

Strategi *Public Relations* dalam Mengelola Program Kartu PLN Sehat **Public Relations Strategy in Managing Healthy PLN Card Program**

¹Neng Siti Jaatsiyah, ²Tresna Wiwitan

^{1,2}*Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116*

Email: ¹hyunin501@gmail.com, ²tresnawiwitan@yahoo.com

Abstract. The basic of healthy is very important and valuable, for humans and for other living things. It must be taken care of and we must take care of our bodies and exercise and regulate our diet. The state electricity company (PLN) is always encouraged to continue to make various improvements, whether it is improving the business process side as well as improving the quality of human resources. One of the efforts made by PLN related to improving the quality of human resources such as by showing the condition and health service for employees. The preservation of health conditions and quality of life of employees is one of the factors supporting the success of operational activities and the implementation of business processes PLN well. The purpose of this study are to describe and explain about public relations strategy in managing PLN card program healthy in PT. PLN (Persero) Area Majalaya. In this research, the researcher will explain about : (1) The reason of healthy PLN card program is formed and executed; (2) Planning strategy of healthy PLN card program; (3) The benefits of a healthy PLN card program; (4) Provisions and quality provided on health care insurance for employees. Researcher will use the public relations concept of Frank Jefkins and employee relations concepts from Cutlip and Center. Researcher used qualitative method with case study approach with in-depth interview technique, observation, literature study, and document. The subject of research here is Mr. Asep Supendy as public relations in PLN Area Majalaya and the object of research is a healthy card PLN. The results of research from the PLN card program healthy this shows that a public relations must be able to manage a program, especially related both with the company and to employees. The program is expected to be able to answer the welfare of employees in terms of guaranteeing health. Public relations here is quite good in providing information and communicate with superiors and with the employees, it's just that the performance and communication to employees has not been through so there is some information that is not understood.

Keywords: **Public Relations, Health Care Insurance, PLN Card Healthy, Employees**

Abstrak. Pada dasarnya kesehatan itu begitu sangat penting dan berharga, baik itu manusia maupun makhluk hidup lainnya. Kesehatan itu haruslah dijaga dan kita harus menjaga tubuh kita dan berolahraga serta mengatur pola makan kita. Perusahaan Listrik Negara (PLN) senantiasa dipacu untuk terus melakukan berbagai upaya perbaikan, baik itu perbaikan disisi proses bisnisnya maupun juga peningkatan kualitas sumber daya manusia. Salah satu upaya yang dilakukan PLN terkait peningkatan kualitas SDM diantaranya adalah dengan memperhatikan kondisi serta pelayanan kesehatan bagi pegawainya. Terjaganya kondisi kesehatan dan kualitas hidup pegawai merupakan salah satu faktor penunjang keberhasilan kegiatan operasional dan terselenggaranya proses bisnis PLN dengan baik. Tujuan penelitian ini untuk menguraikan dan menjelaskan mengenai strategi *public relations* dalam mengelola program kartu PLN sehat di PT. PLN (Persero) Area Majalaya. Dalam penelitian ini peneliti akan menjelaskan mengenai : (1) Alasan program kartu PLN sehat dibentuk dan dijalankan; (2) Strategi perencanaan dari program kartu PLN sehat; (3) Manfaat dari program kartu PLN sehat; (4) Ketentuan dan kualitas yang disediakan pada jaminan pemeliharaan kesehatan bagi para pegawai. Peneliti akan menggunakan konsep *Public Relations* dari Frank Jefkins dan konsep *Employee Relations* dari Cutlip and Center. Peneliti menggunakan metode Kualitatif dengan pendekatan Studi Kasus dengan teknik wawancara mendalam, observasi, studi pustaka dan dokumen. Subjek penelitian disini adalah Bapak Asep Supendy selaku humas di PLN Area Majalaya dan objek penelitiannya adalah kartu PLN sehat. Hasil penelitian dari program kartu PLN sehat ini menunjukkan bahwa seorang *public relations* harus bisa mengelola suatu program terutama berhubungan baik dengan pihak perusahaan maupun kepada pegawainya. Program ini diharapkan untuk bisa menjawab kesejahteraan pegawai dalam hal jaminan kesehatan. Humas disini cukup baik dalam memberikan informasi dan berkomunikasi dengan atasan maupun dengan para pegawainya, hanya saja kinerja dan komunikasi kepada pegawainya belum menyeluruh sehingga ada beberapa informasi yang kurang dipahami.

Kata Kunci: ***Public Relations*, Jaminan Pemeliharaan Kesehatan, Kartu PLN Sehat, Pegawai**

A. Pendahuluan

Kebanyakan institusi kesehatan di Indonesia dianggap cenderung mengusulkan perawatan kesehatan yang mewah dan menguras kocek pasien. Apalagi seiring berjalannya waktu biaya kesehatan terkadang begitu mahal dan memerlukan penanganan yang khusus yang sesuai dengan keluhan kesehatan setiap orang yang berbeda-beda. Jumlah penduduk Indonesia pun sangat banyak sekali yang mengalami permasalahan kesehatan, sehingga kesehatan itu begitu penting dan perlu diperhatikan bagi setiap individu maupun bagi pemerintah kepada warganya. Setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhinya hak hidup sehat bagi penduduknya termasuk bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Oleh karena itu pemerintah mengambil kebijakan strategis yang membuat program jaminan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Jaminan kesehatan itu begitu banyak diperlukan dan bisa menjadi layanan administrasi yang setidaknya bisa meringankan beban pembayaran pada setiap pegawai atau pada masyarakat itu sendiri, sehingga bisa membantu dalam administrasi untuk pengobatan di rumah sakit maupun di klinik yang dituju.

Pada perusahaan besar seperti PLN ini juga memberikan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi para pegawainya dengan membangun program kartu PLN sehat bagi para karyawan/pegawai maupun bagi para pensiunannya. Walaupun pemerintah memberikan jaminan kesehatan bagi Masyarakat/penduduknya itu melalui jaminan BPJS, tetapi dari perusahaan PT. PLN (Persero) lebih menggunakan program kartu PLN sehat bagi jaminan kesehatan untuk para karyawannya.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) senantiasa dipacu untuk terus melakukan berbagai upaya perbaikan, baik itu perbaikan disisi proses bisnisnya, maupun juga peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Salah satu upaya yang dilakukan PLN terkait peningkatan kualitas SDM diantaranya adalah dengan memperhatikan kondisi serta pelayanan kesehatan bagi sekitar 48.000 pegawainya. Terjaganya kondisi kesehatan dan kualitas hidup pegawai merupakan salah satu faktor penunjang keberhasilan kegiatan operasional dan terselenggaranya proses bisnis PLN dengan baik.

Kegiatan komunikasi dari suatu perusahaan atau organisasi yang lebih dikenal dengan sebutan *public relations*, pada saat ini memiliki peranan yang sangat penting untuk perusahaan atau organisasi, dimana pada setiap langkah atau kegiatannya PR selalu membawa nama, logo maupun citra dari perusahaan atau organisasi. Setiap perusahaan pasti memandang PR sebagai tombak dari perusahaan termasuk pada PT. PLN (Persero). PT. PLN yang merupakan BUMN yang berbentuk Persero itu selain mempunyai tugas untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum, juga berkewajiban untuk turut serta mendorong penghematan pemakaian tenaga listrik Pihak PLN menggunakan program dari kartu ini juga bisa mengontrol dan memonitor para pegawai dan keluarganya yang melakukan layanan administrasi pada pengobatannya sehingga bisa di cek keakuratannya dan menghindari dari adanya penyalahgunaan fasilitas yang ada.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu : “Bagaimana strategi *public relations* dalam mengelola program kartu PLN sehat di PT.PLN (Persero) Area Majalaya ?”. Selanjutnya, pertanyaan besar dalam rumusan permasalahan ini diuraikan dalam pokok-pokok sebagai berikut :

1. Mengapa program kartu PLN sehat ini dijalankan dan dibentuk bagi para pegawai?
2. Bagaimana strategi perencanaan dari program kartu PLN sehat bagi para pegawai?
3. Bagaimana manfaat dari program kartu PLN sehat?
4. Bagaimana ketentuan dan kualitas yang disediakan pada jaminan pemeliharaan kesehatan bagi para pegawai?

C. Kajian Pustaka

Penelitian ini menggunakan beberapa konsep dari beberapa ahli yang menjelaskan mengenai apa yang dibahas dalam penelitian yang dikemukakan. Peneliti akan mengemukakan konsep strategi *public relations* dari Gregory, konsep *public relations* dari Jefkins dan konsep *employee relations* dari Cutlip & Center. Penelitian ini membahas dari Kegiatan yang dilakukan seorang humas dalam membantu menjalankan suatu Kegiatan perusahaan yang menyangkut dengan para karyawan/pegawainya. Dalam hal ini seorang humaspun harus bisa ikut berpartisipasi dalam mendukung kegiatan yang menyangkut hubungan baik dengan para karyawannya karena seorang humaspun harus bisa memberikan komunikasi baik itu dari atasan ke bawahan maupun dari para pegawai kepada atasannya.

Public Relations adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Yaitu tidak hanya terbatas pada saling pengertian saja, melainkan juga berbagai macam tujuan khusus lainnya yang sedikit banyak berkaitan dengan saling pengertian itu. Tujuan-tujuan khusus itu meliputi penanggulangan masalah-masalah komunikasi yang memerlukan suatu perubahan tertentu, misalnya mengubah sikap yang negarif menjadi positif (Jefkins, 2007:14).

Semua bentuk komunikasi yang direncanakan dari suatu perusahaan humas juga perlu berpartisipasi dan membantu mensukseskan kegiatan tersebut demi mendapatkan tujuan yang sudah direncanakan oleh suatu perusahaan. Konsep yang digunakan itu juga digunakan untuk menunjang dari penelitian yang digunakan, salah satu konsep yang digunakan untuk membahas subjek atau tujuan dari kegiatan ini yaitu dari konsep *employee relations* yang menyangkut dengan hubungan dengan para karyawannya.

Menurut Cutlip dan Center, memberikan pengertian publik internal atau dikenal *Employee Relations* yaitu sekelompok orang bekerja (karyawan atau pegawai) di dalam suatu organisasi/lembaga/perusahaan. Karyawan atau pekerja merupakan aset yang cukup penting dalam suatu perusahaan. Nyatanya karyawan itu sendiri terkait erat dengan status atau kedudukan yang saling berbeda antara satu orang dengan lainnya, mempunyai perbedaan-perbedaan yang cukup mencolok. (Ruslan, 2016:273-274)

Pada prinsipnya karyawan tersebut memiliki keinginan yang sama terhadap pihak pimpinan atau perusahaan yaitu sebagai berikut :

1. Upah yang diberikan cukup dan layak
2. Kesempatan untuk berkarir dari perusahaan dan meraih prestasi kerja yang maksimal sesuai dengan kemampuan
3. Iklim tempat bekerja yang kondusif dan penuh ketenangan serta mendapat penghargaan yang baik dari pimpinan
4. Keinginan-keinginan atau perasaan yang mendapat saluran positif dan diakui atau dihargai oleh perusahaan/pimpinan. (Ruslan, 2016:274)

Sebuah perusahaan memang memerlukan para karyawan untuk menunjang keberhasilan suatu perusahaan dan mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan dengan

kinerja yang baik dan kondusif. Karyawan / pegawai itu salah satu terpenting bagi perusahaan/lembaga/organisasi karena pegawai juga membantu dalam kegiatan manajemen maupun meningkatkan kualitas dari perusahaan tersebut. Pada beberapa keinginan karyawan/pegawai pasti ada yang menginginkan ketenangan kerja salah satunya menyangkut keamanan dan kesehatan dari para pegawainya. Sehingga salah satu fasilitas yang menunjang dari ketenangan bekerja itu yaitu dari jaminan pemeliharaan kesehatan atau jaminan kesehatan bagi para karyawannya.

Jaminan kesehatan itu bisa membantu layanan administrasi untuk pengobatan pegawai beserta keluarganya seperti halnya PLN yang memberikan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi para pegawai dan keluarganya untuk menunjang salah satu kesejahteraan bagi para pegawainya karena apabila karyawannya diberikan fasilitas tersebut minimal pegawainya memiliki rasa tenang atau berkurang akan kekhawatiran dalam hal pengobatan apabila terjadi apa-apa atau mengalami sakit karena terlalu keras dalam bekerja. Dari program maupun fasilitas yang disediakan perlu adanya strategi yang dibutuhkan untuk mengelola tersebut dan Menurut Anne Gregory, menyebutkan bahwa strategi *public relations* merupakan pendekatan keseluruhan untuk suatu program yang harus dibentuk, ia menjadi penuntun ide utama dan pemikiran dibalik taktis dan menjadi fondasi program taktis. Masih menurutnya, strategi adalah prinsip yang menggerakkan anda dari titik anda berada saat ini kearah yang anda inginkan. (Gregory, 2004:98).

Setiap perusahaan pasti memiliki perencanaan dari strategi yang dibangun dan dibentuk untuk menunjang keberhasilan tujuan-tujuan yang diharapkan seperti yang dikatakan Gregory (2004:35-37), menyebutkan 10 tahapan perencanaan yaitu : (1) Analisis situasi, yaitu langkah pertama dari proses perencanaan; (2) Tujuan yaitu program yang direncanakan harus memiliki arah dan dapat menunjukkan suatu keberhasilan tertentu; (3) Mengenali Publik yaitu Pemilihan publik yang akan menjadi sasaran bergantung pada tujuan yang akan dilaksanakan; (4) Pesan yaitu menggunakan persepsi yang sudah ada; (5) Strategi yaitu salah satu fungsi dasar dari proses manajemen; (6) Taktik yaitu pelaksanaan suatu program yang harus berkaitan erat dengan program dari strategi utama; (7) Skala Waktu yaitu dilihat dari program yang dibuat berjangka panjang dan memerlukan bantuan lainnya untuk menjalankannya; (8) Sumber Daya yaitu yang terlibat langsung dalam kegiatan yang berupa tenaga professional dan ahli hingga terampil, staf pendukung/tenaga lapangan; (9) Evaluasi yaitu proses yang berkelanjutan jika kita berbicara tentang program berjangka panjang; (10) *Review* yaitu Peninjauan kembali terhadap penilaian perencanaan, pelaksanaan selama program dan pencapaian tujuan tertentu.

D. Metode dan Sasaran Penelitian

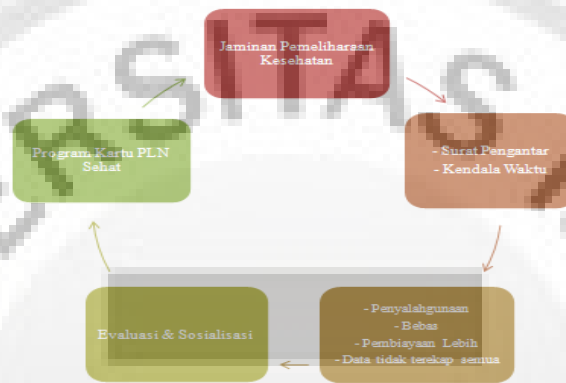
Metode penelitian yang dipakai adalah Kualitatif yang akan meneliti secara alamiah dan lebih subjektif. Menurut Bogdan dan Taylor, Metodologi kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini pada latar dan individu tersebut secara holistic (utuh). (dalam Moleong 1998:03) dan dengan menggunakan pendekatan Studi kasus. Sebuah studi kasus (*case study*) memberikan deskripsi tentang individu. Individu ini biasanya adalah orang, tapi biasanya juga sebuah tempat seperti perusahaan, sekolah, dan lingkungan sekitar. (Ardianto, 2014:65).

Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara : (1) Wawancara mendalam, yaitu mewawancarai humas PLN Area Majalaya yaitu Bapak Asep Supendy dan mewawancarai narasumber lainnya untuk menambahkan data dan informasi yang ada yaitu dari bagian Administrasi SDM yaitu Ibu Maria Martina serta dari beberapa

pegawai yaitu Ibu Nurul, Ibu Desy dan Bapak Herman Hariadi yang sudah pensiun; (2) Observasi, yang dimana peneliti menuliskan dari apa yang ditemukan dilapangan tentunya dari observasi secara langsung dari humas itu sendiri serta dari observasi secara tidak langsung yaitu dengan menggunakan media internet dan sosial media; (3) Studi pustaka, dengan menggunakan buku-buku dan penunjang lainnya dari jurnal dan skripsi dari penelitian sebelumnya; dan (4) Dokumen, yaitu dengan menggunakan dokumen / data yang didapat dari kantor PLN sendiri dengan bantuan dari keputusan Direksi dan dari ketentuan yang sudah dibuat oleh PLN itu sendiri.

E. Temuan Penelitian

Alasan Dibentuk dan Dijalankannya Program Kartu PLN Sehat



Gambar 1. Model Alasan Dibentuk / Dijalankannya Kartu PLN Sehat

Sumber: Diolah dari Hasil Temuan Penelitian

Seperti terlihat pada gambar diatas, yang memperlihatkan bahwa pada jaminan pemeliharaan kesehatan yang ada di PLN itu dulu sistem penanganannya itu masih menggunakan surat pengantar serta bisa memerlukan waktu yang lebih untuk mendapatkan surat atau pengantar untuk berobat ke rumah sakit. Dari dulu itu penanganannya harus mendatangi kantor dimana pegawai tersebut bekerja dan meminta surat pengantar untuk berobat dan nanti dibuatkan suratnya dan bisa mendatangi rumah sakit yang dirujuk. Dari hal tersebut memang kurang efektif karena jika dilihat dari jarak dan waktu memang kurang efisien yaitu dimana jarak setiap rumah-kantor para pegawai itu berbeda-beda, ada yang jauh dan ada yang berdekatan dengan kantor dan disini yang dipermasalahkan yaitu apabila rumah pegawai dengan kantor berjauhan sementara jika ingin berobat di rumah sakit yang berdekatan dengan rumah pegawai tersebut bisa menjadi kurang efisien karena harus memiliki surat pengantar terlebih dahulu, terkecuali keadaan darurat itu bisa langsung mendatangi rumah sakit / klinik yang dituju dan bisa menggunakan uang sendiri dulu dan nanti dibayar oleh perusahaan atau bagaimana dari kebijakan rumah sakitnya.

Sebuah perusahaan besar pastilah menginginkan fasilitas yang baik dan berjalan sesuai dengan tujuan yang sudah dibuat tetapi pastilah dari semua tujuan atau program itu pasti memiliki kendala yang ada. Seperti halnya PLN dilihat dari penggunaan jaminan pemeliharaan kesehatan itu ada beberapa yang memang tidak mengikuti aturan atau memiliki permasalahan dalam peraturan yang ada. Dari sana memang tidak bisa dipungkiri bahwa memang dasarnya itu tergantung dari orangnya menggunakan fasilitas yang ada.

Pihak PLN berusaha untuk memberikan fasilitas yang terbaik bagi para pegawainya sehingga dari program yang adapun disosialisasikan dan dievaluasi

bagaimana baiknya untuk kemajuan perusahaan dan PLN pun mempermudah layanan administrasi untuk jaminan pemeliharaan kesehatan yaitu dengan menggunakan kartu PLN sehat sehingga para karyawan/pegawainya dimudahkan dalam pengobatan dan pembiayaan serta darisana juga bisa terekap data dengan lebih baik sehingga dibuatlah program tersebut untuk memberikan jawaban bagi kesejahteraan para pegawai.

Strategi Perencanaan dari Program Kartu PLN Sehat



Gambar 2. Model Strategi Perencanaan dari Kartu PLN Sehat

Sumber: Diolah dari Hasil Temuan Penelitian

Setiap perusahaan mempunyai strategi dalam menjalankan suatu program atau acara yang akan dilakukannya sehingga perlu adanya perencanaan yang lebih baik dalam suatu perusahaan apalagi perusahaan besar seperti PLN harus memiliki strategi yang minimal dari penanganan suatu program pada perusahaan seperti perencanaan yang dibuat dari situasi yang ada. Seperti halnya suatu program atau fasilitas yang ada pada perusahaan pasti melihat situasi yang ada terlebih dahulu untuk melihat bagaimana situasi dan sasaran untuk melihat perkembangan dari program yang ada.

Analisis situasi yang harus dilihat itu dari situasi dikantor, pemasalahan, kebutuhan, dan ketentuan yang ada pada perusahaan sehingga bisa memperbaiki dan memberikan fasilitas yang lebih baik. Sehingga seorang humas harus bisa melihat sekitar dan pegawainya untuk memastikan bagaimana situasi yang ada. Seorang humas harus bisa membantu untuk memperjelas dari kebijakan direksi dan membantu untuk mengklarifikasi dari suatu kebijakan kepada karyawan yang membutuhkan. Tujuan yang sudah ditetapkan atau maksud dari jaminan pemeliharaan kesehatan itu juga perlu diperhatikan dan perlu memerlukan taktik dengan baik supaya bisa menangani permasalahan/kendala yang ada.

Suatu perusahaan maupun organisasi perlu mementingkan publiknya terutama program yang dibentuk dan dijalankannya terutama seorang humas pun membantu dalam membangun komunikasi yang baik dari atasan maupun bawahan karena pada dasarnya suatu perusahaan atau organisasi pasti memiliki kendala yang meliputi internal maupun eksternal.

Dalam suatu strategi *public relations* itu pasti memiliki suatu perencanaan yang dibentuk. Menurut Anne Gregory, perencanaan itu adalah hal yang penting untuk diteliti karena beberapa alasan, yaitu : (1) memfokuskan usaha, maksudnya adalah perencanaan memastikan hal-hal yang tidak perlu dilakukan sehingga fokus pada hal-hal yang seharusnya dikerjakan; (2) memperbaiki efektivitas, maksudnya adalah dengan membuat perencanaan maka akan menghemat waktu dan uang karena bekerja untuk tujuan dan target yang jelas; (3) memacu pandangan jangka panjang, maksudnya adalah

perencanaan membantu untuk menghasilkan program yang terstruktur yang dapat memenuhi kebutuhan masa depan maupun saat ini. (Gregory,2001:29)

Strategi dalam berbagai program di perusahaan itu pasti memiliki tujuan yang sama, sama-sama ingin mencapai hasil yang diinginkan dan yang diharapkan untuk memberikan saling pengertian satu sama lain. Salah satu teori penting dari *public relations* yang sering digunakan itu yaitu menurut Cutlip, Center & Broom (Tahun 1985 dan 1994) mengemukakan bahwa proses *public relations* itu meliputi ke empat aspek yaitu : (1) *Defining Public Relations Problems*; (2) *Planning and Programming*; (3) *Taking Action and Communicating*; dan (4) *Evaluating The Program*. (Yulianita, 2012:127) Teori ini menjadi salah satu teori penting *public relations*, karena terkait dengan fungsi dasar *public relations*, yaitu aktivitas komunikasi yang menghubungkan organisasi dengan publik. Teori ini fokus membahas proses manajemen relasi antara organisasi dan publiknya, internal maupun eksternal, karenanya teori ini dikenal sebagai pusat atau inti *public relations*. (Kriyantono, 2014). Sehingga darisanalah beberapa strategi itu bisa dibentuk dan dijalankan, sama saja pihak PLN tidak gegabah dalam mengambil keputusan dan semua itu dilihat dari situasi dan kondisi yang nyata ada di lapangan.

Manfaat dari Kartu PLN Sehat



Gambar 3. Model Manfaat Program Kartu PLN Sehat

Sumber: diolah dari hasil temuan penelitian

Pada manfaat program kartu PLN sehat ini bisa dirasakan oleh pegawai dan perusahaannya. Dalam hal ini program kartu PLN sehat membantu pihak pegawai untuk mendapatkan fasilitas dengan cara yang lebih mudah dan lebih menghemat waktu dengan fasilitas yang disediakan. Pada keuntungan pegawai itu, pegawai diberikan fasilitas yang dimana pihak PLN membayar pengobatan pegawai dan keluarga dari ketentuan yang sudah ada dan memberikan cara baru dengan menggunakan kartu dan tidak perlu menggunakan surat pengantar untuk mendatangi ke rumah sakit dan berapapun biayanya pihak PLN bisa membayarnya dengan catatan sesuai dengan ketentuan yang sudah dijelaskan sebelumnya. Dan keuntungan bagi perusahaan itu, perusahaan bisa mendapatkan data pegawai atau keluarga yang ditanggung/yang berobat dimana, berapa, siapa, dan lainnya itu bisa terekap secara online dan mencegah adanya penyalahgunaan fasilitas dengan berlebihan.

Suatu perusahaan itu pasti perlu membentuk saling pengertian satu sama lain sehingga adanya manfaat satu sama lain itu juga begitu menguntungkan dan bias lebih

membangun relasi dan kinerja lebih baik lagi. Adanya humaspun perlu memberikan kinerja yang sesuai dalam membentuk komunikasi yang baik terhadap karyawan maupun kepada atasan karena dari sana juga bias membentuk program yang lebih terencana lagi dan lebih tercapai dengan apa yang sudah ditentukannya.

Ketentuan dan Kualitas yang Disediakan pada Jaminan Pemeliharaan Kesehatan bagi Para Pegawai



Gambar 4. Model Ketentuan dan kualitas dari Jaminan Pemeliharaan Kesehatan Bagi Pegawai

Sumber: Diolah dari Temuan Hasil Penelitian

Ketentuan dan kualitas suatu barang atau bahkan program sekalipun memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing. Di sini dilihat bahwa dari program kartu PLN sehat ini tidak hanya menggunakan kartunya saja untuk berobat. Apabila kita berobat ke rumah sakit / klinik yang tidak bekerja sama dengan pihak PLN dengan catatan keadaan darurat atau ada rujukan dari klinik sebelumnya pembayarannya itu bisa direstitusi atau diganti oleh perusahaan dengan cara pegawainya harus bisa memberikan kwitansi asli kepada perusahaan dan nanti didiskusikan dengan para penanggung jawab untuk bisa digantikan dan dengan persetujuan atasan yang mengatur restitusi tersebut.

Semua memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing sehingga memberikan penilaian masing-masing dalam kualitas yang didapat. Tetapi pada intinya pihak perusahaan memang mengusahakan memberikan kualitas yang sebaik mungkin untuk pegawainya sehingga bagaimanapun itu bisa membentuk saling menguntungkan satu sama lainnya.

F. Pembahasan

Temuan-temuan penelitian menjelaskan bahwa program kartu PLN sehat ini mempunyai kekurangan dan kelebihan sendiri maupun kebijakan dan ketentuannya sendiri. Dari itu semua tidak menutup kemungkinan tidak ada kendala dalam program tersebut sehingga memerlukan seorang humas dalam membantu dalam kelancaran program tersebut seperti halnya yang dikatakan Onong Uchjana Effendy mengemukakan 4 fungsi *public relations*, yaitu : (1) Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi; (2) Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik, baik publik ekstern maupun intern; (3) Menciptakan komunikasi dan menyalurkan opini publik kepada organisasi; (4) Melayani publik dan menasehati

pimpinan organisasi demi kepentingan umum. (Effendy, 1993:15) dari teori ini mengatakan bahwa seorang humas itu menunjang Kegiatan manajemen untuk bisa mencapai tujuan organisasi yang dimana seorang humas juga perlu membantu dalam kelancaran program kartu PLN sehat ini dengan salah satunya membantu memberikan pengertian dan membina baik dengan para karyawannya untuk mendapatkan hasil dari apa yang diperlukan.

Ditinjau dari konsep lainnya yang terkait dengan humas yaitu hubungan dengan para karyawan/pegawainya yaitu *employee relations*. Yaitu sekelompok orang bekerja (karyawan atau pegawai) di dalam suatu organisasi/lembaga/perusahaan. Karyawan atau pekerja merupakan aset yang cukup penting dalam suatu perusahaan. Nyatanya karyawan itu sendiri terkait erat dengan status atau kedudukan yang saling berbeda antara satu orang dengan lainnya, mempunyai perbedaan-perbedaan yang cukup mencolok. (Ruslan, 2016:273-274) dari konsep ini dikatakan bahwa pegawai/karyawan itu aset yang cukup penting bagi perusahaan, sehingga perusahaan harus bisa menjalin baik dengan para karyawannya apalagi seorang humas ia harus bisa berkomunikasi dengan banyak pegawai untuk melihat bagaimana kondisi dari kinerja para pegawai serta bisa melihat dari kebutuhan yang dibutuhkan seperti halnya program kartu PLN sehat ini. Seorang humas bisa menanyakan atau melihat sendiri bagaimana kendala atau apa yang dibutuhkan para pegawainya sehingga nanti bisa disosialisasikan dan dibantu dalam hal memberikan solusi yang terbaik untuk pegawai maupun untuk perusahaan.

Sehingga fasilitas yang diberikan perusahaan kepada pegawainya itu setidaknya bisa mengimbangi dari kinerja para pegawainya sehingga para pegawainya pun bisa bekerja dengan lebih giat. Dari program kartu PLN sehat ini juga diharapkan untuk para pegawai bisa menggunakan fasilitas ini dengan baik dan tidak menyalahgunakan fasilitas yang ada. Diharapkan kartu PLN sehat ini bisa menjawab kesejahteraan pegawai dan bisa mempermudah dan menjalin keuntungan satu sama lain yang tidak hanya keuntungan bagi pegawainya saja tetapi bisa menguntungkan bagi perusahaannya juga karena bisa mengontrol pengeluaran dan data dari pegawainya.

Semua perusahaan/organisasi pastilah menginginkan keberhasilan dalam suatu program yang dibuat oleh perusahaan/organisasi itu sendiri sehingga perlu adanya komunikasi yang dijalin dengan baik antara satu sama lain mau itu dari sisi internal maupun itu dari sisi eksternalnya. Karena dalam sebuah penelitian itu pasti dibutuhkan data yang harus diambil dan dikumpulkan, membangun rencana dari hasil yang dilihat dari situasi dan kondisi yang ada, dikonsultasikan dan dikomunikasikan serta ketika sudah disetujui semuanya barulah dikerjakan dan nanti bisa dievaluasi bersama untuk melihat kekurangan dan kelebihan yang sudah didapat juga.

Sebuah relasi pasti dibutuhkan oleh banyak perusahaan maupun organisasi lainnya karena didalam suatu komunikasi itu harus ada timbale balik satu sama lain sehingga diperlukannya relasi yang bagus. Relasi itu merupakan fokus atau inti dari kegiatan public relations, relasi ini direpresentasikan oleh pola-pola interaksi, transaksi, pertukaran, dan keterhubungan antara organisasi dan publiknya. Teori Manajemen Relasi (Ledingham) menjelaskan bahwa komunikasi ditempatkan sebagai alat untuk membangun relasi dan program dievaluasi berdasarkan dampaknya pada relasi antara organisasi dan publik (Wiwitan & Yulianita, 2017). Sehingga dalam sebuah relasi yang dibentuk oleh humas dengan pegawai dan atasanpun harus bisa dijalin dengan baik dan memberikan timbal balik yang sesuai dan dapat memberikan persepsi dan menggabungkan antara satu sama lain sehingga bisa dikoreksi dari beberapa yang memang perlu diperbaiki dan mendapatkan kesepakatan satu sama lainnya untuk mencapai tujuan bersama.

Humas PLN itu sendiri membantu dalam hal komunikasi terhadap atasan maupun terhadap para pegawai lainnya seperti halnya memberikan pengarahan untuk program yang akan dibangun dan dijalankan, informasi yang ada dan keluhan serta kendala dari apa yang dihadapi pada program tersebut. sehingga relasi itu sangat perlu dan penting untuk mendapatkan kesepakatan bersama dengan baik dan tidak memberatkan sebelah pihak karena pegawainya pun memiliki posisi penting pada perusahaan atau organisasi. Perusahaan tanpa pegawai belum bisa berjalan dan begitupun sebaliknya dan baiknya memberikan saling pengertian satu sama lain. Semua itu pasti tidak terlepas dari kekuatan dan kekurangan dari masing-masing pihak dan program sehingga pihak PLN menggunakan kartu PLN sehat serta BPJS yang disediakan dari pemerintah, tetapi semua itu tergantung dengan pegawainya sendiri lebih nyaman menggunakan kartu PLN sehat atau yang sudah disediakan oleh pemerintah sehingga dari pihak PLN itu sendiri memberikan kebebasan karena semuanya sama-sama untuk menjalin keuntungan untuk semuanya.

G. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa strategi *public relations* dalam mengelola program kartu PLN sehat, disimpulkan sebagai berikut:

1. Alasan program kartu PLN sehat dijalankan dan dibentuk itu untuk memberikan jawaban bagi kesejahteraan para pegawai dalam hal memberikan fasilitas yang lebih baik dan meningkatkan saling pengertian satu sama lain;
2. Strategi perencanaan dari kartu PLN sehat ini berjalan dengan baik, hanya saja ada beberapa kendala dari penyebaran informasi kepada beberapa pegawai dan pihak yang menangani kebijakan pemerintahnya;
3. Manfaat dari program kartu PLN sehat ini memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak dan dalam program ini sama-sama diuntungkan untuk kebaikan perusahaan maupun pegawai dan keluarganya.;
4. Ketentuan dan kualitas dari program kartu PLN sehat ini memberikan opsi atau pilihan untuk pegawai dalam melakukan pengobatan dan dari pihak PLN akan mengganti biaya pengobatan apabila pegawai melakukan pengobatan diluar rumah sakit yang bekerja sama dengan pihak PLN itu sendiri.;

H. Saran

Saran Teoritis

1. Disarankan bagi peneliti lainnya bisa membuat penelitian secara mendalam mengenai efektivitas sosialisasi dalam program kartu PLN sehat bagi para pegawai
2. Disarankan kepada peneliti lainnya agar dapat melakukan penelitian mengenai hubungan antara pengguna kartu PLN sehat dengan kualitas jaminan kesehatan nasional.

Saran Praktis

1. Penulis mengharapkan bahwa di Area Majalaya perlu mengembangkan kembali pengetahuan mengenai pentingnya seorang humas ada di sebuah perusahaan dalam membantu tujuan-tujuan perusahaan.
2. Adanya pembedaan dari humas distribusi dan humas Area seharusnya setiap Area, Distribusi, Rayon ataupun dimanapun harus ada humas yang lebih mendalami dan mengetahui apapun mengenai perusahaan dengan lebih cermat dan rinci.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro. 2014. Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchjana. 1993. Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Gregory, Anne. 2001. *Perencanaan dan Manajemen Kampanye Public Relations*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Gregory, Anne. 2004. *Public Relations dalam Praktik*. Jakarta: PT. Gelora Aksara
- Jefkins, Frank. 2007. *Public relations*. Jakarta : Erlangga
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal; Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta. Kencana Prenamedia Group.
- Moleong, Lexy, J. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. 2016. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Ed. Revisi-Cet 13. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Yulianita, Neni. 2012. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbit Universitas
- Sumber Lainnya:**
- Wiwitan, Tresna & Neni Yulianita. 2017. "Strategi 'Marketing Public Relations' Perguruan Tinggi Islam Swasta: Peluang dan Tantangan di Era MEA", dalam *Jurnal Komunikator* Vol.10, No.1, Juni 2017 (hal.3,6)