



## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Komunikasi Antar Pribadi bersifat transaksional, dimana tumbuh dari hubungan antara manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain. Hubungan yang dilakukan secara terus menerus dapat menimbulkan rasa saling percaya, nyaman, saling menghargai dan dapat menerima satu sama lain untuk menciptakan suatu makna tanpa terjadinya manipulasi. Menurut Efendi dalam Hanani (2017), Komunikasi Antar Pribadi adalah komunikasi antar dua orang yang mana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan, baik secara berhadapan muka, bisa juga melalui medium. Komunikasi Antar Pribadi dibagi menjadi dua sifat menurut Sari (2018) yaitu, Komunikasi Diadik dan Komunikasi Kelompok Kecil, dalam pembahasan Laporan Akhir ini lebih banyak interaksi secara tatap muka maka masuk kedalam Komunikasi Diadik. Menurut Sari (2018), Komunikasi Diadik merupakan proses komunikasi yang berlangsung antara dua orang secara tatap muka seperti dialog dan percakapan. Komunikasi Antar Pribadi juga merupakan komunikasi yang dapat menghubungkan (*connected*) antara para pelaku bisnis, dokter dan pasien, dan lain-lain, yang meliputi seluruh kehidupan manusia sehingga Komunikasi Antar Pribadi terjadi karena interaksi antar pribadi yang mempengaruhi individu lain dalam berbagai cara tertentu. Komunikasi Antar Pribadi juga sangat penting bagi perusahaan atau instansi pemerintahan yang bagian dari pekerjaannya selalu melakukan tatap muka, Dinas Sosial Kota Bekasi merupakan instansi pemerintah yang menggunakan Komunikasi Antar Pribadi dalam melayani kebutuhan masyarakat.

Instansi pemerintahan seperti Dinas Sosial Kota Bekasi menyadari akan kuatnya suatu opini dari publik terhadap instansinya terkait kualitas pelayanan yang diberikan untuk masyarakat. Hal tersebut pula yang juga sangat berpengaruh terhadap citra baik suatu instansi atau lembaga. Upaya untuk membangun pelayanan instansi yang baik adalah dengan cara membangun perilaku dan komunikasi yang baik bagi staf yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Dinas Sosial Kota Bekasi bertugas dan berfungsi membangun, meningkatkan, dan mengembangkan prasarana sarana untuk kota yang maju serta memadai, yaitu meningkatkan perekonomian berbasis potensi jasa kreatif dan perdagangan yang berdaya saing, serta meningkatkan dan mengembangkan kualitas kehidupan masyarakat yang berpengetahuan, sehat, berakhlak mulia, kreatif dan inovatif. Bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (LINJAMSOS) menjadi salah satu bidang yang mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam memimpin, mengendalikan, dan mengkoordinasikan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Dinas yang meliputi perlindungan sosial korban bencana alam, perlindungan bencana sosial serta jaminan sosial keluarga untuk mencapai pelaksanaan teknis urusan di bidangnya. Tugas dalam bidang Perlindungan dan Jaminan Sosial (LINJAMSOS) memberikan bantuan berupa Layanan Kesehatan berbasis aplikasi.

Kesehatan merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi manusia, yang memungkinkan manusia dapat melakukan kegiatannya secara aktif dan produktif. Akan tetapi, tentunya manusia tidak luput untuk terkena penyakit,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

baik sakit yang ringan, sedang maupun parah. Suatu daerah pada umumnya akan memiliki berbagai macam layanan kesehatan untuk masyarakatnya, seperti puskesmas, rumah sakit, klinik, praktik dokter mandiri, praktik dokter gigi serta apotik. Biaya pengobatan dan Rumah Sakit secara gratis dari Pemerintah Daerah menjadi hal utama yang dibutuhkan oleh masyarakat kurang mampu, salah satunya adalah bentuk Layanan Kesehatan yang memiliki tujuan *preventif* (pencegahan) dan *promotif* (peningkatan kesehatan) dengan sasaran yang diutamakan adalah kalangan masyarakat yang membutuhkan untuk mencapai tujuan utamanya yaitu memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit yang timbul, dan sasaran utamanya diperuntukan bagi kelompok dan juga masyarakat. Menurut Riswandi (2018) menyatakan bahwa syarat utama layanan kesehatan yang baik adalah sarana tersebut ada dan berkesinambungan, sehingga masyarakat mudah untuk mengaksesnya.

Dinas Sosial Kota Bekasi melalui program Pemerintah Daerah memberikan bantuan gratis berupa Layanan Kesehatan Masyarakat berbasis aplikasi yang memudahkan bagi masyarakat Kota Bekasi. Layanan Kesehatan Masyarakat tersebut dapat dipergunakan di beberapa Rumah Sakit yang bekerjasama yang dilayana secara langsung oleh Bidang LINJAMSOS Dinas Sosial Kota Bekasi yang dimana ketika memberikan layanan tersebut memungkinkan akan terjadi interaksi dengan masyarakat. Berdasarkan uraian diatas, maka kegiatan Praktek Kerja Lapangan ini akan mengkaji mengenai cara membangun Komunikasi Antar Pribadi beserta hambatan dan solusi yang dialami oleh bidang LINJAMSOS (Perlindungan dan Jaminan Sosial) di Dinas Sosial Kota Bekasi.

### Rumusan Masalah

Beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini adalah:

- 1) Bagaimana proses dalam membuat Surat Rekomendasi Layanan Kesehatan Masyarakat berbasis aplikasi di Dinas Sosial Kota Bekasi?
- 2) Bagaimana Komunikasi Antar Pribadi dalam Layanan Kesehatan Masyarakat oleh Bidang LINJAMSOS Dinas Sosial Kota Bekasi?
- 3) Apa saja hambatan dan solusi yang dialami staf Bidang LINJAMSOS dalam memberikan Layanan Kesehatan Masyarakat di Dinas Sosial Kota Bekasi?

### Tujuan

Beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam Laporan Akhir ini memiliki tujuan diantaranya:

- 1) Menjelaskan proses dalam membuat Surat Rekomendasi Layanan Kesehatan Masyarakat berbasis aplikasi di Dinas Sosial Kota Bekasi.
- 2) Menjelaskan Komunikasi Antar Pribadi dalam Layanan Kesehatan Masyarakat oleh Bidang LINJAMSOS Dinas Sosial Kota Bekasi.
- 3) Menjelaskan hambatan yang dialami dan solusi yang dilakukan staf Bidang LINJAMSOS dalam memberikan Layanan Kesehatan Masyarakat di Dinas Sosial Kota Bekasi.