

Manajemen Isu tentang Pelayanan BPJS di Kota Bandung

Salma Indi, M. Subur Drajat

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

indi.salma@yahoo.com, msburdrajat@gmail.com

Abstract—The management of public opinion is carried out by looking at aspects of social reality in society so that issue management can be carried out based on objective reality, symbolic reality and subjective reality. This study discusses the management of issues that become public opinion on BPJS Health services, the importance of managing issues in a company, one of which is maintaining the company's image. This study aims to determine the role of public relations in the management of issues towards BPJS Health services, in mapping, taking steps, and involving the media to straighten public opinion regarding services to the community, the management of public opinion is very important for the sustainability of company activities. The research method used is qualitative with a case study approach. The subject in this research is the Public Relations of BPJS Kesehatan Ibu Bealni Sutanty, while the object of this research is the management of issues related to public services being transferred to the BPJS Kesehatan Bandung office. The results of this study are that public relations play a role in managing services to the public with educational strategies and outreach to the community. Management of public opinion issues in collaboration with several parties. As well as the obstacles are the public's knowledge of the duties and functions of BPJS Kesehatan, the process of delivering educational and socialization messages, there are cons from the community, individual understanding, and media relations.

Keywords—Communication, public opinion, the role of public relations, service management, public services, management of public opinion.

Abstrak—Pengelolaan opini publik dilakukan dengan melihat aspek realitas sosial dimasyarakat sehingga manajemen isu dapat dilakukan berdasarkan realitas objektif, realitas simbolik dan realitas subjektif. Penelitian ini membahas mengenai manajemen isu yang menjadi opini publik terhadap pelayanan BPJS Kesehatan, pentingnya mengelola isu dalam sebuah perusahaan salah satunya menjaga citra perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas dalam manajemen isu terhadap pelayanan BPJS Kesehatan, dalam memetakan, mengambil langkah, serta melibatkan media untuk meluruskan opini publik terkait pelayanan kepada masyarakat, pengelolaan opini publik ini menjadi penting sekali untuk keberlangsungan kegiatan perusahaan. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Subjek dalam penelitian yaitu Humas BPJS Kesehatan ibu Bealni Sutanty, adapun objek penelitian ini adalah pengelolaan manajemen isu terkait pelayanan publik dialihkan ke kantor BPJS Kesehatan Kota Bandung. Hasil dari penelitian ini yaitu humas berperan dalam memanej pelayanan kepada public dengan strategi edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat. Pengelolaan isu opini publik bekerja sama dengan beberapa

pihak. Serta hambatannya terdapat pada pengetahuan masyarakat terhadap tugas dan fungsi BPJS Kesehatan, proses penyampaian pesan edukasi dan sosialisasi, terdapat kontra dari masyarakat, pemahaman individu, dan media relations.

Kata Kunci—Komunikasi, opini publik, peran humas, manajemen pelayanan, pelayanan publik, pengelolaan opini publik

I. PENDAHULUAN

Kegiatan komunikasi pada perusahaan memiliki tujuan agar dikenal oleh masyarakat dengan kelebihan yang dimilikinya, sehingga perusahaan tersebut mendapat kepercayaan dari masyarakat. Citra perusahaan dilakukan untuk memperluas pengetahuan masyarakat terhadap perusahaan tersebut. Dengan meluasnya pengetahuan masyarakat tentu membuat masyarakat semakin banyak mencari informasi mengenai perusahaan tersebut.

Selain itu komunikasi membantu perusahaan mengenalkan diri kepada masyarakat menggunakan caranya masing-masing, maksud dari pengenalan tersebut untuk mendapat perhatian dari masyarakat. Hal tersebut dilakukan bertujuan agar citra perusahaan yang baik dimata publik Pada lembaga atau perusahaan penyedia jasa melakukan publisitas sebanyak mungkin menggunakan pesan yang mudah dimengerti bagi pembacanya. Salah satu perusahaan penyedia jasa adalah BPJS Kesehatan yang menawarkan jasa asuransi kesehatan untuk seluruh masyarakat Indonesia tanpa adanya diskriminasi dengan kualitas yang layak. Dengan adanya jaminan sosial ini berharap seluruh masyarakat Indonesia mendapatkan hak kesehatannya

Memberikan pelayanan menjadi salah satu tujuan tercapainya informasi kepada publik agar lebih memahami maksud dan tujuannya hadir ditengah-tengah masyarakat. Pelayanan juga termasuk sebagai proses pengenalan kepada publik, salah satunya memberi pemahaman tentang apa saja yang ditawarkan oleh perusahaan. Berbicara mengenai pelayanan sudah menjadi keharusan dalam perusahaan untuk melayani masyarakat dengan jasa yang diberikannya.

Sebagai pelayanan publik tentu akan memaksimalkan jasa yang diberikan tersebut untuk melayani masyarakat, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai kesehatan. Pelayanan yang diberikan bukan hanya dalam bentuk mengajak masyarakat Indonesia untuk terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan melalui sosialisasi yang berisi informasi manfaat dan fungsi BPJS Kesehatan, tetapi

juga melalui tindakan seperti jemput bola kepada masyarakat. Program jemput bola menjadi salah satu pelayanan kepada masyarakat dengan cara mobile service yang menyediakan beberapa pelayanan, seperti pendaftaran peserta baru, administrasi iuran perbulan, dan lain-lain. Adapun pelayanan secara online melalui media sosial salah satunya instragram, dalam akunnya tersebut berbagai informasi dapat diakses oleh seluruh masyarakat sehingga memudahkan untuk mendapatkan informasi terbaru mengenai BPJS Kesehatan atau hal lain yang terkait kesehatan.

Meski sudah memaksimalkan pelayanan melalui berbagai cara, namun tetap saja ada hal yang menjadi perbincangan publik yang menjadi opini publik, salah satunya terkait layanan yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat Pelayanan BPJS Kesehatan menjadi salah satu opini publik yang terus berkembang karena pelayanan itu sendiri terus terjadi, maka akan selalu ada interaksi antara pihak internak dengan peserta. Opini yang menjadi permasalahan adalah pelayanan publik yang diberikan oleh BPJS Kesehatan masih belum memenuhi standar pelayanan dimasyarakat.

Perkembangan opini di masyarakat mengenai pelayanan erat kaitannya dengan kegiatan public relations dalam menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara publik internal dan publik eksternal untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan, hal tersebut untuk tercapainya kebijakan, kegiatan perusahaan yang menguntungkan. Juga untuk membangun citra positif perusahaan. Salah satu diantara tugas humas mengenai citra dan hubungan pihak internal dan pihak eksternal adalah pelayanan. Memberi pelayanan prima kepada masyarakat merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja BPJS Kesehatan sebagai pelayanan publik, juga meningkatkan kepercayaan masyarakat sehingga loyalitas masyarakat dalam menggunakan jaminan kesehatan dari pemerintah.

Peran humas dalam mengelola opini publik bukan saja berbicara mengenai citra perusahaan namun juga komunikasi yang dijalin antara pihak internal perusahaan dengan publik, mengenai opini publik terhadap kenaikan iuran BPJS Kesehatan membuat turunnya keaktifan peserta sehingga perlu adanya tindakan humas dalam menyusun strategi untuk mengelola opini publik terhadap kenaikan iuran yang kebanyakan dari masyarakat melakukan resistensi terhadap kebijakan tersebut. Meskipun perusahaan non profit namun tetap saja perlu adanya publisitas sebanyak mungkin untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap asuransi kesehatan yang disediakan oleh pemerintah yang menjadi salah satu upaya dalam memberikan hak kesehatannya bagi seluruh masyarakat di Indonesia.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, penelitian yang fokus pada satu kasus tertentu untuk diamati dan dianalisis secara cermat menggunakan elemen-elemen

yang merujuk pada ilmu pengetahuan. Pendekatan yang menelaah dalam kegiatan komunikasi untuk mengetahui dan memahami pengelolaan isu opini publik mengenai pelayanan oleh humas kasus melalui individu yang terlibat didalamnya sebagai media untuk menganalisis permasalahan. Hasil penelitian dapat dilihat dari wawancara, observasi dan studi kepustakaan yang dilakukan, dan penjabaran hasil wawancara menjadi jawaban dari permasalahan.

Subjek penelitiannya ialah narasumber ibu Bealni yang dapat mewakili BPJS Kesehatan Kota Bandung untuk memberi informasi dan menjawab pertanyaan yang akan diajukan pada proses wawancara. Sumber data penelitian ini didapat dengan cara wawancara bersama perwakilan yang berkaitan langsung dengan masyarakat dan dapat mewakili sebagai sumber data dari BPJS Kesehatan Kota Bandung.

III. LANDASAN TEORI

Dalam penelitian ilmiah, tinjauan teoritis digunakan sebagai landasan berpikir dan sudut pandang peneliti untuk memecahkan masalah dengan jelas dan tepat. Maka dari itu diperlukannya teori-teori yang relevan dengan penelitian yang dilakukan, selain itu teori merupakan unsur yang besar perannya didalam sesuatu penelitian. Melihat dari teori yang relevan, penulis mengambil beberapa sudut pandang dari para ahli sebagai landasan berpikir untuk penelitian yang dilakukan. Teori yang digunakan salah satunya teori konstruksi sosial melihat dari pengetahuan masyarakat terhadap manfaat dan tujuan BPJS Kesehatan, sikap masyarakat pada saat belum mengetahui dan ketika sudah mengetahui mengenai BPJS Kesehatan, dan kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan. Aspek tersebut dilihat dari pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, seperti memberikan edukasi, sosialisasi dan informasi kepada seluruh masyarakat Indonesia.

Realitas sosial merupakan konstruksi sosial yang dibentuk oleh individu. Individu adalah manusia yang bebas melakukan hubungan antara manusia satu dengan manusia lainnya. Realita itu sendiri hasil ciptaan manusia yang kreatif terhadap dunia sosial dikelilinginya sehingga realitas sosial sebagai perilaku sosial yang memiliki makna subjektif.

Realitas sosial terbagi menjadi tiga jenis yaitu:

1. Realitas sosial objektif

Terbentuk dari pengalaman di dunia objektif yang berada diluar diri individu dan realitas dianggap sebagai suatu kenyataan.

2. Realitas sosial simbolik

Ekspresi simbolik dari realitas objektif dalam berbagai bentuk.

3. Realitas sosial subjektif

Terbentuk sebagai proses penyerapan kembali realitas objektif dan simbolik kedalam individu melalui proses internalisasi.

Teori ini mengatakan bahwa individu melakukan interaksi dengan individu lain secara terus menerus sehingga dapat menjadikan realitas sosial sebagai perilaku

sosial dimasyarakat. Hal tersebut terkait dengan penilaian masyarakat terhadap pelayanan BPJS Kesehatan, diketahui sebagai lembaga pelayanan publik namun BPJS Kesehatan masih menuai keluhan dari masyarakat. Pelayanan yang dinilai masih kacau dan belum memenuhi syarat pelayanan yang ideal masyarakat merasa dirugikan karena pelayanan tersebut belum sepenuhnya dijalankan dengan baik.

Pentingnya pelayanan yang baik sangat mempengaruhi jumlah banyaknya pelanggan dalam suatu perusahaan. Pelayanan yang baik mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan, selain untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada juga menarik calon pelanggan. Pada akhirnya pelayanan mampu meningkatkan citra perusahaan dimata pelanggan, dengan citra yang baik akan mempermudah perusahaan mendapatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan. Faktor utama yang berpengaruh untuk meningkatkan citra baik perusahaan adalah sumber daya manusia, peranan manusia dalam melayani pelanggan salah satu faktor utama karena hanya dengan manusia pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Manajemen humas mengenai pelayanan BPJS Kesehatan kepada masyarakat

Humas berperan menghubungkan pihak internal dan eksternal perusahaan untuk tercapainya tujuan bersama, dalam permasalahan ini humas menanggapi reaksi masyarakat mengenai pelayanan BPJS Kesehatan. menjadi buah bibir masyarakat ini membuat terbentuknya opini publik masyarakat terhadap pelayanan BPJS. Opini tersebut membentuk pengetahuan masyarakat bahwa pelayanan BPJS Kesehatan belum memenuhi standar pelayanan publik. BPJS Kesehatan sangat memperhatikan publiknya dan menjalankan fungsi humas dengan baik, sehingga dengan adanya divisi-divisi khusus yang memfokuskan dibagian tertentu. Hubungan antara humas, komunikasi publik dan informasi publik ini sangat berkaitan dengan pelayanan kepada publiknya sebagaimana seorang public relations yang harus mampu untuk mendengar tidak hanya berbicara kepada publik.

opini publik terkait pelayanan humas memiliki peran berstruktur dan berkesinambungan dari pusat hingga daerah, sehingga penyelesaiannya akan menyesuaikan kondisi dan situasi daerah. Terkait pelayanan BPJS Kesehatan, yang salah satunya memberikan dampak baik maupun dampak buruk adalah keaktifan masyarakat, dapat dilihat dari banyaknya peserta yang mengikuti program kesehatan dari pemerintah membuat banyaknya opini yang terbentuk. Selain dari pengalaman pribadi juga opini dapat terbentuk dari adanya diskusi secara individu maupun kelompok.

Tugas humas yang mencari data menjadi salah satu proses awal dalam mengidentifikasi permasalahan, langkah awal yaitu melakukan komunikasi dua arah kepada masyarakat terutama peserta BPJS Kesehatan. Mengetahui dari sudut pandang peserta menjadi salah satu tahap

identifikasi masalah untuk strategi pengelolaan opini publik, dengan seperti itu humas mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat terhadap BPJS Kesehatan begitu pun pesan yang ingin disampaikan oleh BPJS Kesehatan kepada masyarakat.

Sebagai pelayanan publik BPJS Kesehatan ingin memberikan yang terbaik kepada publik maka tidak lepas dari tanggung jawab yang dijalani adalah tetap melayani masyarakat ditengah pandemi seperti ini dengan cara online melalui media sosial. Tidak hanya pelayanan langsung yang menjadi perhatian, pelayanan yang dilakukan secara online juga sangat diperhatikan kegiatannya. Dipantau juga mengenai berita dan informasi BPJS Kesehatan, sehingga masyarakat tetap terbantu dan mendapat pelayanan. Dari website yang disediakan oleh BPJS Kesehatan, didalamnya terdapat banyak fitur pelayanan online seperti pendaftaran online, informasi publik dan semua informasi terkini BPJS Kesehatan. Adapun media yang membantu pemberitaan BPJS Kesehatan yang tetap dipantau oleh humas, karena pada setiap kegiatan yang dilakukan humas berperan untuk melihat apa yang terjadi.

B. Kebijakan humas dalam menanggapi opini publik

Munculnya isu opini publik dimasyarakat mengenai pelayanan yang dimaksud menjadi salah paham dan opini yang tidak sesuai maka humas membuat strategi untuk mengedukasi masyarakat terkait tugas dan fungsi BPJS Kesehatan agar opini yang tidak sesuai dapat berkurang. Adanya edukasi ini membuat masyarakat jauh lebih memahami hal-hal yang selama ini belum diketahui, seperti tanggung jawab dan wewenang BPJS Kesehatan pada pelayanan di rumah sakit, klinik maupun instansi lain yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.

Edukasi tidak hanya dilakukan kepada suatu kelompok saja namun secara individu diberikan BPJS Kesehatan, bilamana ada masyarakat terutama peserta yang kurang memahami sehingga menimbulkan opini-opini negatif seperti permasalahan administrasi, kurangnya fasilitas kesehatan, ketersediaan obat dan juga keterlambatan dalam penanganan. Bila terjadi hal tersebut humas memberikan edukasi secara personal kepada peserta yang bersangkutan.

BPJS Kesehatan akan selalu menyediakan informasi dan berita terkini yang akan membantu masyarakat baik mengenai update BPJS Kesehatan maupun informasi terkait kesehatan lainnya. Melalui media sosial BPJS Kesehatan selalu memberikan informasi mengenai kesehatan seperti pamflet online yang berisi pesan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap kesehatan maupun pesan-pesan penting lainnya.

Dibantu oleh media, BPJS Kesehatan tetap dapat melakukan pelayanan kepada masyarakat. selain itu dengan adanya pelayanan online pada masa pandemi mempermudah masyarakat dalam segala kegiatannya karena bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun. Tentu saja pelayanan online tetap memperhatikan ketepatan, kecepatan dan kemudahan untuk siapa saja yang mengaksesnya.

Perlunya publikasi dimedia membuat masyarakat lebih

mudah mendapatkan informasi, media sosial juga membantu mempercepat BPJS Kesehatan untuk membagikan informasi dan berita terkini. Keterbukaan perusahaan mengenai informasi akan sedikitnya mengurangi opini publik negatif, informasi yang diberikan harus informasi yang sebenar-benarnya berkaitan dengan peran BPJS Kesehatan sebagai pelayanan publik. Selain adanya kerjasama dengan instansi dan pihak lain diluar BPJS Kesehatan, media menjadi salah satu yang berperan dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Media pun perlu memahami betul secara keseluruhan untuk menghindari berita hoax yang akan diberikan kepada masyarakat, maka humas dan media memiliki hubungan baik yang sangat dijaga keharmonisannya.

Bersamaan dengan menjaga citra kepada masyarakat, BPJS Kesehatan tetap menjaga hubungan dengan pihak yang bekerjasama seperti instansi, LSM, media dan juga wartawan. Berjalannya proses identifikasi isu opini publik, kegiatan lain yang dilakukan adalah menerapkan hasil evaluasi terdahulu untuk memperbaiki hal-hal yang dapat dilakukan lebih dahulu seperti kinerja karyawan, pelayanan di kantor dan kerjasama dengan pihak eksternal untuk menjalankan program sebagai strategi awal. Strategi penyampaian pesan kepada masyarakat melalui edukasi dan sosialisasi yang dilakukan secara sederhana sehingga masyarakat dapat memahaminya dengan mudah.

C. Pengelolaan isu pelayanan BPJS Kesehatan

Persepsi masyarakat terhadap perusahaan merupakan penilaian atau respon dari yang mereka ketahui. Pengetahuan dan dugaan masyarakat terhadap perusahaan tergantung bagaimana pesan yang diberikan lalu penerimaan masyarakat seperti apa, sehingga dapat menjadi penilaian yang positif maupun negatif.

Pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan merupakan citra yang dibangun sebagai pelayanan publik sehingga apapun mengenai pelayanan akan dilakukan secara maksimal untuk terus menjaga kepercayaan masyarakat. Selain menjaga citra melalui pelayanannya, BPJS Kesehatan memberikan informasi untuk menambah pengetahuan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan. Adapun informasi lain yang diberikan, baik mengenai perusahaan atau informasi kesehatan. Dengan banyaknya informasi yang diberikan tentu BPJS Kesehatan menginginkan masyarakat menjadi lebih mengerti dan pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik, maka berbagai bentuk komunikasi dilakukan agar pesan tersampaikan dengan baik.

Mengelola citra perusahaan membuat sebuah informasi didasari oleh kejujuran sehingga tidak ada kebohongan atau yang tidak sesuai dengan realitasnya, informasi yang disediakan BPJS Kesehatan diberbagai platform membuat masyarakat dengan mudah mengakses selain memudahkan masyarakat mendapatkan informasi, pesan yang disampaikan pun disesuaikan dengan realitanya dan kebutuhan masyarakat. Pembentukan citra yang dikelola oleh perusahaan akan menghasilkan sikap, perilaku, reaksi

dan juga tanggapan masyarakat, hal tersebut mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Selain informasi yang terbuka, kegiatan mengkomunikasikan perusahaan dilakukan dalam bentuk program kepada masyarakat.

Peran aktivitas humas dalam mengelola citra perusahaan harus menyelaraskan dengan identitas dan karakter perusahaan, sehingga dapat mengembangkan potensi perusahaan sesuai dengan identitas yang dimiliki. Dibantu dengan media humas mempublikasikan kegiatan komunikasi dalam mengelola citra perusahaan, bentuk kerjasama antara BPJS Kesehatan dengan media seperti pembuatan berita-berita, menyampaikan informasi dimedia melalui media massa. Adanya media relations mempermudah humas pada saat akan menyampaikan berita kepada masyarakat melalui media, seperti pada saat terjadi isu opini publik mengenai pelayanan humas dibantu oleh media untuk menyampaikan berita atau mempublikasikan mengenai informasi terkait pelayanan yang masih menjadi pertanyaan masyarakat.

Selain mempublikasikan program kesehatan dan pelayanan untuk memperluas kepesertaan, humas memberikan informasi-informasi dan berita kepada masyarakat yang menjadi tugas dan tanggung jawab BPJS Kesehatan. Sebagai proses transfer aturan dan kebijakan yang dimiliki perusahaan sehingga masyarakat memahami peranan BPJS Kesehatan, hal tersebut juga bertujuan agar tidak terjadinya kesalahpahaman dimasyarakat terkait pelayanan dan juga fasilitas jaminan kesehatan untuk masyarakat.

Program-program pelayanan dan media informasi yang dibuat oleh humas menjadi sebuah proses penanaman nilai dan aturan kepada masyarakat, selain bertanggung jawab sebagai pelayanan publik hal tersebut untuk menumbuhkan citra positif perusahaan sesuai dengan peranannya kepada masyarakat. Sosialisasi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat yang akan membuat perusahaan semakin mudah untuk berkomunikasi dengan masyarakat.

terkait isu opini publik yang terjadi dimasyarakat disebabkan oleh masyarakat yang belum sepenuhnya mengerti fungsi dan tugas BPJS Kesehatan. Isu membuat masyarakat yang belum memahami BPJS Kesehatan beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan tidak mencerminkan standar pelayanan publik sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, tentu saja dengan opini publik yang muncul humas melakukan pengelolaan isu dengan berbagai cara. Tidak hanya menampung keluhan, kritik dan saran namun humas berusaha memberikan solusi terhadap masalah yang menjadi pertanyaan masyarakat.

Adanya kerjasama dengan berbagai pihak membantu humas mengelola isu opini publik menggunakan strategi edukasi dan sosialisasi, salah satu pihak yang terlibat dalam sosialisasi kepada masyarakat dikalangan mahasiswa adalah himpunan mahasiswa yang dimana sosialisasi tersebut dilakukan untuk meningkatkan kesadaran akan kesehatan dan pentingnya jaminan kesehatan kepada mahasiswa.

Dengan misinya untuk memperluas kepesertaan, BPJS Kesehatan ingin semua kalangan masyarakat menjadi peserta sehingga mendapatkan hak kesehatannya.

Masyarakat akan mendapat pemahaman dan pengetahuan seperti tugas dari jaminan kesehatan, fungsi, dan manfaat untuk masyarakat. Namun kenyataannya informasi saja tidak cukup untuk masyarakat karena tidak semua masyarakat membaca dan memahami informasi tersebut dengan baik, maka dilakukannya edukasi kepada masyarakat untuk mengurangi kesalahpahaman atas informasi yang beredar. Salah satu penyebab munculnya isu opini publik terdapat pada kurangnya informasi yang masyarakat ketahui yang sesuai dengan tugas dan fungsi jaminan kesehatan tersebut, sehingga bila ada pelayanan yang tidak sesuai akan dikaitkan kepada sistem pelayanan BPJS Kesehatan yang kurang memenuhi standar pelayanan.

V. KESIMPULAN

Adanya proses penanaman atau transfer informasi dan peraturan BPJS Kesehatan kepada masyarakat merupakan manajemen humas dalam melakukan pengenalan perusahaan kepada publik. Karena untuk menciptakan citra yang baik dimata publik, humas perlu mengenalkan perusahaan sesuai dengan realitanya yang menggambarkan karakter perusahaan.

Merancang proses komunikasi merupakan manajemen humas dalam mengatur strategi untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat mulai dari penelaahan, perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasian. Proses tersebut berupa menelaah tingkah laku dan tindakan masyarakat terhadap pengetahuannya mengenai BPJS Kesehatan terutama pelayanannya sehingga menyesuaikan dengan reaksi masyarakat yang akan menjadi opini publik dari proses interaksi yang terjadi.

Proses perencanaannya terdiri dari program yang dirancang untuk tercapainya tujuan BPJS Kesehatan dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai tugas dan fungsi BPJS Kesehatan. Pada pelaksanaannya BPJS Kesehatan memberikan edukasi dan sosialisasi yang didalamnya sudah terdiri dari menyampaikan pesan, tanya jawab dan diskusi bersama masyarakat, narasumber, serta pihak eksternal yang terlibat. Tahap selanjutnya adalah pengevaluasian dari berbagai program sehingga akan terlihat keefektifan program tersebut, dampak dari program baik kepada perusahaan maupun masyarakat.

BPJS Kesehatan merupakan perusahaan yang melayani publik, sehingga citra dan peranannya sangat penting sekali dimata masyarakat.

Untuk menanggapi permasalahan isu opini publik ini, humas cabang Provinsi Jawa Barat mengelompokkan permasalahannya terlebih dahulu. Dalam hal menanggapi isu opini publik bukanlah hal yang pertama yang dihadapi humas maka untuk mempermudah penyelesaiannya humas memiliki strategi dalam mengelompokkan isu. Hal tersebut bertujuan untuk memisahkan masalah nasional dan non-nasional. Isu opini publik yang muncul disetiap daerah berbeda-beda maka penyelesaiannya pun berbeda akan

menyesuaikan situasi dan kondisinya, untuk kota Bandung sendiri diberlakukan edukasi dan sosialisasi secara rutin. Namun kembali pada proses awal pengelompokkan isu, untuk menyaring isu yang pernah terjadi dengan yang belum untuk merancang strategi penyelesaiannya. Meski begitu tetap ada keseragaman seluruh kantor cabang dengan pusat.

BPJS Kesehatan harus tetap menjaga citranya agar tetap positif dimasyarakat. Maka dengan adanya isu opini publik mengenai pelayanan perlu dikelola dengan baik sehingga permasalahan yang menjadi salah paham dimasyarakat dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] 3 Rachmat Kriyantono, Public Relation & Crisis Management : Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif, (Jakarta: Kencana, 2012) hlm. 158
- [2] Abdurrahman, Oemi. 1993. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- [3] Adnan, Hamdan dan Hafied Cangara. 1996. Prinsip-Prinsip Hubungan Masyarakat. Jakarta: Usaha Nasional
- [4] Ardianto Elvinaro. 2016. Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- [5] Arifin, Anwar. 1995. Ilmu Komunikasi sebuah Pengantar Ringkas. Jakarta: Rajawali Pers
- [6] Arifin, Anwar. 2008. Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- [7] Gregony, Anne. 2004. Public Relations dalam Praktik. Jakarta: Erlangga
- [8] Kriyantono, Rahmat. 2018. Meneropong Praktik Public Relations di Indonesia dengan teori dan riset. Malang: UB Press
- [9] Kriyantoro, Rachmat. 2014. Teori PR Perspektif Barat dan Lokal, aplikasi penelitian dan praktik. Jakarta: Kencana
- [10] Morissan. 2008. Manajemen PR, Strategi Menjadi Humas Profesional. Jakarta: Kencana
- [11] Morissan. 2013. Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa. Jakarta: Prenadamedia Group
- [12] Nurtjahjani, Fullchis. 2018. Public Relations citra dan praktek. Malang: Polinema Press
- [13] Sendjaja, Sasa Djuarsa. 1999. Pengantar Komunikasi. Jakarta: Universitas Terbuka
- [14] Sopian. Public Relations Writing (konsep, teori dan praktik). Jakarta: Grasindo
- [15] Wiryanto. 2004. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: Grasindo