atau natural dalam artian tidak dipalsukan oleh peneliti. Artinya keadaan pada saat peneliti memasuki obyek, setelah berada di dalam obyek, maupun setelah meninggalkan obyek relatif sama. Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif dimaknai sebagai sebuah metode yang digunakan untuk mendalami persoalan-persoalan masyarakat, terkait ikatan, aktivitas-aktivitas, kegiatan-kegiatan, pemahaman-pemahaman, serta mekanisme-mekanisme yang berjalan (Linarwati et al., 2016: 11). Penelitian kualitatif akan menghasilkan data deskriptif seperti perkataan, tindakan, maupun tulisan yang didapat dari subyek penelitian (Sugiyono, 2022: 7). Oleh karena itu, peneliti berusaha menganalisis bagaimana implementasi pelayanan prima Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora terhadap pasien pengguna KIS Kartu Indonesia Sehat (KIS).

2. Definisi Konseptual

a) Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah unsur penting di setiap instansi kesehatan, tak terkecuali bagi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora. Keberhasilan atau kesuksesan melaksanakan pelayanan prima tak bisa lepas dari peran humas yang menjadi jembatan antara pihak instansi dengan pasien. Humas harus memiliki kemampuan dalam mengimplementasikan sebuah prinsip yang menjadi kunci utama dalam penerapan pelayanan prima. Prinsip pelayanan prima yang dimaksud adalah prinsip A3 yang dikemukakan oleh Freddy Rangkuti meliputi *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan). Dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis implementasi pelayanan prima

humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu bagi pasien pengguna KIS dengan teori pelayanan prima A3 oleh Freddy Rangkuti.

b) Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat

Kartu Indonesia Sehat menjadi salah satu program yang diluncurkan oleh Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla. Kartu Indonesia Sehat (KIS) merupakan program perluasan bagi masyarakat miskin yang tidak tercakup dalam penerima bantuan iuran (PBI). Dalam pelaksanaannya, pemerintah telah menunjuk Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan sebagai penyelenggaranya. Penerima Kartu Indonesia Sehat PBI (Penerima Bantuan Iuran) adalah peserta BPJS Kesehatan yang iuran bulannya dibayarkan oleh pemerintah dan peserta berhak mendapatkan layanan kesehatan dengan bebas iuran bulanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). Dengan hadirnya KIS, diharapkan seluruh lapisan masyarakat mendapatkan pelayanan kesehatan yang prima dan setara tanpa adanya persoalan deskriminasi dari instansi kesehatan. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan kepada pasien pengguna KIS PBI di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora.

3. Sumber dan Jenis Data

Data adalah informasi atau sekumpulan fakta yang memiliki korelasi atau kaitan dengan permasalahan penelitian. Data dalam penelitian kualitatif dijabarkan melalui kata-kata, sebuah kalimat, dan gambar (Sugiyono, 2022: 104). Adapun sumber dan jenis data pada penelitian ini yang dijabarkan sebagai berikut:

a) Sumber Data

Sumber data adalah asal atau titik di mana data diperoleh. Pada umumnya, sumber data terdiri dari dua, yaitu primer dan sekunder. Sumber data primer adalah data yang dihimpun sendiri oleh peneliti secara langsung dari obyek penelitian dan sifatnya masih mentah atau belum diolah. Sedangkan data sekunder adalah data olahan yang dihimpun atau didapatkan dari studi-studi sebelumnya

(Situmorang & Muslich, 2014: 3). Data dalam penelitian bersumber dari pertanyaan terkait gambaran pelayanan divisi humas kepada pasien pengguna KIS. Pertanyaan tersebut peneliti sadurkan kepada sejumlah informan yakni, divisi humas dan pasien pengguna KIS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu. Lebih detailnya, satu kepala seksi humas, dua staff humas dan keluarga pasien pengguna KIS hingga mencapai titik jenuh. Selain itu, data penelitian ini bersumber dari pengamatan peneliti terhadap pelayanan yang diberikan oleh divisi humas kepada pasien pengguna KIS, serta dokumen yang berkaitan dengan deskripsi pelayanan yang seharusnya diberikan oleh divisi humas kepada pasien pengguna KIS. Sumber-sumber ini dipilih peneliti karena dianggap dapat membantu dalam menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

b) Jenis Data

Jenis data berdasarkan sumbernya dibagi menjadi dua kategori. Jenis data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau asli. Sedangkan jenis data sekunder dikumpulkan oleh pihak lain dan telah diolah atau dipublikasikan. Berdasarkan sumber data primer dari pertanyaan yang disadurkan kepada informan, didapatkan jenis data berupa hasil transkrip wawancara terkait gambaran dan pola pelayanan yang diberikan divisi humas kepada pasien pengguna KIS yang disajikan dalam bentuk narasi. Adapun sumber data dari pengamatan peneliti terkait pelayanan yang diberikan divisi humas kepada pasien pengguna KIS, diperoleh jenis data berupa narasi terkait divisi humas yang terlihat kuwalahan saat melayani pasien pengguna KIS. Selain itu, sumber data dari dokumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu, diperoleh jenis data narasi terkait uraian tugas, tanggung jawab, dan wewenang divisi dalam memberikan pelayanan. Jenis-jenis data terkait pelayanan ini dipilih peneliti karena membantu peneliti untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dikerjakan dengan menghimpun data atau bahan yang berkorelasi dengan penelitian. Bahan-bahan didapat dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi (Sugiyono, 2022: 104). Adapun tiga teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yang dijabarkan sebagai berikut:

a) Observasi

Observasi atau pengamatan diartikan sebagai suatu usaha mencatat dengan sistematis terkait dengan tingkah laku individu atau suatu kelompok yang sedang diteliti. Pengamatan dapat dijalankan secara langsung maupun tidak langsung. Apabila peneliti melakukan pengamatan di tempat lokasi langsung, maka disebut pengamatan langsung. Sedangkan apabila peneliti melakukan pengamatan melalui perantara-perantara tertentu, contohnya seperti film, rekaman video, dan foto-foto, maka disebut pengamatan tidak langsung (Rahmadi, 2011: 80). Dalam penelitian ini, peneliti mengamati langsung pelayanan yang diberikan Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora terhadap pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS).

b) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan menyodorkan segenap pertanyaan lisan kepada subyek penelitian. Teknik wawancara dimaknai juga sebagai usaha untuk memperoleh data dengan melontarkan pertanyaan secara langsung dengan responden atau informan penelitian. Peneliti menggunakan wawancara terstruktur yang mana peneliti mengajukan sejumlah bahan pertanyaan yang sudah dipersiapkan (Rahmadi, 2011: 75). Artinya peneliti menggunakan bahan pertanyaan yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu. Adapun subyek dalam penelitian ini adalah divisi humas dan keluarga pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora sebagai informan. Lebih detailnya,

yaitu satu kepala seksi humas, dua staff humas dan keluarga pasien pengguna KIS hingga mencapai titik jenuh.

c) Dokumentasi

Teknik dokumentasi disebut juga sebagai teknik dokumenter yang mana mengumpulkan data penelitian dengan berbagai dokumen yang diarsipkan, bisa berupa dokumen tercatat, tersurat maupun terekam (Rahmadi, 2011: 85). Dokumentasi yang dimaksud berupa *company profile* Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora, struktur kepengurusan, dan uraian terkait divisi humas.

5. Teknik Analisis Data

Kegiatan ini dimaknai sebagai prosedur menata dan mengorganisasikan data ke dalam suatu susunan yang kemudian dilanjutkan dengan penjabaran dan pemahaman (Rahmadi, 2011, 89). Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang mencakup empat langkah di antaranya:

c) Pengumpulan Data

Langkah ini didapat peneliti dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang ditulis dan direkam kemudian dikumpulkan untuk menentukan fokus serta pendalaman data. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data yang bersumber dari hasil wawancara dengan divisi humas dan keluarga pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS). Selain itu, peneliti juga mengumpulkan data observasi dan dokumentasi berupa informasi tertulis terkait Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora.

d) Reduksi Data

Langkah selanjutnya adalah reduksi data artinya meringkas, memilih, dan menumpukan pada data yang dibutuhkan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk meringkas data yang didapat peneliti ketika mengumpulkan data. Pada saat pengumpulan data, peneliti kerap menjumpai data yang tidak ada kaitannya atau tidak berkorelasi dengan penelitian. Sehingga peneliti harus bisa

menyederhanakan semua data yang diperoleh serta memastikan bahwa data-data tersebut berkaitan dengan penelitian.

e) Penyajian Data

Langkah penyajian data dilakukan dengan memaparkan sejumlah keterangan yang tersusun kemudian memberi sebuah kemungkinan tentang adanya kesimpulan yang bisa diambil. Untuk meminimalisir kesukaran, peneliti menyajikan data dengan naratif. Selain itu, penyajian data juga bertujuan agar peneliti menguasai informasi secara keseluruhan.

f) Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir adalah peneliti membuat sebuah kesimpulan terkait data-data yang didapat. Kesimpulan tersebut harus diklarifikasikan dan diverifikasikan kemudian dipadukan dalam unit-unit keterangan sehingga dapat ditafsirkan dan dipahami dengan mudah. Adapun isi kesimpulan adalah jawaban dari rumusan masalah penelitian.

BAB II
PELAYANAN PRIMA DIVISI HUMAS RUMAH SAKIT
TERHADAP PASIEN PENGGUNA KARTU INDONESIA SEHAT
(KIS)

A. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan sebuah kegiatan yang berdasar dan mengutamakan konsep optimal dan maksimal sebagai upaya melahirkan rasa berarti bagi pelanggan pada saat dilayani, memberikan ketepatan ketika melayani, fokus pada kepuasan pelanggan, memposisikan pelanggan sebagai partner, dan menjadikan pelanggan sebagai pijakan dalam menciptakan pelayanan yang orientasinya adalah kepuasan pelanggan (Masyi'ah & Joel, 2023: 3).

Pelayanan prima merupakan sebuah pelayanan maksimal dan terbaik sebagai upaya pemenuhan dari harapan serta kebutuhan pelanggan. sehingga, pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi dan mengutamakan prinsip-prinsip dari pelayanan prima (Rangkuti, 2017: 49). Terdapat beberapa pengertian tentang pelayanan prima yang diungkapkan oleh penyedia layanan, (Barata, 2020: 27) sebagaimana berikut:

1. Layanan prima merupakan aktivitas dan tindakan yang memberi posisi penting bagi pelanggan.
2. Layanan prima merupakan pelayanan kepada pelanggan dengan santun, akurat, dan cekatan.
3. Layanan prima merupakan segala aktivitas yang memomorsatukan pelanggan.
4. Layanan prima merupakan sikap yang memposisikan pelanggan menjadi partner.
5. Layanan prima merupakan pelayanan maksimal untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

6. Layanan prima merupakan tanggung jawab untuk mencapai kepuasan pelanggan.
7. Layanan prima merupakan pelayanan harmonis untuk menggapai kepuasan pelanggan.

Berlandaskan berbagai uraian tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan prima dimaknai sebagai rasa perhatian dan tanggung jawab pada pelanggan yang ditunjukkan dengan menghadirkan layanan maksimal untuk memberi akses kemudahan terhadap pemenuhan kebutuhan dan menciptakan kepuasan pelanggan agar setia kepada instansi (Barata, 2020: 27).

B. Tujuan, Manfaat dan Fungsi Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima (Silvia, 2018: 4) di antaranya sebagai berikut:

1. Menghadirkan pelayanan penuh mutu serta berkualitas pada pelanggan.
2. Memantik keputusan pelanggan untuk cepat-cepat menggunakan jasa yang diajukan.
3. Menjauhi gugatan yang bersifat buruk atau negatif.
4. Menciptakan dan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.
5. Menjaga supaya pelanggan merasa diperhatikan dengan apa yang menjadi kebutuhannya.
6. Mempertankan pelanggan supaya tak beralih ke jasa lain.

Adapun fungsi pelayanan prima (Silvia, 2018: 4) di antaranya sebagai berikut :

1. Melayani pelanggan dengan supel, akurat, serta cekat supaya memuaskan.
2. Membentuk kondisi di mana pelanggan merasa diprioritaskan ketika memakai jasa.
3. Memosisikan pelanggan sebagai partner dalam hal usaha.
4. Membangun lapangan pasar yang efektif.
5. Menjurai kompetisi pasar.

6. Memberi rasa puas pada pelanggan sehingga bersedia kembali untuk menggunakan jasa.
7. Memberikan laba pada instansi yang menjadi tempat bekerja.

Beragam manfaat yang dihasilkan dari pelaksanaan pelayanan prima (Kurniawan, 2020: 67) sebagai berikut :

1. Menaikan citra instansi

Nama instansi bisa dilambungkan salah satunya dengan usaha pelayanan prima. Instansi yang memberikan layanan bermutu serta mengedepankan atau memprioritaskan pelanggan merupakan mereka yang mengantongi strategi bertahan dan berkembang. Semakin cepat dan tepat dilakukannya pelayanan prima maka semakin hebat juga citra instansi tersebut.

2. Mempertahankan loyalitas pelanggan

Loyalitas adalah sebuah keadaan yang dibuat instansi kepada pelanggan. Hal ini bisa terjadi karena instansi memberikan pelayanan yang bermutu serta memenuhi kepuasan pelanggan.

3. Menghasilkan persepsi baik

Setiap perjumpaan antara pelanggan dengan instansi akan menciptakan timbulnya sebuah kesan. Ketika pelayanan prima dilakukan sesuai mekanisme atau prosedur instansi maka, pelanggan akan merasa sangat dihargai serta diayomi dengan baik. Dengan demikian, kesan yang baik akan didapatkan instansi yang kemudian manfaatnya akan dirasakan kemudian hari.

4. Menerima timbal balik yang sama atau setara

Segala aktivitas yang dilakukan pemberi jasa akan mendapat balasan yang setara dari pelanggannya. Ketika seseorang pelanggan tiba kemudian membicarakan keluhan lalu ditanggapi menggunakan cara benar dan mahir, maka pelanggan akan berbicara terkait kadar pelayanan instansi tersebut kepada publik.

C. Prinsip Pelayanan Prima

Kesuksesan dalam membangun pelayanan prima tidak bisa dipisahkan dari kemampuan ketika mengimplementasikan prinsip pelayanan prima. Adapun prinsip pelayanan prima A3 meliputi *attention* (perhatian), *attitude* (sikap), dan *action* (tindakan) (Rangkuti, 2017: 290) yang dipaparkan sebagai berikut:

1. Pelayanan prima sesuai prinsip *attention* (perhatian) mencakup tiga indikator seperti berikut:
 - a) Mendengarkan dan mengetahui secara detail serta tepat terkait kebutuhan pelanggan.
 - b) Mengamati dan menghargai segala perilaku pelanggan menjadi sebuah keharusan.
 - c) Melimpahkan atau mengucurkan penuh segala perhatian pada pelanggan.
2. Pelayanan prima sesuai prinsip *attitude* (sikap) mencakup tiga indikator seperti berikut:
 - a) Menyervis pelanggan dengan penampilan yang beraturan, beradab, dan selaras. Penampilan yang dimaksud adalah yang nampak atau fisik.
 - b) Menyervis pelanggan dengan pemikiran konkrit dan logis.
 - c) Menyervis pelanggan dengan perilaku menyegani.
3. Pelayanan prima sesuai prinsip *action* (tindakan) mencakup lima indikator seperti berikut:
 - a) Mencatat setiap pesan yang diinginkan dan keluhan dari pelanggan.
 - b) Mendata yang menjadi kebutuhan pelanggan.
 - c) Menegaskan dan menyimpulkan kebutuhan dari pelanggan sebelum pesanan benar-benar diproses.
 - d) Menerbitkan apa kebutuhan pelanggan.
 - e) Mengatakan ucapan terima kasih, harapannya supaya pelanggan tersebut untuk memakai lagi jasa dari instansi.

D. Humas Sebagai Instrumen Pelayanan Prima

Humas memiliki fungsi sebagai pengelolaan manajemen yang mempunyai tugas untuk menciptakan, menyusun serta mengatur, dan menilai segala kegiatan dalam melahirkan serta membangun hubungan yang baik terarah antar instansi dengan publik (Purwo & Puspasari, 2020: 460). Hubungan masyarakat atau biasa dikenal *public relations* mempunyai fungsi untuk melahirkan sebuah hubungan harmonis yang bersifat saling menguntungkan dengan pihak-pihak yang menjadi *stakeholders*. Hubungan yang harmonis akan menimbulkan persaingan yang unggul antar instansi kesehatan (Rinci et al., 2022: 98). Peran utama humas pada intinya menjadi penghubung atau jembatan instansi yang diwakilinya dengan publiknya. Selain itu, humas memiliki peran untuk membangun ikatan baik serta simbiosis mutualisme dengan berbagai pihak publiknya (Suyani, 2020: 4).

Dalam hal pelayanan, humas menjadi instrumen krusial atau penting untuk melambungkan atau mengepakkan pelayanan dengan pihak eksternal, salah satunya pelanggan. Pelanggan adalah keseluruhan pelanggan baik perorangan, sekelompok, maupun institusi yang sedang dilayani instansi. Para pelanggan harus selalu diperhatikan dengan baik juga dilayani secara layak demi kepentingan, kemajuan dan kelangsungan instansi. Tindakan-tindakan yang terarah kepada para pelanggan disebut sebagai *eksternal pulic relations*. *Eksternal public relations* adalah sebuah aktivitas yang memiliki tujuan untuk memperkuat ikatan dan menjaga sifat loyal pelanggan dengan cara menciptakan dan membangun opini publik yang positif kepada instansi. Hal ini tentunya berdasarkan pada perencanaan *external public relations* yang baik. Harapannya adalah terjalin sebuah hubungan yang mengarah kepada kesan baik dan positif, sehingga masyarakat dapat mencurahkan kepercayaan secara penuh dan memberi dukungan atas keberadaan instansi (Barata, 2020: 201).

E. Program Kartu Indonesia Sehat (KIS)

Kartu Indonesia Sehat (KIS) adalah nama yang diberikan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla untuk Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). KIS menjadi pelebaran dari program BPJS Kesehatan yang sebelumnya diluncurkan Presiden Susilo Bambang Yudhoyono (Vandawati et al., 2017: 509). Saat ini, dapat diartikan BPJS Kesehatan adalah badan yang menyelenggarakan, sedangkan KIS adalah programnya. Program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) diantaranya adalah Kartu Indonesia Sehat Non PBI dan Kartu Indonesia Sehat PBI (Penerima Bantuan Iuran). Penerima Kartu Indonesia Sehat Non PBI adalah peserta BPJS Kesehatan yang wajib membayar iuran bulanan Perpres No 75/2019 sesuai dengan kelas kepesertaan. Adapun penerima Kartu Indonesia Sehat PBI adalah peserta BPJS Kesehatan yang iuran bulannya dibayarkan oleh pemerintah dan peserta berhak mendapatkan layanan kelas 3 dengan kata lain bebas iuran bulanan (Krismon, 2021: 3).

KIS dipilih sebagai program pelebaran karena pemerintah menganggap masih banyak masyarakat kurang mampu yang tidak mengantongi BPJS Kesehatan. Maka dari itu, pemerintah berharap KIS dapat menggait semua kalangan masyarakat agar bisa merasakan akses kesehatan tanpa susah payah. Selain itu, pemerintah juga berharap KIS dapat menghapus persoalan diskriminasi bagi semua pihak hak kesehatan. Penerapan dari KIS adalah negara akan siap menanggung hak masyarakat untuk memperoleh kesehatan tanpa terkecuali. Hal ini termakhtub dalam UUD NKRI 1945 yang turut menjadi tujuan negara. Adapun landasan hukum program KIS (Vandawati et al., 2017: 506) sebagai berikut:

- a) Undang-undang No. 40 tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
- b) Undang-undang No. 24 tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

- c) Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2012 tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan
- d) Peraturan Presiden No. 12 tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
- e) Peraturan Presiden No. 111 tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan
- f) Peraturan Presiden No. 107 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Tertentu Berkaitan dengan Operasional Kementerian Pertahanan, TNI, dan Polri
- g) Peraturan Menteri Kesehatan No. 71 tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Jaminan Kesehatan Nasional
- h) Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 69 Tahun 2013 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
- i) Peraturan BPJS Kesehatan No. 1 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan
- j) Surat Edaran Menteri Kesehatan RI No. HK/Menkes/32/1/2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan
- k) Surat Edaran Menteri Kesehatan RI No. HK/Menkes/31/1/2014 tentang Pelaksanaan Standar Tarif Pelayanan Kesehatan pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama dan Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjut dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan.

F. Rumah Sakit

Organisasi kesehatan dunia (*World Health Organisation*) mendefinisikan rumah sakit ialah unit yang berasal dari suatu organisasi sosial dan kesehatan yang mengemban tanggung jawab sebagai penyedia pelayanan prima bagi masyarakat, penyembuhan berbagai penyakit

masyarakat serta pencegahan berbagai penyakit kepada masyarakat (Pangerapan, 2018: 10).

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang mampu dan menangani pelayanan gawat darurat, rawat jalan, dan rawat inap. Rumah sakit memiliki misi untuk mengadakan suatu produk, jasa atau pelayanan kesehatan yang bisa meliputi kebutuhan dan keinginan pasien dari segala dimensi yang berkaitan dengan medis maupun non medis, prosedur terkait pelayanan, jenis pelayanan, tarif dan keterangan yang diinginkan (Haryanto & Suryono, 2019: 249)

Adapun jenis-jenis rumah sakit menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 3 tahun 2020 tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit sebagai berikut:

a) Berdasarkan jenis pelayanannya, rumah sakit dikategorikan atas:

i. Rumah sakit umum

Rumah sakit yang menghadirkan pelayanan kesehatan yang sifatnya pokok, spesialistik, dan sub spesialistik. Kemudian menghadirkan pelayanan untuk beragam penyandang penyakit, menawarkan pelayanan pemeriksaan dan pengobatan untuk segala keadaanmedik, seperti bedah, psikiatrik, pediatrik, ibu hamil, penyakit dalam, dan lainnya.

ii. Rumah sakit khusus

Rumah sakit yang mengemban tugas mendasar, menghadirkan pemeriksaan dan pengobatan untuk seseorang yang menyandang kondisi medik khusus, baik bedah maupun non bedah, misalnya: rumah sakit kusta, ginjal, jantung, bersalin dan anak, dan lain-lain.

b) Menurut pengelolaannya, rumah sakit dikategorikan atas:

i. Rumah sakit publik

Rumah sakit publik merupakan rumah sakit umum punya pemerintah, baik pusat maupun daerah, departemen pertahanan dan keamanan, maupun badan usaha milik negara. Kemudian

digolongkan lagi atas unsur pelayanan fisik, peralatan, dan ketenagaan yang terbagi menjadi empat level, yakni rumah sakit umum kelas A, B, C, dan D.

ii. Rumah sakit swasta

Rumah sakit swasta dibagi menjadi tiga. Pertama, rumah sakit umum swasta pratama yang selevel dengan rumah sakit pemerintah kelas D, di mana menghadirkan pelayanan medik bersifat umum. Kedua, rumah sakit umum madya yang selevel dengan rumah sakit pemerintah kelas C, di mana menghadirkan pelayanan medik umum dan spesialisik dalam empat cabang. Ketiga, Rumah sakit umum swasta utama yang selevel dengan rumah sakit pemerintah kelas B, di mana menghadirkan pelayanan medik yang sifatnya umum, spesialisik dan sub spesialisik.

c) Berdasarkan akomodasi pelayanan dan daya tampung ranjang digolongkan menjadi menjadi empat, yakni rumah sakit kelas A, B, C, dan D.

BAB III

GAMBARAN UMUM DIVISI HUMAS RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH CEPU BLORA DAN PELAYANAN DIVISI HUMAS TERHADAP PASIEN PENGGUNA KARTU INDONESIA SEHAT (KIS)

A. Profil Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

Tabel 1 Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

Nama Rumah Sakit	RS PKU Muhammadiyah Cepu
Status milik	RS Swasta
Perizinan	Perizinan Berusaha Berbasis Risiko NIB: 91201066814870002
Pengelolaan	Swadaya
Nama direktur	Dr. Achmad Budhy Karyono, M.MKes
Status akreditasi	Paripurna
Alamat	Jalan Ronggolawe No. 137 Cepu, Blora 58311
Telepon	(0296) 421727
Fax	(0296) 424678
Email	rspkucepu@yahoo.co.id
Website	https://www.rspkucepu.com/
Media soaial	Facebook @rspku.cepu Instagram @rs_pkucepu Youtube @RS PKU CEPU

Sumber: Website RS PKU Muhammadiyah Cepu Blora

1. Sejarah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora didirikan oleh pimpinan cabang Muhammadiyah Cepu dengan Majelis Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat Pimpinan Cabang Muhammadiyah Cepu (MKKM PCM) kala itu. Rumah sakit ini pertama kali berdiri sebagai Rumah bersalin/Balai pengobatan (RB/BP) Pembina Kesejahteraan Umat (PKU) Muhammadiyah Cepu pada tanggal 12 November 1985, lebih tepatnya di rumah Bapak Muchsin yang beralamat Jalan Aryo

Jipang Nomor 130 A Kelurahan Balun, Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora, Jawa Tengah. Seiring dengan perkembangannya, RB/BP Muhammadiyah pindah lokasi ke Komplek Perguruan Muhammadiyah Cepu di Jalan Ronggolawe Nomor 137 Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora.

Pada tahun 2001, status RB/BP berubah menjadi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora dengan status rumah sakit sementara. Status ini kemudian berubah menjadi rumah sakit percobaan. Tepatnya pada tahun 2006, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora baru menyandang status rumah sakit dengan masa berlaku izinnya selama lima tahun.

Pada tanggal 17 September 2010, Kementerian Kesehatan (Kemenkes) Republik Indonesia (RI) telah menetapkan akreditasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora dengan status penuh tingkat dasar untuk lima pelayanan dasar, yakni administrasi dan manajemen, pelayanan medis, pelayanan gawat darurat, pelayanan keperawatan, dan rekam medis. Adapun sertifikat akreditasi Rumah Sakit dengan No: 01.10/III/5043/10. Hingga pada tahun 2014, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora dapat melayani program Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, yakni program yang dicanangkan oleh pemerintah.

Pada awal tahun 2016, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora dinyatakan lulus akreditasi program khusus empat program kerja (pokja). Di tahun yang sama, tepatnya pada tanggal 3 Maret, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora mendapat izin operasional dari Dinas Kesehatan (Dinkes) Kabupaten Blora yang berlaku selama lima tahun kedepan. Adapun pada tahun 2019, Rumah PKU Muhammadiyah Cepu Blora dinyatakan lulus akreditasi SNARS bintang empat atau tingkat pertama dengan Nomor KARS-SERT/606/V/2019.

2. Visi, Misi, dan Motto Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

Setiap instansi kesehatan memiliki visi, misi, dan motto yang menjadi barometer dan kompas yang selalu mengarahkan setiap langkah dari instansi. Visi, misi, dan motto ini turut dimiliki oleh Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

a) Visi

Visi adalah keinginan atau cita-cita instansi di masa depan.

“Menjadi rumah sakit dengan layanan paripurna dan Islami”

b) Misi

Misi adalah sekumpulan cara untuk mewujudkan visi yang telah ditentukan.

“Memberikan layanan paripurna, bermutu profesional dan Islami”

c) Motto

Motto adalah cerminan dari tujuan yang ingin diwujudkan oleh instansi.

“Sigap menangani, ramah melayani secara Islami”

3. Kegiatan dan Program Pengembangan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

Kegiatan dan program pengembangan merupakan pilar utama untuk meningkatkan kualitas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu agar menjadi rujukan utama masyarakat. Adapun beberapa kegiatan dan program yang dicanangkan di antaranya:

- a) Kegiatan dan program pengembangan sumber daya manusia
- b) Kegiatan dan program pengembangan fasilitas
- c) Kegiatan dan program pengembangan pelayanan
- d) Kegiatan dan program peningkatan produktivitas
- e) Kegiatan dan program mutu rumah sakit
- f) Kegiatan dan program kesehatan dan keselamatan kerja

4. Pelayanan Penunjang Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

Pelayanan penunjang medis merupakan pelayanan yang diberikan pihak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora kepada pasien untuk menyokong diagnosa serta menudukung upaya percepatan penyembuhan dan pemulihan pasien. Pelayanan penunjang medis di antaranya:

a) Radiologi

Instalasi radiologi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora melayani 24 jam didukung dengan tenaga radiografer dan dokter spesialis radiologi. Adapun jenis pemeriksaan yang dilakukan sebagai berikut:

- 1) Pemeriksaan rontgen konvensional
- 2) Pemeriksaan ultrasonografi empat dimensi
- 3) Pemeriksaan CT Scan
- 4) Pemeriksaan kontras

b) Laboratorium

Instalasi laboratorium Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora melayani 24 jam didukung dengan tenaga analis kesehatan dan dokter spesialis patologi klinik. Adapun jenis pemeriksaan yang dilakukan sebagai berikut:

- 1) Pemeriksaan urinalisa
- 2) Pemeriksaan kimia klinik
- 3) Pemeriksaan HbA1C
- 4) Pemeriksaan elektrolit
- 5) Pemeriksaan umam Immunodeficiency Virus/ Acquired Immune Deficiency Syndrome (HIV/AIDS)
- 6) Pemeriksaan parasitologi
- 7) Pemeriksaan piroid
- 8) Pemeriksaan hematologi
- 9) Pemeriksaan imunologi sereologi

c) Farmasi

Instalasi farmasi di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora melayani 24 jam dengan didukung tenaga apoteker dan tenaga teknik kefarmasian. Pelayanan obat di instalasi farmasi sebagai berikut:

1) Pelayanan resep rawat jalan

Resep rawat jalan adalah resep yang ditulis untuk pasien yang terdaftar sebagai pasien rawat jalan

2) Pelayanan resep rawat inap

Resep rawat jalan adalah resep yang ditulis untuk pasien yang terdaftar sebagai pasien rawat jalan

3) Pelayanan informasi obat

Kegiatan yang dilakukan oleh apoteker yang bisa dibantu oleh tenaga teknis kefarmasian dan semua staf apotek.

4) Monitoring efek samping obat

Kegiatan pemantauan setiap Efek Samping Obat (ESO) yang terjadi pada dosis lazim pada manusia untuk tujuan profilaksis, diagnose dan terapi.

5) Rekonsiliasi obat

Proses membandingkan instruksi pengobatan dengan obat yang telah didapat pasien. Rokonsiliasi dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan obat (medication error) seperti obat tidak diberikan, duplikasi, kesalahan dosis atau interaksi obat.

d) Gizi

Instalasi gizi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora melayani pasien dengan didukung tenaga ahli gizi yang memberikan pelayanan secara edukatif dan memberikan kenyamanan serta kepuasan bagi pasien.

5. Fasilitas Umum Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

Selain memberikan fasilitas untuk pelayanan kesehatan kepada pasien, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora juga menyediakan fasilitas umum di antaranya:

a) Aula

Ruangan besar yang digunakan untuk menyelenggarakan kegiatan rapat, pertemuan, pelatihan dan lain sebagainya.

b) Halaman parkir

Fasilitas yang bertujuan untuk memberikan tempat peristirahatan bagi kendaraan serta membantu kelancaran arus lalu lintas.

c) Masjid

Tempat beribadah untuk pasien, keluarga pasien, petugas pasien, dan masyarakat di lingkungan sekitar.

d) Koperasi

Badan usaha yang bergerak di bidang jasa dan perdagangan umum. Koperasi berperan sebagai unit pendukung kesejahteraan ekonomi dan sosial anggotanya, sekaligus berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan.

e) Minimarket

Fasilitas yang menjual segala macam barang dan makanan yang diperlukan pengunjung.

f) Toilet

Fasilitas yang fungsi utamanya adalah sebagai tempat pembuangan kotoran, yakni urin dan feses.

g) Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Fasilitas yang digunakan untuk transaksi secara mandiri mulai dari tarik tunai, transfer, dan membayar suatu tagihan.

h) Kendaraan operasional

Fasilitas transportasi untuk memperlancar dan memaksimalkan pelayanan rumah sakit.

6. Layanan Unggulan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

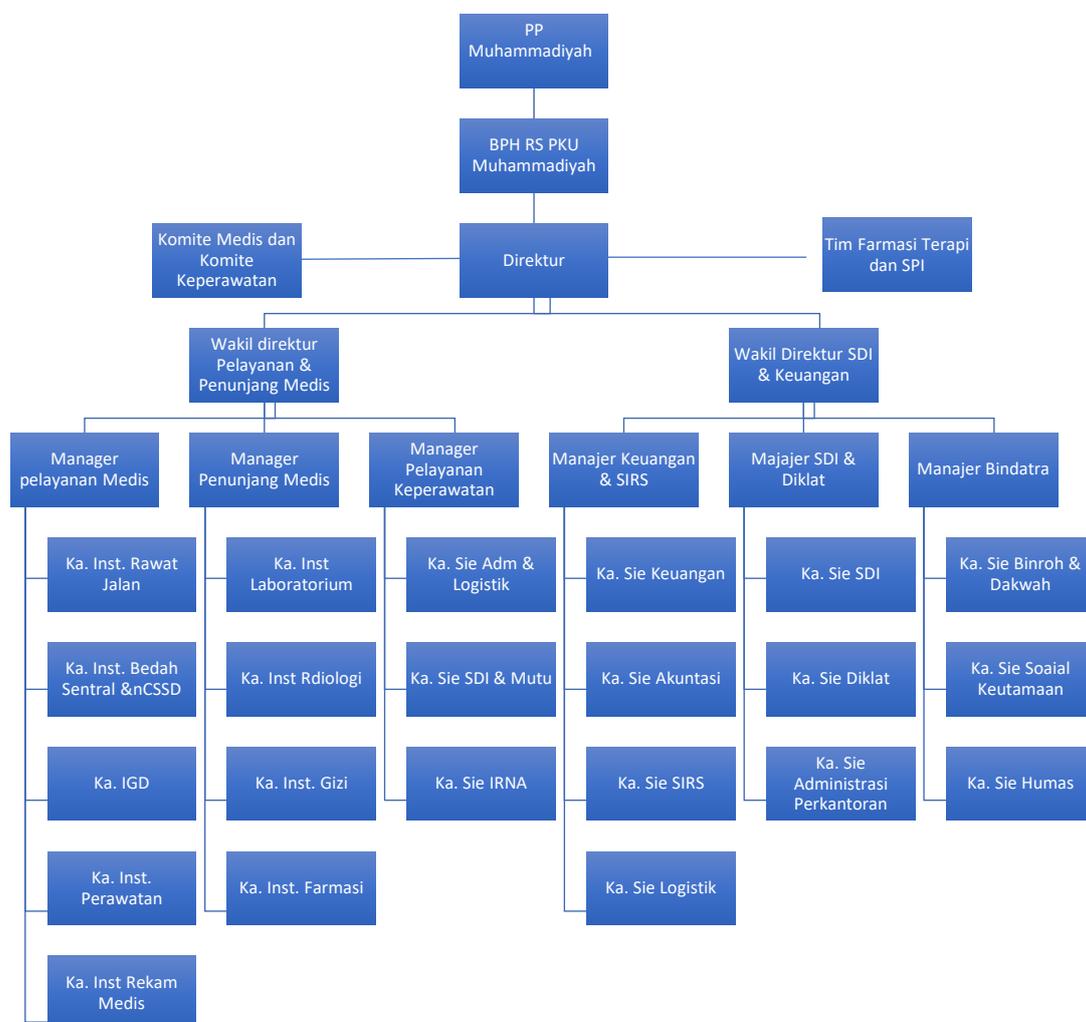
- a) Layanan operasi katarak dengan phaco emulsifikasi
Teknik Phaco Emulsifikasi adalah operasi pengangkatan katarak modern dengan menggunakan alat phaco emulsifikasi (awam disebut dengan laser).
- b) Pelayanan operasi prostat dengan TURP
TURP dilakukan dengan menggunakan alat berbentuk tabung tipis disertai kamera yang disebut resektoskop.
- c) Pelayanan operasi sinusitis dengan FESS
FESS adalah prosedur standar untuk menangani kondisi sinus yang serius.
- d) Pelayanan hemodialisis
Hemodialisis adalah terapi yang berfungsi untuk membersihkan darah dari limbah sebagai pengganti ginjal.
- e) Pelayanan dermatologi dan venerologi
Pelayanan spesialis pada masalah yang memengaruhi kulit, rambut, dan kuku. Baik itu ruam, kerutan, psoriasis, hingga melanoma, atau masalah kulit lainnya.
- f) Pelayanan rehab medik
Terapi yang dilakukan guna mengembalikan fungsi tubuh yang mengalami masalah,
- g) Pelayanan bimbingan rohani
Pelayanan bantuan yang diberikan perawat rohani Islam kepada pasien.

7. Struktur Organisasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

Humas menduduki posisi penting di sebuah instansi, termasuk instansi kesehatan. Hal demikian karena humas memiliki andil dan peran besar dalam melaksanakan pelayanan yang prima bagi pasien/konsumen/pelangganya. Bahkan, humas menjadi ujung tombak dalam melaksanakan pelayanan prima. Merujuk pada pemahaman

tersebut, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora sebagai instansi kesehatan turut menghadirkan sebuah divisi humas. Peran divisi humas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora salah satunya adalah mampu mengimplementasikan pelayanan yang prima melalui interaksi dengan pasien. Sehingga terjalin hubungan harmonis antara pihak rumah sakit dan pasien.

Gambar 1 Struktur Organisasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora



Sumber: Dokumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

B. Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora menjadi garda terdepan dalam melaksanakan sebuah pelayanan dengan pihak eksternal, yaitu pasien. Oleh karena itu, humas harus merepresentasikan atau mencerminkan pelayanan yang baik dan maksimal sehingga pasien memberi kesan positif dan memberi dukungan penuh atas keberadaan instansi dalam hal ini Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora. Adapun data berupa arsip dokumentasi terkait uraian tugas, tanggung jawab, wewenang, dan struktur divisi humas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora yang didapatkan peneliti ketika terjun ke lapangan.

1. Tugas Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

- a) Bertanggungjawab atas jalannya pelaksanaan kegiatan atau program dan administratif yang berkualitas, efektif dan efisien dalam pemasaran dan pencitraan rumah sakit
- b) Mengatur dan mengelola pelaksanaan program kerja pemasaran dan pencitraan
- c) Memimpin, mengatur dan mengelola unit di pencitraan dan pemasaran agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan melaksanakan tugas-tugasnya dengan baik
- d) Membuat prosedur pelayanan yang menjadi tanggungjawabnya dan melakukan evaluasi serta perbaikan
- e) Menciptakan iklim pelayanan yang responsif, akurat, ramah, Islami dan harmonis dalam kerja sama
- f) Menyusun strategi pemasaran rumah sakit dan mengembangkan pencitraan dan pemasaran secara efektif efisien
- g) Mengembangkan jaringan kerja sama pelayanan kesehatan dengan lembaga atau instansi atau perusahaan
- h) Membangun dan mempertahankan citra positif pelayanan maupun citra rumah sakit

- i) Koordinasi pengembangan budaya pemasaran di dalam internal rumah sakit
- j) Melakukan koordinasi dengan lintas unit
- k) Membuat laporan, analisis dan tindak lanjut di pemasaran & pencitraan
- l) Menyelesaikan permasalahan pencitraan dan pemasaran atau permasalahan atau komplain pasien atau keluarga pasien atau pengunjung yang tidak terselesaikan di tingkat bawahnya
- m) Menciptakan iklim pelayanan Islami yang responsif, akurat, ramah, dan kompak dalam kerjasama
- n) Pemantauan perkembangan pasar rumah sakit dan pelaksanaan riset pasar
- o) Penyusunan, pemantauan pelaksanaan dan evaluasi kerjasama (MoU) layanan kesehatan dengan berbagai lembaga atau instansi atau perusahaan dalam rangka menjual produk layanan rumah sakit
- p) Mengelola kegiatan pelayanan pelanggan di rumah sakit, meliputi :
 - 1) Pelayanan *front office* dan informasi bagi pengunjung di rumah sakit
 - 2) Pemantauan dan pendataan terhadap pemenuhan standar mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan di rumah sakit
- q) Memberikan masukan untuk perbaikan standar mutu dan sistem pelayanan pasien di rumah sakit
- r) Mencatat dan mendokumentasikan setiap penyelenggaraan pembinaan pegawai serta melaporkan kepada pimpinan
- s) Menghadiri kegiatan rutin yang diselenggarakan rumah sakit dan persyarikatan Muhammadiyah
- t) Melaksanakan perintah pimpinan
- u) Ikut berperan aktif dalam akreditasi rumah sakit.

2. Tanggung Jawab Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

- a) Bertanggungjawab kepada manajer bindatra
- b) Menyusun laporan kinerja bulanan dan melaporkannya kepada manajer bindatra
- c) Bertanggungjawab terhadap pengelolaan unit kerja humas, portir dan satpam.

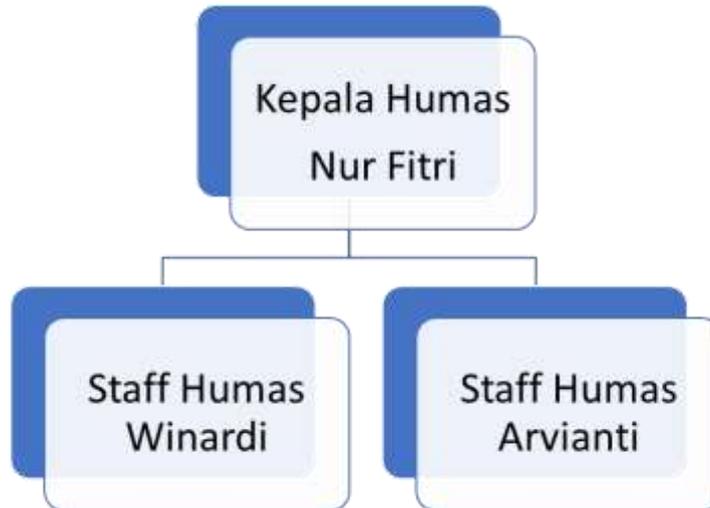
3. Wewenang Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

- a) Mengawal dan memantau kegiatan pencitraan dan pemasaran dalam rangka memberikan pelayanan terbaik untuk pengunjung maupun mitra kerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora
- b) Merencanakan dan mengkoordinasikan kegiatan pencitraan dan pemasaran bersama instansi atau lembaga atau yayasan atau organisasi
- c) Menegur atau memberi arahan terhadap pegawai yang berada dalam tanggungjawabnya yang melakukan kesalahan
- d) Membuat kebijakan dalam hal pencitraan dan pemasaran atas persetujuan direksi
- e) Menegur dan melakukan pembinaan kepada pegawai yang berada dalam tanggungjawabnya jika dalam melaksanakan tugas tidak sesuai visi dan misi rumah sakit
- f) Mengusulkan kebijakan dan prosedur dalam hal pencitraan dan pemasaran.

4. Struktur Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

Susunan divisi humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora terdiri dari kepala seksi humas dan dua staff humas. Lebih detailnya yakni, Nur Fitri selaku ketua seksi, Winardi dan Arvianti selaku staff humas.

Gambar 2 Struktur Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora



Sumber: Dokumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora

C. Konsep Pelayanan Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora Terhadap Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS)

1. Peran dan Pola Pelayanan Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora Terhadap Pasien KIS

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora merupakan rumah sakit swasta yang bisa menerima pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) sejak 2014. Adapun layanan yang dapat digunakan pasien pengguna KIS meliputi Instalansi Gawat Darurat (IGD), rawat inap, hingga rawat jalan. Sekarang ini, pengetahuan masyarakat yang meningkat turut mendorong adanya tuntutan peningkatan pelayanan kesehatan, termasuk di rumah sakit. Masyarakat berharap sebuah instansi kesehatan mampu memenuhi kebutuhannya untuk mendapatkan kualitas pelayanan kesehatan yang baik dan maksimal. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan yang prima di rumah sakit sangat dibutuhkan. Untuk menjaga pelaksanaan pelayanan prima tersebut, rumah sakit harus memiliki divisi humas.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menanyakan mengenai peran divisi humas dalam melayani pasien pengguna KIS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora. Nur Fitri selaku kepala seksi humas menjelaskan bahwa peran humas dalam melayani pasien berupa menyapa pasien dengan, menawarkan bantuan kepada pasien, membantu ketika pasien kebingungan atau kesusahan, memenuhi kebutuhan pasien, hingga menghormati dan memastikan kebutuhan pasien terpenuhi.

“Apabila ada pasien datang, humas akan menyapa sekaligus menawarkan bantuan *Ada yang bisa kami bantu pak/bu?*. Kemudian setelah pasien tersebut menjelaskan apa kebutuhannya, misal ingin mengetahui prosedur rawat jalan untuk pengguna KIS, maka humas akan berusaha menjelaskannya dengan detail dan rinci. Setelah pasien merasa kebutuhannya terpenuhi, maka humas akan mengucapkan rasa hormat atau apresiasi *terima kasih pak/bu*. Hal demikian humas terapkan agar pasien yakin bahwa RS PKU Muhammadiyah Cepu ini senantiasa menawarkan pelayanan yang maksimal dan menjadikan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sebagai rujukan untuk jasa kesehatan” (Wawancara Nur Fitri, 19 Januari 2024).

Ketika melayani pasien, humas berkomitmen memberikan pelayanan yang terbaik kepada pasien. Komitmen tersebut berlaku bagi seluruh pasien, baik pasien umum maupun pasien pengguna KIS di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora.

“Divisi humas tidak membedakan pelayanan bagi pasien umum dan pasien pengguna KIS. Semua pasien akan kami layani setara dengan pelayanan yang baik tanpa adanya deskriminasi” (Wawancara Nur Fitri, 19 Januari 2024).

Adapun dari hasil wawancara ditemukan penjelasan terkait pelayanan Islami Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu. Nur Fitri selaku kasi humas menjelaskan bahwa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu merupakan rumah sakit berbasis Islami. Oleh karena itu, pelayanan yang dihadirkan turut dilandasi oleh nilai-nilai Islam yang bersifat *rahmatan lil alamin* atau kasih sayang untuk seluruh makhluk tanpa melihat ras, suku, bangsa, bahasa dan agama.

"Pelayanan Islami humas tunjukkan di antaranya dengan jujur seperti memberikan informasi sesuai dengan keadaannya tanpa ditambah-tambahi atau dikurang-kurangi. Kemudian profesional kami tunjukkan dengan berkomunikasi yang baik dan mudah dipahami. Kemudian tanggung jawab seperti memperhatikan dan berusaha memenuhi hak pasien, karena kami menyadari bahwa segala tindakan kami akan dipertanggungjawabkan kepada direktur rumah sakit dan kepada Allah SWT. Kemudian kami selalu menunjukkan keramahan untuk semua pasien dengan menyapa. Itu adalah pelayanan Islami yang umum bisa diterapkan ke semua pasien, untuk yang lebih mendalam lagi terkhusus untuk pasien muslim ya kita ingatkan salat dan lain sebagainya" (Wawancara Nur Fitri, 26 April 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan divisi humas, pelayanan Islami tidak semata didasarkan untuk kepentingan instansi. Namun lebih dari itu, pelayanan Islami didasari dengan rasa ingin menolong sesama manusia. Selain itu, divisi humas menyadari bahwa segala tindakannya kepada pasien akan dipertanggungjawabkan kepada Allah SWT. Sehingga divisi humas akan berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, baik pasien umum maupun pasien pengguna KIS.

Kendati demikian, meski namanya merupakan rumah sakit yang berlabel Syariah, Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora tidak hanya melakukan pelayanan kesehatan bagi masyarakat muslim saja. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora juga melakukan pelayanan kesehatan bagi masyarakat non muslim dan memberi pelayanan yang terbaik bagi pasien non muslim yang berobat di sana. Pasien non muslim berhak menolak layanan yang dirasa tidak sesuai dengan keyakinannya. Adapun divisi humas harus melakukan identifikasi kepercayaan atau keyakinan pasien sebelum memutuskan untuk memberikan layanan Islami seperti mengingatkan sholat, mendoakan dengan cara Islam dan lain sebagainya. Hal demikian agar tercipta sebuah pelayanan yang nyaman, aman dan tidak menimbulkan sebuah konflik yang tidak diinginkan, baik itu ringan maupun berat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, peneliti menilai bahwa pelayanan yang dijalankan Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora adalah pelayanan yang sesuai dengan tujuan dari instansi. Hal ini mengacu pada motto Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora, yakni Sigap Menangani, Ramah Melayani Secara Islami.

Adapun penemuan peneliti terkait ulasan negatif terkait pelayanan humas di ulasan *Google maps* dan aplikasi *JKN Mobile*. Ulasan-ulasan tersebut berisi ketidakpuasan terkait kesalahan nomor antrian yang tidak sesuai dengan aplikasi *JKN Mobile*, ketidakjelasan informasi jadwal dokter, dan panggilan atau *telephone* yang tidak direspons dengan cepat. Indikasi-indikasi tersebut memperlihatkan adanya ketidakpuasan pasien pengguna KIS terhadap pelayanan humas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menanyakan mengenai tanggapan divisi humas terkait ulasan negatif tersebut. Nur Fitri menjelaskan bahwa humas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora hanya berjumlah tiga orang, sedangkan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya banyak. Meskipun demikian, humas tetap berupaya menjalankan tugas, wewenang, dan tanggung jawabnya sebaik mungkin.

“Iya itu wajar karena rumah sakit kan memang instansi yang rentan dengan penilaian buruk di aplikasi JKN ataupun Google, terlebih di masa yang serba canggih seperti ini. Namun penilaian buruk yang ditujukan ke divisi humas di *maps* maupun *JKN Mobile* itu sangat sedikit, bahkan keluhan secara langsung tidak ada yang masuk. Jika pun ada, tentu humas akan menjadikan kritik tersebut sebagai bahan evaluasi agar kedepannya lebih baik lagi. Intinya keterbatasan dan sebagainya itu akan kami jadikan pembelajaran dan InsyaAllah kami akan terus mengupayakan pelayanan terbaik kepada pasien” (Wawancara Nur Fitri, 26 April 2024)

Berdasarkan wawancara di atas, peneliti menilai bahwa divisi humas mengemban amanah yang besar dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Meskipun memiliki kendala terkait keterbatasan sumber daya manusia, humas tetap berkomitmen untuk memberikan pelayanan baik yang memuaskan pasien. Humas juga secara terbuka menerima kritik dan saran dari pasien, hal demikian agar bisa dijadikan evaluasi sehingga dalam memberikan pelayanan humas akan lebih baik lagi kedepannya.

2. Gambaran Pelayanan Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora Terhadap Pasien Pengguna KIS

Dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pasien pengguna KIS, Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora bekerja keras dalam melaksanakan tugas yang dapat menunjang tujuan rumah sakit. Salah satu cara yang dilakukan adalah memberikan pelayanan dengan mengutamakan kepuasan dan kenyamanan serta berusaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pasien.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menanyakan mengenai bagaimana pelayanan yang dilakukan Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu dalam melayani pasien pengguna KIS. Adapun data yang didapat peneliti ketika wawancara sebagai berikut:

a) Dalam menunjukkan perhatian

Pelayanan kesehatan pada dasarnya harus memusatkan perhatian penuh kepada pasien. Dalam konteks pelayanan kesehatan, perhatian dari divisi humas sangat menunjang kepuasan yang diterima oleh penerima layanan (pasien). Pemberian pelayanan kepada pasien akan prima apabila dilakukan dengan perhatian untuk mendengarkan, mengamati pasien, dan menomorsatukan pasien.

Menurut Nur Fitri selaku kasi humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora, divisi humas selalu memberikan

perhatian penuh bagi pasien, baik pasien umum maupun pasien KIS.

“Perhatian ditunjukkan dengan menawarkan bantuan. Pasien butuh apa, kita dengarkan. Kemudian setelah menawarkan dan mengetahui kebutuhan itu humas akan berusaha memenuhinya. Perhatian seperti ini berlaku bagi pasien umum maupun KIS, tidak ada perbedaan di antaranya” (Wawancara Nur Fitri, 19 Januari 2024)

Hal yang sama disampaikan informan Winardi selaku staf humas, ia menyampaikan bahwa humas memang dituntut untuk memberikan perhatian penuh dan peka terhadap apa yang menjadi kebutuhan pasien.

“Misalnya ada pasien yang kebingungan atau kesusahan, maka humas akan cepat tanggap untuk menghampiri, bertanya dengan sopan. Kita dengarkan butuhnya apa setelah itu kita akan berusaha untuk memenuhi kebutuhan dari pasien tersebut” (Wawancara Winardi, 19 Januari 2024)

Hal ini diperkuat oleh informan Arvianti selaku staff humas. Ia menekankan bahwa dalam hal perhatian, humas akan berusaha membantu pasien dalam memperoleh pelayanan yang diinginkan dengan senang hati.

“Biasanya ada pasien yang kebingungan terkait berkas, itu humas akan tanggap membantu Mbak. Kita tanya perlu bantuan apa, terus kita bantu. Misalnya butuh informasi berkas-berkas ya kita bantu. Kita kan garda terdepan dalam melaksanakan pelayanan” (Wawancara Arvianti, 19 Januari 2024)

Dari ketiga pernyataan yang diutarakan oleh divisi humas, peneliti menilai humas sudah memberikan perhatian penuh dengan menomorsatukan pasien.

b) Dalam bersikap

Keberhasilan atau kegagalan pelayanan prima turut dipengaruhi oleh sikap divisi humas saat memberi pelayanan. Hal demikian karena pemberian pelayanan kepada pasien akan

prima apabila dilakukan dengan sikap yang benar dengan berpakaian sopan, ramah positif, dan menaruh hormat kepada pasien.

Menurut Nur Fitri selaku kasi humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora, divisi humas selalu menunjukkan sikap yang tepat dan benar saat melayani pasien.

“Dalam aspek sikap, humas menyajikan sikap yang benar. Misalnya dari sikap penampilan, humas selalu sopan, rapi, tertutup. Humas juga tidak memakai aksesoris yang berlebihan saat bekerja. Kemudian sikap pemikiran, humas akan berupaya memberi pemahaman yang mudah dipahami oleh pasien” (Wawancara Nur Fitri, 19 Januari 2024)

Hal yang sama disampaikan informan Winardi selaku staf humas, ia menyampikan bahwa humas bersikap benar dari segi berpakaian hingga pemikiran.

“Kalo sikap penampilan, humas memakai seragam sopan, rapi. Kemudian dalam sikap berfikir atau memahami kebutuhan pasien, humas akan merespons segala kebutuhan pasien dengan positif dan pengetahuan yang memadai. Tak hanya itu, humas turut menonjolkan sikap menghargai, humas akan menganggap pasien adalah pihak penting sehingga harus segera dilayani dengan pelayanan terbaik” (Wawancara Winardi, 19 Januari 2024)

Hal ini diperkuat oleh informan Arvianti selaku staff humas. Ia menekankan bahwa dalam hal sikap, humas akan segan kepada pasien.

“Selain perhatian, sikap itu juga menjadi hal penting yang dilihat pasien ketika datang. Oleh karena itu, humas akan memberi kesan pelayanan yang baik kepada pasien melalui beberapa sikap yang benar. Baik itu sikap penampilan, komunikasi, ataupun pemikiran. Humas juga menaruh hormat yang tinggi kepada seluruh pasien” (Wawancara Arvianti, 19 Januari 2024)

Dari ketiga pernyataan yang diutarakan oleh divisi humas, peneliti menilai humas sudah berusaha untuk bersikap benar dan tepat.

c) Dalam bertindak

Prinsip terakhir yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima adalah tindakan yang cepat dan tepat. Prinsip ini berhubungan dengan dua prinsip sebelumnya, dimana sikap dan perhatian harus ditunjukkan divisi humas dalam bentuk tindakan nyata. Pemberian pelayanan kepada pasien akan prima apabila dilakukan dengan tindakan yang mencatat kebutuhan pasien, memahami kebutuhan pasien, mewujudkan kebutuhan pasien, dan menunjukkan rasa hormat kepada pasien.

Menurut Nur Fitri selaku kasi humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora, divisi humas selalu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada pasien.

“Bentuk tindakan itu macam-macam ya mbak. Misalnya kalo pasien sudah menjelaskan terkait kebutuhannya apa, maka humas bertindak untuk memenuhinya. Setelah memenuhi kebutuhannya itu humas akan memastikan ada kebutuhan lain yang bisa kami bantu atau tidak. Kalo tidak ada maka humas akan mengatupkan tangan sebagai tanda menghormati dan menghargai” (Wawancara Nur Fitri, 19 Januari 2024)

Hal yang sama disampaikan informan Winardi selaku staf humas, ia menyampaikan bahwa humas bertindak sesuai kebutuhan pasien.

“Humas itu bertindak seperti menyapa pasien yang datang dengan ucapan *selamat pagi pak/bu*. Kemudian humas juga mengarahkan pasien kalo butuh ke ruang mana atau hendak bertemu siapa. Begitu juga untuk keluarga pasien biasanya humas arahkan untuk perlengkapan dokumen. Terus pengarahan buat mengunduh aplikasi JKN itu juga kita lakukan. Kalau untuk menulis apa kebutuhan pasien, kita tidak melakukannya karena permintaanya bisa dipenuhi waktu itu juga” (Wawancara Winardi, 19 Januari 2024)

Hal ini diperkuat oleh salah satu informan Arvianti selaku staff humas. Ia menekankan bahwa humas akan menunjukkan tindakan nyata kepada pasien KIS.

“Kalau tindakan biasanya keluarga pasien itu butuh informasi dokter, maka akan kami beri lembaran jadwal dokter. Kalau butuh informasi pelayanan rawat inap, maka akan kami arahkan ke papan informasi atau poster sembari kita jelaskan juga. Kami juga menjelaskan terkait aplikasi *JKN Mobile* ke pasien pemegang kartu KIS. Insya Allah kami melayani pasien dengan apresiasi penuh. Tetapi kalau menulis kebutuhan pasien itu tidak begitu kita lakukan karena kebutuhannya bisa dilaksanakan dengan pengarahan langsung” (Wawancara Arvianti, 19 Januari 2024)

Dari ketiga pernyataan yang diutarakan oleh divisi humas, peneliti melihat humas sudah berusaha untuk bertindak tepat dan cepat.

d) Menunjukkan simpati

Dalam hal pelayanan, simpati berarti sikap ketika seseorang merasakan apa yang dirasakan orang lain. Hal ini diperlukan divisi humas untuk memberikan pelayanan yang tulus dan mengerti keinginan pasien dengan baik. Ketika divisi humas tidak memiliki simpati dalam melaksanakan tugasnya, pelayanan yang diberikan berpotensi tidak sesuai dengan keinginan pasien sehingga menimbulkan kekecewaan.

Menurut Nur Fitri selaku kasi humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora, divisi humas selalu menunjukkan rasa simpati kepada pasien. Menurutnya, Sikap simpati menimbulkan perasaan mendukung bagi pasien.

“Simpati adalah di mana divisi humas bisa memposisikan diri sebagai pihak pasien sehingga mampu merasakan apa-apa yang dialami, dilakukan serta diderita oleh pasien. Misalnya memberi semacam kata-kata penyemangat kemudian informasi-informasi penting yang dibutuhkan” (Wawancara Nur Fitri, 19 Januari 2024)

Hal yang sama disampaikan informan Winardi selaku staf humas, ia menyampaikan bahwa humas berupaya menunjukkan sikap simpati kepada pasien dengan beberapa tindakan.

“Simpati bentuknya seperti menawarkan bantuan dan memberikan dukungan langsung kepada pasien. Dukungannya itu berupa memberi informasi yang dibutuhkan maupun dukungan emosional seperti menenangkan atau menghibur” (Wawancara Winardi, 19 Januari 2024)

Hal ini diperkuat oleh salah satu informan Arvianti selaku staff humas. Ia menekankan bahwa humas akan menunjukkan rasa simpati kepada pasien.

“Simpati tentu kita tunjukkan. Misal ketika ada pasien yang berduka, kita sebagai humas memberi masukan yang positif terhadap keluarga yang sedang berduka agar senantiasa ikhlas. Selain itu simpati kita tunjukkan juga dengan menjaga privasi pasien terhadap orang lain” (Wawancara Arvianti, 19 Januari 2024)

Dari ketiga pernyataan yang diutarakan oleh divisi humas, peneliti melihat humas sudah menunjukkan rasa simpati kepada pasien dengan berusaha memahami apa yang dirasakan pasien.

BAB IV

ANALISIS PELAYANAN PRIMA DIVISI HUMAS RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH CEPU BLORA TERHADAP PASIEN PENGGUNA KARTU INDONESIA SEHAT (KIS)

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu merupakan rumah sakit tipe C milik swasta yang berada di Cepu, Kabupaten Blora, Jawa Tengah. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora dapat melayani pasien pengguna KIS sejak tahun 2014. Setelah diterbitkannya Surat Keputusan (SK) Menteri Kesehatan dan Peraturan Menteri Kesehatan Nasional, Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 28 tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan dan Permenkes Nomor 59 tahun 2014 tentang Standar Tarif Pelayanan Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan. Dalam praktiknya, pasien yang ingin melakukan pemeriksaan kesehatan akan datang untuk mendaftar dan menyerahkan kartu identitas serta kartu KIS.

Konsekuensi dari implementasi program jaminan kesehatan ini adalah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora berkewajiban langsung untuk memberikan pelayanan kesehatan terhadap masyarakat tidak mampu pengguna kartu KIS maupun masyarakat KIS yang membayar iuran bulanan. Dengan diberlakukannya program tersebut, maka dipastikan jumlah pasien yang berobat akan semakin banyak. Sehingga membutuhkan tenaga medis dan sarana penunjang ekstra untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pasien pengguna KIS.

Berdasarkan penelitian dari data bersumber dari obyek penelitian, yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi, peneliti akan menganalisis bagaimana implementasi pelayanan prima Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu terhadap pasien pengguna KIS. Pelayanan tersebut akan dianalisis dengan prinsip pelayanan prima A3 Freddy Rangkuti, yakni *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan).

Fokus perhatian dari penyuguhan pelayanan prima ini ada pada Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora kepada pasien pengguna KIS. Hal demikian karena divisi humas merupakan garda terdepan dalam menerima dan melayani pasien. Kunci dari pelayanan Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora adalah pelayanan yang mengutamakan kepuasan pasien, baik pasien pengguna KIS maupun umum. Meskipun sasaran dari sebuah pelayanan cukup sederhana, yakni kepuasan pasien, akan tetapi dalam pengimplementasiannya tidak semudah dalam pengucapannya. Hal demikian karena dalam mencapai sebuah kepuasan pasien, diperlukan suatu pelayanan yang bermutu dan berkualitas dengan indikator-indikator tertentu.

Pelayanan prima humas yang berorientasi kepada kepuasan pasien merupakan hal penting agar Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora mampu mengikuti arus perkembangan instansi pelayanan kesehatan yang semakin kuat. Terlebih letak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora hanya dipisahkan oleh satu bangunan dengan kompetitornya, yakni Rumah Sakit Umum Daerah dr. R. Soeprapto Cepu Blora. Selain itu, divisi humas sendiri menyadari bahwa pasien merupakan salah satu sumber pendapatan utama terbesar rumah sakit, baik pasien yang membayar di tempat langsung maupun pasien pengguna KIS. Lebih dari itu, tanpa pasien pihak rumah sakit akan merasa kesulitan untuk mengevaluasi permasalahan-permasalahan yang dialami pasien. Hal tersebutlah yang mendasari bahwa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora khususnya divisi humas perlu memberikan pelayanan yang prima. Adapun prinsip pelayanan prima Freddy Rangkuti meliputi *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), dan *action* (tindakan). Prinsip tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi yang berarti pelayanan yang disuguhkan tidak prima apabila ada salah satu komponen yang kurang.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, hasil menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora sudah menunjukkan upaya yang baik demi

terwujudnya kepuasan pasien pengguna KIS. Hal ini terbukti berdasarkan data yang diperoleh peneliti selama terjun di lapangan.

Terkait prinsip attention (perhatian), divisi humas telah mengimplementasikan prinsip perhatian secara penuh. Hal itu berdasarkan data yang diperoleh peneliti bahwa divisi humas telah mendengarkan pasien dengan menawarkan bantuan terlebih dahulu “Ada yang bisa dibantu pak/bu?”. Kemudian menghargai perilaku dan kebutuhan pasien meskipun kebutuhan pasien tersebut kecil atau ringan. Lalu mencurahkan perhatian secara penuh kepada pasien atau menomorsatukan pasien dengan segera memenuhi kebutuhan pasien.

Adapun peneliti mewawancarai keluarga pasien pengguna KIS terkait aspek perhatian divisi humas. Informan adalah keluarga pasien penggunaan KIS (PBI) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora, ia mengatakan:

“Petugas itu perhatian mbak sama kita sebagai pasien. Saya kan tidak tahu apa-apa ya Mbak, terus waktu saya bertanya tentang jadwal dokter di depan (divisi humas), ya petugasnya jawab dengan baik dan ramah juga dikasih brosure jadwal dokter. Kemudian saat bertanya terkait lamanya dan layanan rawat inap untuk pasien pengguna KIS itu juga dijawab dengan segera, penjelasannya lengkap jadi saya paham waktu itu tentang KIS ini” (Wawancara dengan Parji, 21 Januari 2024).

Hal yang sama diutarakan oleh keluarga pasien lain yang menilai bahwa divisi humas memberikan pelayanan perhatian yang cepat tanggap. Peneliti mewawancarai informan keluarga pasien pengguna KIS (PBI) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora, ia menyatakan sebagai berikut:

“Perhatian sih Mbak, soalnya waktu ibu saya masuk IGD itu ada petugas portir langsung menghampiri dan membantu. Itu tanpa diminta. Waktu tanya petugas humas untuk informasi kartu dan berkas itu kan belibet saya ngomongnya, tapi mereka mendengarkan dengan sabar dan paham Mbak. Terus mereka memberi informasi itu dengan baik dan rinci. Mereka bisa menghargai pasien meskipun sudah tahu kalau saya keluarga pasien pengguna KIS” (Wawancara dengan Widi, 21 Januari 2024).

Dari data yang didapatkan, peneliti dapat menilai bahwa divisi humas telah memberikan perhatian penuh kepada pasien pengguna KIS. Hal itu ditandai dengan indikator mendengarkan, mengamati, dan memomorsatkan pasien. Selain itu, tidak ditemukannya keluhan-keluhan pasien pada saat wawancara dan pasien menilai pelayanan yang diberikan sudah baik.

Terkait prinsip *attitude* (sikap), divisi humas telah mengimplementasikan prinsip sikap dengan benar. Hal itu berdasarkan data yang diperoleh peneliti bahwa divisi humas telah berpenampilan sopan serasi dengan seragam dan tidak memakai aksesoris maupun makeap berlebihan. Kemudian melayani pasien dengan pikiran yang positif dengan menunjukkan kemampuan atau keahlian komunikasi yang efektif dan menyenangkan. Lalu menaruh hormat kepada pasien dengan selalu menebar senyum ramah.

Adapun peneliti mewawancarai keluarga pasien pengguna KIS terkait aspek perhatian divisi humas. Informan adalah keluarga pasien penggunaan KIS (PBI) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora, ia mengatakan:

“Sikap ya baik, setiap saya masuk rumah sakit disambut dengan senyuman. Kan mereka di bagian depan pintu masuk itu Mbak. Terus komunikasinya sama kita juga bagus, kalau ditanya pasti dijawab dan kita juga paham. Kalau dalam hal penampilan ya mereka kaya petugas lainnya, tertib rapi gitu” (Wawancara dengan Parji, 21 Januari 2024).

Hal yang sama diutarakan oleh keluarga pasien lain yang menilai bahwa divisi humas memberikan pelayanan sikap yang benar. Informan adalah keluarga pasien pengguna KIS (PBI) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora, ia menyatakan bahwa sebagai berikut :

“Bagian humas bisa memposisikan pasien sebagai pihak penting yang harus dilayani. Kalau ke depan itu minta informasi apa nanti langsung dilayani. Misal nanya terkait KIS ini nanti dijelasin alur pendaftarannya Mbak. Kalau belum paham minta dijelasin lagi pasti dijelasin sama petugas. Kan setelah melayani mereka itu

menawarkan bantuan lagi Mbak. Kalau penampilan ya sewajarnya petugas sopan rapi, tidak berlebihan. Aksesoris sama makeup tidak berlebihan. Terus untuk yang petugas perempuan di sini lebih tertutup sopan karena ini kan rumah sakit Islami ya.” (Wawancara dengan Widi, 21 Januari 2024).

Dari kedua pernyataan yang diutarakan oleh pasien, peneliti dapat menilai bahwa divisi humas telah memberikan sikap yang benar kepada pasien. Hal itu ditandai dengan indikator sikap penampilan tertib, ramah positif, dan menaruh hormat kepada pasien. Selain itu, tidak ditemukannya keluhan-keluhan pasien pada saat wawancara dan pasien menilai pelayanan yang diberikan sudah bagus.

Terkait prinsip *action* (tindakan), divisi humas telah mengimplementasikan prinsip tindakan dengan cepat dan tepat. Hal itu berdasarkan hasil data yang diperoleh bahwa divisi humas telah bertindak untuk memahami kebutuhan pasien dengan peka terhadap kebutuhan pasien dan menghampiri pasien ketika terlihat kebingungan atau kesusahan. Kemudian bertindak mewujudkan kebutuhan pasien baik itu kebutuhan informasi dan bantuan secara langsung. Lalu menunjukkan rasa hormat kepada pasien berupa mengucapkan terima kasih kepada pasien setelah membantu memenuhi kebutuhan pasien. Akan tetapi, untuk indikator mencatat kebutuhan pasien oleh divisi humas belum terpenuhi. Hal demikian karena permintaan pasien bisa diingat dan dijalankan tanpa catatan.

Adapun peneliti mewawancarai pasien pengguna KIS terkait aspek perhatian divisi humas. Informan adalah keluarga pasien penggunaan KIS (PBI) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora.

“Tindakan ya membantu lah Mbak, butuh informasi apa nanti dibantu petugas humas itu. Kalo saya dulu butuh informasi terkait KIS itu diarahkan untuk mengunduh aplikasi KIS. Mereka ramah dan sabar itu waktu membantu dan mengajari saya menggunakan aplikasi. Kita juga diarahkan membaca informasi yang ditempel di atas tempat mereka itu Mbak. Tindakan seperti itu yang sesuai dengan kebutuhan seperti saya Mbak.” (Wawancara dengan Parji, 21 Januari 2024).

Hal yang sama diutarakan oleh keluarga pasien lain yang menilai bahwa divisi humas memberikan pelayanan yang menunjukkan aspek tindakan nyata. Informan adalah keluarga pasien pengguna KIS (PBI) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu, ia mengatakan berikut:

“Ya itu Mbak tindakannya cepat, waktu ibu saya ke IGD langsung dihampiri portir tanpa diminta. Terus waktu mengampiri petugas humas, mereka langsung menawarkan bantuan. Kemudian saya kan tanya tentang prosedur pelayanan KIS gimana, itu juga dibantu segera untuk memenuhi berkas. Intinya tindakan saat melayani itu cepat. Setelah mereka membantu itu mereka terima kasih malahan sama kita Mbak ” (Wawancara dengan Widi, 21 Januari 2024).

Dari kedua pernyataan yang diutarakan oleh pasien, peneliti dapat menilai bahwa divisi humas telah memberikan tindakan yang cepat dan tepat kepada pasien. Hal itu ditandai dengan indikator memahami kebutuhan pasien, mewujudkan kebutuhan pasien, dan menunjukkan rasa hormat kepada pasien. Selain itu, tidak ditemukannya keluhan-keluhan pasien pada saat wawancara dan pasien menilai pelayanan yang diberikan sudah bagus. Kendati demikian, prinsip *action* (tindakan) yang mencakup lima indikator hanya terpenuhi empat saja. Satu indikator yang belum terpenuhi oleh divisi humas adalah mencatat kebutuhan pasien. Untuk itu, kedepannya divisi humas harus memperhatikan indikator tersebut. Meskipun terlihat seperti hal kecil, akan tetapi mencatat berguna untuk menegaskan kembali kebutuhan pasien serta meminimalisir kesalahpahaman.

Kendati demikian, prinsip *action* (tindakan) yang mencakup lima indikator hanya terpenuhi empat saja. Satu indikator yang belum terpenuhi oleh divisi humas adalah mencatat kebutuhan pasien. Untuk itu, kedepannya divisi humas harus memperhatikan indikator tersebut. Meskipun terlihat seperti hal kecil, akan tetapi mencatat berguna untuk menegaskan kembali kebutuhan pasien serta meminimalisir kesalahpahaman. Adapun kurangnya sumber daya manusia di divisi humas harus menjadi perhatian agar pelayanan prima yang sudah tercapai tetap

terjaga sehingga Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora bisa menjadi pilihan utama masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, pihak pasien menilai bahwa divisi humas telah memberikan pelayanan baik yang mampu menghadirkan rasa aman mulai dari pasien pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit. Sehingga secara keseluruhan, implementasi pelayanan prima oleh divisi humas sudah berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa pelayanan dikatakan baik apabila memberikan rasa tenang kepada pasiennya serta menyediakan pelayanan yang benar-benar profesional (Jam'an, 2021: 86).

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil pemaparan dan temuan-temuan di lapangan dengan berbagai informan mengenai implementasi pelayanan prima Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blota terhadap pasien pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS), peneliti telah mendapatkan jawaban atas pertanyaan awal dari penelitian ini.

A. Kesimpulan

Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu dalam melayani pasien pengguna KIS telah mengimplementasikan prinsip pelayanan prima A3 Freddy Rangkuti meliputi *attention* (perhatian), *attitude* (sikap), dan *action* (tindakan). Prinsip tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi yang berarti pelayanan yang disuguhkan tidak prima apabila ada salah satu komponen yang kurang. Adapun tiga prinsip tersebut telah dilaksanakan divisi humas dengan baik dan benar. Dalam menunjukkan *attention* (perhatian), divisi humas sudah memberikan perhatian penuh kepada pasien pengguna KIS. Hal itu ditandai dengan pemenuhan indikator mendengarkan, mengamati, dan menomorsatukan pasien. Dalam menunjukkan *attitude* (sikap), divisi humas telah memberikan sikap yang benar kepada pasien. Hal itu ditandai dengan pemenuhan indikator sikap penampilan tertib, ramah positif, dan menaruh hormat kepada pasien. Dalam menunjukkan *action* (tindakan), divisi humas telah memberikan tindakan yang cepat dan tepat kepada pasien. Hal itu ditandai dengan pemenuhan indikator memahami kebutuhan pasien, mewujudkan kebutuhan pasien, dan menunjukkan rasa hormat kepada pasien. Sehingga secara keseluruhan, implementasi pelayanan prima oleh divisi humas sudah berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan bahwa pelayanan dikatakan baik apabila memberikan rasa tenang kepada pasiennya serta menyediakan pelayanan yang benar-benar profesional.

B. Saran

Adapun beberapa saran penelitian terhadap para peneliti selanjutnya yang ingin mengambil tema penelitian yang sama dan saran bagi Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian dengan topik serupa, disarankan lebih memahami tentang fokus kajian yang akan diteliti dengan memperbanyak studi literatur yang berkaitan.
2. Untuk para peneliti selanjutnya, disarankan agar meningkatkan ketelitian dalam segi kelengkapan pada saat pengambilan data.
3. Bagi divisi humas, disarankan memanfaatkan peluang yang ada serta senantiasa melakukan evaluasi terkait pelayanan divisi humas agar Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu menjadi lebih baik lagi sehingga menjadi rujukan utama masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrouf, Muh., Nursalam, N., & Purwaningsih, P. (2017). "Islamic Caring Model On Increase Patient Satisfaction". *Jurnal Ners*, 8 (1), 153–164. <https://doi.org/10.20473/Jn.V8i1.3893>
- Angelica, R., & Demiyati, C. (2022). "Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Inap Rumah Sakit Ibu Dan Anak Setya Bakti Tahun 2022". *Jurnal Ilmu Kesehatan dan Gizi*, 1(3).
- Awalia, S. N., Usman, J., & Yahya, M. (2022). "Public Relation Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar". 3(3).
- Barata, A. A. (2020). *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta. Pt Elex Media Komputindo.
- Haryanto, N. D., & Suryono, A. (2019). "Tanggung Jawab Rumah Sakit Terhadap Kerugian". *Jurnal Private Law VII* (2).
- Ismail, S., Hatthakit, U., & Chinawong, T. (2015). "Caring Science Within Islamic Contexts: A Literature Review". *Nurse Media Journal Of Nursing*, 5(1), 34.
- Isriawaty, F. S. (2015a). 34. "Uud Kesehatan.Pdf". *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion Edisi 2*, Volume 3.
- Isriawaty, F. S. (2015b). "Tanggung Jawab Negara Dalam Pemenuhan Hak Atas Kesehatan Masyarakat Berdasarkan Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945". *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion Edisi 2*, Volume 3.
- Jam'an, A. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Non Pbi Pada Rumah Sakit Pemerintah Di Kota Makassar*. 10.
- Krismon, A. (2021). "Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat (Kis) Di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak". *Publika Jurnal Ilmu Administrasi Negara (E-Journal)*, 10(2).
- Kurniawan, D. (2020). "Service Excellent Berdasarkan Prespektif Islam Di Bank Syariah". *Tawazun : Journal Of Sharia Economic Law*, 3(1), 63.
- Linarwati, M., Fathoni, A., & Minarsih, M. M. (2016). "Studi Deskriptif Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Serta Penggunaan Metode Behavioral Event Interview Dalam Merekrut Karyawan Baru Di Bank Mega Cabang Kudus".
- Masyi'ah, & Joel. (2023). "Analisis Strategi Pelayanan Prima (Service Excellence) Personel Aviation Security Bandar Udara Sentani". *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 1–9.
- Nofriani, R., & Kurniadi, H. (2020). "Strategi Humas Dan Kaitannya Dengan Peningkatan Mutu Layanan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Rokan Hulu". *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah Dan Komunikasi*, 2(1), 26.

- Pangerapan, D. T. (2018). "Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado". 2(1).
- Purwo, R. H. S., & Puspasari, D. (2020). "Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bpsdm) Provinsi Jawa Timur". *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (Jpap)*, 8(3), 458–467.
- Putra, A., Usman, J., & Abdi, A. (2018). "Inovasi Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Berbasis Home Care Di Kota Makassar". *Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 3(3), 294.
- Rafidah, R. (2014). "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah". *Nalar Fiqh: Jurnal Hukum Islam*, 10(2), 113–126.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin. Antasari Press.
- Rangkuti, F. (2017). *Customer Care Excellence*. Jakarta. Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Rijali, A. (2019). "Analisis Data Kualitatif". *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81.
- Rinci, L. R., Hidayati, R. K., & Sandi, F. (2022). Peran Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Primaya Hospital Evasari Jakarta. 3(1).
- Samin, R., & Setiawan, R. (2023). "Implementasi Program Kartu Indonesia Sehat (Studi Kasus Pada Uptd Puskesmas Teluk Sasah Kecamatan Seri Kuala Lobam Kabupaten Bintan)". *Jurnal Dunia Ilmu Hukum Dan Politik*, 1 (3).
- Silvia. (2018). *Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar Ii*.
- Situmorang, & Muslich, L. (2014). *Analisis Data Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis* (Edisi 3). Usu Press.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabetha.
- Suharlina. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Rumah Makan*. Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Vol 2, No 1.
- Suyani, E. (2020). "Peranan Public Relations Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Provinsi Sumatera Utara". *Network Media*, 1(1).
- Trisya Muliati, Faizal Nurmatias, & Khairul Azmi. (2021). "Pengaruh Etika Bisnis Islam Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Muslim Pada Restaurant Dr. Nia Baker Seafood N Steak House Di Kota Dumai". *Al-Hisbah Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 1–15.
- Vandawati, Z., Sabrie, H. Y., Pawestri, W. D., & Amalia, R. (2017). "Aspek Hukum Kartu Indonesia Sehat". *Yuridika*, 31(3), 499.

Solopos. (2023, 19 Maret). Diskriminasi Pelayanan terhadap Pasien BPJS Kesehatan Nyata, Ini Buktinya. Diakses pada 30 Maret 2024, dari <https://news.solopos.com/diskriminasi-pelayanan-terhadap-pasien-bpjs-kesehatan-nyata-ini-buktinya-1578032>

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Persetujuan Pra Riset



Jalan Ronggolawe No. 137 Cepu
Blora - Jawa Tengah, 58311

TELEPON | EMAIL | WEBSITE | YOUTUBE
(0291) 425777 | rskpu_cepup@yahoo.co.id | www.rskpucepup.com | RS PKU CEPU

Nomor : 0023/IV.6.AU/F/01/2024

Lamp. : -

Hal : Izin Studi Pendahuluan / Pra Riset

**Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**

Jl. Prof. Dr. H.Hamka Semarang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahNya. Semoga kita semua dalam lindunganNya. Aamin.

Menindaklanjuti surat dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Nomor : 716/Un.10.4/K/KM.05.01/11/2023 hal Permohonan Ijin Pra Riset dengan data diri mahasiswa/i sebagai berikut :

Nama : Ma'rifah Nugraha

NIM : 2001026019

Jurusan : Komunikasi dan Penylaran Islam

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Prima Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu

maka permohonan saudara **dapat diterima/diizinkan** untuk mahasiswa/i tersebut diatas melakukan survei studi pendahuluan/pra riset di RS PKU Muhammadiyah Cepu dengan menyelesaikan registrasi dan administrasi terlebih dahulu ke Bagian Diklat.

Untuk ketentuan lebih lanjut dapat menghubungi Bagian Diklat / *Sdr. Khoirul Rifai (0852-3075-8727)*.

Demikian yang kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Cepu, 22 Jumadil Akhir 1445 H
04 Januari 2024 M
Muhaier SDI & Diklat

Sampan, S.Kom., MM
NIK. 07051984355

**Sigap Menangani
Ramah Melayani**
secara Islami

Lampiran 2. Surat Persetujuan Riset



RS PKU Cepu
Muhammadiyah

Jalan Ronggolawe No. 137 Cepu
Blora - Jawa Tengah, 58311

☎ TELEFON | ✉ EMAIL | 🌐 WEBSITE | 📺 YOUTUBE
(0291) 425.727 | rpkcu_cepu@yahoo.co.id | www.rpkucepu.com | RS PKU CEPU

Nomor : 0732/IV.6.AU/F/04/2024
Lamp. : -
Hal : Izin Penelitian

**Yth. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang**
Jl. Prof. Dr. H.Hamka Semarang

Assalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahNya. Semoga kita semua dalam lindunganNya. Aamiin.

Menindaklanjuti surat dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Nomor : 196/Un.10.4/K/KM.05.01/04/2024 hal Permohonan Ijin Riset dengan data diri Mahasiswa/i sebagai berikut :

Nama : Ma'rifah Nugraha
NIM : 2001026019
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Prima Bagi Pasien Pengguna Kartu Indonesia Sehat (KIS) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu

maka permohonan **dapat diterima/diizinkan** untuk Mahasiswa/i tersebut diatas melakukan penelitian/riset penggalan data di RS PKU Muhammadiyah Cepu mulai tanggal 29 April 2024 dengan menyelesaikan registrasi dan administrasi terlebih dahulu ke Bagian Diklat.

Untuk ketentuan lebih lanjut dapat menghubungi Bagian Diklat / Sdr. *Khairul Rifai* (0852-3075-8727).

Demikian yang kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Cepu, 14 Syawal 1445 H
23 April 2024 M
Mahasiswa SDI & Diklat

Sampan, S.Kom., MM
NIK. 07051984355

Tembusan Yth. :

1. Ka. Sie Pencitraan & Pemasarana (Humas)
2. Arsip

**Sigap Menangani
Ramah Melayani**
Wassalamu'alaikum

Lampiran 3. Pedoman Wawancara

A. Pertanyaan Bagi Divisi Humas RS PKU Muhammadiyah Cepu

Bagaimana implementasi prinsip pelayanan prima A3 oleh Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora bagi pasien pengguna KIS

Attitude (sikap)

1. Bagaimana humas melayani pasien dari penampilan fisik, berpakaian, dan berdandan?
2. Bagaimana cara humas merespons kebutuhan pasien?
3. Bagaimana cara humas menjalin komunikasi dengan pasien?
4. Bagaimana sikap humas menanggapi banyak pertanyaan atau keluhan dari pasien?

Attention (perhatian)

5. Bagaimana cara humas memahami terkait apa yang diperlukan oleh pasien?
6. Bagaimana cara humas memenuhi kebutuhan pasien?
7. Bagaimana humas menanggapi pasien yang sedang kesusahan atau terlihat kebingungan?
8. Bagaimana cara humas dalam memperlihatkan perhatiannya kepada pasien?

Action (tindakan)

9. Bagaimana respons humas ketika ada pesan atau keluhan dari pasien?
10. Bagaimana cara humas untuk mengingat pesan dari pasien?
11. Bagaimana cara humas menyimpulkan kebutuhan pasien?
12. Bagaimana cara humas mewujudkan kebutuhan pasien?
13. Bagaimana *feedback* humas ketika sudah berkomunikasi dengan pasien?
14. Bagaimana humas mengapresiasi atau menghargai pasien?

Bagaimana Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora menunjukkan pelayanan prima Islami

Bagaimana humas melakukan pelayanan yang seperti ini :

1. Menunjukkan sikap jujur dalam melayani? seperti apa contohnya ?
2. Memberikan informasi yang sebenarnya kepada pasien?
3. Bersikap profesional kepada pasien? seperti apa contohnya?
4. Memperlihatkan keahliannya dalam bidang kehumasan? Seperti apa contohnya?
5. Memenuhi hak pasien? seperti apa contohnya?
6. Bertanggung jawab dalam semua kerjaan yang dilakukan?
7. Membantu dan dapat dipercaya untuk menjaga hal privasi pasien ?
8. Membantu pasien saat sedang kesulitan?
9. Memberikan pelayanan yang menyenangkan?
10. Memberikan pelayanan yang ramah?
11. Komunikatif dengan pasien?
12. Memfasilitasi atau mengajak pasien untuk beribadah ?
13. Menurut Anda pentingkah jika pelayanan Islami selalu diterapkan kepada setiap pasien?

B. Pertanyaan Bagi Keluarga Pasien Pengguna KIS

Bagaimana implementasi prinsip pelayanan prima A3 oleh Divisi Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora terhadap pasien pengguna KIS

Attitude (sikap)

1. Bagaimana humas melayani Anda dari penampilan fisik, berpakaian, dan berdandan?
2. Bagaimana cara humas merespons kebutuhan Anda?
3. Bagaimana cara humas menjalin komunikasi dengan Anda?
4. Bagaimana sikap humas menanggapi pertanyaan dan kebutuhan Anda?

Attention (perhatian)

5. Bagaimana cara humas memahami terkait apa yang menjadi kebutuhan Anda?
6. Bagaimana cara humas memenuhi kebutuhan Anda?
7. Bagaimana humas menanggapi Anda yang sedang kesusahan atau terlihat kebingungan?
8. Bagaimana cara humas dalam memperlihatkan perhatiannya kepada Anda?

Action (tindakan)

9. Bagaimana respons humas ketika ada pesan atau keluhan dari Anda?
10. Bagaimana cara humas untuk mengingat pesan dari Anda?
11. Bagaimana cara humas menyimpulkan kebutuhan Anda?
12. Bagaimana cara humas mewujudkan kebutuhan Anda?
13. Bagaimana *feedback* humas ketika sudah berkomunikasi dengan Anda?
14. Bagaimana humas mengapresiasi atau menghargai Anda?

Bagaimana divisi humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Blora menunjukkan pelayanan prima Islami

Bagaimana humas melakukan pelayanan yang seperti ini kepada Anda :

1. Menunjukkan sikap jujur dalam melayani? seperti apa contohnya ?
2. Memberikan informasi yang sebenarnya kepada Anda?
4. Bersikap profesional kepada Anda? seperti apa contohnya?
5. Memperlihatkan keahliannya dalam bidang kehumasan? Seperti apa contohnya?
6. Memenuhi hak Anda sebagai pasien? seperti apa contohnya?
7. Bertanggung jawab dalam semua kerjaan yang dilakukan?
8. Membantu dan dapat dipercaya untuk menjaga hal privasi Anda ?
9. Membantu Anda saat sedang kesulitan?
10. Memberikan pelayanan yang menyenangkan?
11. Memberikan pelayanan yang ramah?
12. Komunikatif dengan Anda?
13. Memfasilitasi atau mengajak Anda untuk beribadah ?
14. Menurut Anda pentingkah jika pelayanan Islami selalu diterapkan kepada setiap pasien?

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Penelitian



(Wawancara Kepala Seksi Humas RS PKU Muhammadiyah Cepu)



(Wawancara Kepala Seksi Humas RS PKU Muhammadiyah Cepu)



(Wawancara Kepala Seksi Humas RS PKU Muhammadiyah Cepu)



(Wawancara Keluarga Pasien KIS)



(Wawancara Keluarga Pasien KIS)

BIODATA PENELITI



A. Identitas Diri

Nama : Ma'rifah Nugraha
Tempat, Tanggal Lahir : Blora, 14 Juli 2002
Alamat : Sidodadi Gang Perikanan, RT 05/RW 06,
Kecamatan Cepu, Kabupaten Blora, Jawa
Tengah
Email : marifahnugraha39@gmail.com
Linkedin : <https://www.linkedin.com/in/ma-rifah-nugraha-0b3587220>

B. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 4 Cepu
2. SMP Negeri 3 Cepu
3. SMA Negeri 1 Cepu

C. Riwayat Organisasi

1. Ikatan Mahasiswa dan Pelajar Blora (Impara)
2. Lembaga Pers Mahasiswa (LPM) Missi
3. Walisongo *Public Relations Community* (WPRC)
4. Komunitas Radio MBS FM
5. Komunitas Muara Baca

Semarang, 6 Juni 2024

Peneliti

Ma'rifah Nugraha