

Peran Humas Dalam Menyosialisasikan Prosedur Penggunaan Kartu BPJS Kesehatan Pada Pasien Rawat Inap Di RSUD Mimika Papua

Oleh

Sherly Endang Pentury

Meity D. Himpong

Jeffry W. Londa

Sherlypentury@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi untuk mengetahui peran kehumasan dalam menyosialisasikan prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan kepada pasien rawat inap di RSUD Mimika. Dalam penulisan ini, penulis menggunakan teori peran menurut Bidlle & Thomas sebagai dasar berpikir dan meneliti.

Jenis penelitian ini kualitatif yang dipaparkan secara deskriptif. Subjek penelitian humas BPJS Kesehatan, humas RSUD Mimika papua, pasien rawat inap. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang terkumpul kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa humas RSUD Mimika lebih berperan aktif dalam menjalankan tugas sebagai penghubung atau penengah antara BPJS Kesehatan dan pasien rawat inap. Humas BPJS Kesehatan hadir di RSUD Mimika untuk menyosialisasikan prosedur BPJS Kesehatan kepada pasien melalui sosialisasi langsung di RSUD Mimika papua.

Kata kunci : Peran Humas, BPJS Kesehatan, Menyosialisasikan

Role of Public Relations in Socializing the Procedure for Using BPJS Health Cards to Inpatients at Mimika Hospital Papua

By

Sherly Endang Pentury

Meity D. Himpong

Jeffry W. Londa

Abstract

Sherly Endang Pentury. NIM 16081105092. Role of Public Relations in Socializing the Procedure for Using BPJS Health Cards to Inpatients at Mimika Hospital Papua. Advisor 1. Dra.Meity D. Himpong, M.Si; Advisor 2. Drs. Jeffry William Londa, M.Si.

This study aims to determine the role of public relations in socializing the procedure for using BPJS Healthcare cards to inpatients at Mimika Hospital. In this paper, the writer uses the role theory according to Bidlle & Thomas as a basis for thinking and researching.

This type of research is qualitative which is described descriptively. Research subjects public relations BPJS Healthcare, Public relations Mimika Hospital Papua, inpatients. Collecting data using interview, observation, and documentation methods. The collecting data is then analyzed through data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of this study indicate that the public relations of Mimika Hospital plays an active role in carrying out their duties as a liaison or intermediary between BPJS Health and inpatients. Public Relations of BPJS Healthcare are present at Mimika Hospital to socialize BPJS Healthcare procedures to patients through direct socialization at Mimika Hospital Papua.

Keywords : Role of Public Relations, Healthcare BPJS, Socializing

PENDAHULUAN

Humas sendiri bertujuan untuk menyatukan berbagai aspek untuk kepentingan dan tujuan bersama. Tetapi jika tidak tercapai satu pengertian yang sama, maka hal ini akan menciptakan suatu masalah dalam berkomunikasi sehingga pesan tidak tersampaikan dengan baik akan merugikan lembaga BPJS Kesehatan itu sendiri.

Dalam melakukan kegiatan menyosialisasikan prosedur BPJS Kesehatan pada pasien rawat inap di RSUD Mimika sering kali terjadi *miss communication* dalam penyampaian pesan yang dilakukan, hal ini yang membuat sebagian besar pasien rawat inap belum bisa menerima pesan dengan baik.

Peneliti melihat bahwa masih banyak pasien rawat inap, belum mengetahui prosedur BPJS Kesehatan tersebut. Tetapi sebagian dari mereka sudah mengetahui tentang prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan tersebut namun tidak memahaminya secara keseluruhan dari penjelasan humas BPJS Kesehatan dalam mensosialisasikan prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan kepada pasien rawat inap di RSUD Mimika.

Hal ini terjadi karena informasi yang tidak tersampaikan secara merata dan tidak efektif sehingga mengakibatkan tidak kesepemahaman yang sama antara humas BPJS Kesehatan dan pasien rawat inap di RSUD Mimika.

Pasien rawat inap sebagai pengguna dari BPJS Kesehatan belum seluruhnya mengenal

berbagai pelayanan BPJS Kesehatan, masih banyak pasien rawat inap di RSUD Mimika yang masih kurang paham dalam prosedur penggunaan kartu

Sehingga pasien rawat inap di RSUD Mimika dapat mengerti dan paham prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan yang benar, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman.

Berdasarkan data diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di RSUD Mimika Papua dengan judul, "Peran Humas dalam menyosialisasikan prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan kepada pasien rawat inap di RSUD Mimika Papua."

METODE PENELITIAN

Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah Mimika Papua (RSUD), Jalan Yosudarso, Kelurahan Wonosari Jaya, Distrik Mimika Baru, Kabupaten Mimika, Papua.

Metode Penelitian

Metode Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Bogdan dan Taylor (Moelong, 2007 : 3) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Fokus Penelitian

Untuk lebih mengarahkan penelitian ini, diperlukan fokus penelitian yang lebih

mempertajam arah penelitian ini. Penelitian mengemukakan beberapa fokus penelitian yakni :

1. Kedudukan humas dalam menyosialisasikan prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan.
2. Perilaku pasien dalam menanggapi sosialisasi prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan.
3. Hubungan antara humas dan pasien rawat inap dalam menyosialisasikan prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan.

Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan lewat interaksi dan komunikasi untuk mengungkap tentang sikap, kelakuan, pengalaman, cita-cita, serta harapan responden (Atwar Bajari, 2015 : 10). Wawancara dilakukan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah dirangkum sesuai dengan garis besar topik penelitian. Pengembangan akan dilakukan secara lebih mendalam Ketika sesi wawancara berlangsung, sehingga diperoleh informasi yang lengkap, aktual, dan akurat.

Proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan bertemu tatap muka kepada humas BPJS Kesehatan, humas RSUD Mimika dan pasien rawat inap.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan aktivitas pengamatan, baik secara langsung maupun tidak langsung, pada objek penelitian. Dengan observasi, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, dan sampai mengetahui pada tingkat dari setiap perilaku yang nampak (Sugiyono, 2012). Untuk Penelitian ini, Penulis melakukan observasi pada program kerja humas, media komunikasi dan informasi, sarana prasarana dan fasilitas-fasilitas yang mendukung peran humas. Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan mencari informasi mengenai program sosialisasi BPJS Kesehatan tentang Prosedur Penggunaan kartu BPJS Kesehatan melalui sosialisasi langsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2014 : 240). Melalui dokumentasi, dapat diperoleh data-data yang mendukung seperti sejarah rumah sakit umum daerah, visi dan misi, struktur organisasi, serta program kerja humas di RSUD Mimika.

Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan meminta data dari humas BPJS Kesehatan dan humas RSUD Mimika. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data yang mendalam sehingga

dapat memahami bagaimana peran humas dalam menyosialisasikan prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan pada pasien rawat inap di RSUD Mimika.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif teknik analisis data sebagian besar dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung. Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2014: 234), mengatakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, hingga datanya sudah jenuh. Akitivitas dalam analisis data, meliputi *data reduction*, *data display*, dan *data conclusion drawing/verification*. Adapun langkah-langkah analisis data yang dimaksud sebagai berikut:

- a. Reduksi data (*data reduction*)
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang poko, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2014: 247). Atau dalam penelitian ini reduksi data dilakukan dengan cara, data yang telah diperoleh sebelumnya dirangkum dan dipilah data yang pokok sesuai fokus penelitian, serta membuat kategori menggunakan huruf ataupun angka dan untuk data yang dianggap tidak penting dibuang.
- b. Penyajian data (*data display*)
Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam

hal ini Miles dan Huberman (1984) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

- c. Penarikan Kesimpulan dan Verivikasi (*Data Conclusion drawing/verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah direduksi dan melakukan pengecekan atau verivikasi kredibilitas data yang diperoleh.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Hasil yang diperoleh dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pada peran pertama ini, humas RSUD Mimika berkedudukan sebagai penghubung atau penengah antara BPJS Kesehatan dan pasien rawat inap yang akan menggunakan serta telah menggunakan Kartu BPJS Kesehatan. Sedangkan humas BPJS Kesehatan hadir di RSUD Mimika untuk menyosialisasikan prosedur BPJS Kesehatan kepada masyarakat. Muncul dalam peran humas RSUD Mimika yang berperan aktif mengarahkan dan memberikan penjelasan yang dapat dipahami oleh pasien rawat inap, sehingga pasien bersedia dan mau mengikuti prosedur yang disampaikan Ketika pasien rawat inap

bersedia menggunakan BPJS Kesehatan, maka dapat diketahui bahwa, humas RSUD Mimika sudah mampu secara optimal menjalankan perannya sehingga ada interaksi yang terjadi di antara pasien BPJS Kesehatan, pihak RSUD Mimika & pihak BPJS Kesehatan itu sendiri.

2. Perilaku pasien dalam menanggapi sosialisasi prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan. Data lapangan menunjukkan 5 dari 8 informan mengaku pernah mengikuti sosialisasi sedangkan 2 diantara 8 informan tersebut mengaku belum pernah mengikuti sosialisasi yang dilaksanakan BPJS Kesehatan, Dan 1 orang informan yang sudah memiliki kartu BPJS Kesehatan di RSUD Mimika. ada 5 informan, sedangkan untuk 2 informan tidak pernah mengikuti sosialisasi tentang prosedur kartu BPJS Kesehatan serta 1 orang informan yang sudah memiliki kartu BPJS Kesehatan dari perusahaan tempat bekerja namun baru mengikuti sosialisasi di RSUD Mimika. Diantara 5 informan yang sudah pernah mengikuti sosialisasi dari pihak BPJS Kesehatan di RSUD Mimika, mereka menjadi tau serta mengerti soal prosedur BPJS kesehatan dan bagaimana langkah-langkah dalam penggunaan kartu BPJS Kesehatan dan setelah memiliki kartu tersebut mereka merasa sangat puas dengan pelayanan RSUD Mimika serta dapat

meringankan biaya rumah sakit selama pasien di rawat inap di RSUD Mimika.

Untuk 2 informan yang tidak mempunyai kartu BPJS Kesehatan dan tidak pernah mengikuti sosialisasi tentang prosedur BPJS, mengatakan merasa belum puas serta merasa kurang baik dalam hal pelayanan yang didapatkan dari RSUD Mimika, sehingga RSUD Mimika diharapkan lebih meningkatkan mutu pelayanannya pada seluruh masyarakat walaupun mereka belum memiliki kartu BPJS Kesehatan, sedangkan untuk 1 informan yang sudah memperoleh kartu BPJS selama 2 tahun dari perusahaan dimana informan tersebut bekerja, ia pun mengungkapkan sebelum menjalani rawat inap tersebut tidak pernah digunakan. Informan tersebut baru menggunakan kartu BPJS dengan bantuan sosialisasi dari RSUD Mimika sehingga ia merasa sangat puas dengan pelayanan RSUD Mimika.

3. Hubungan antara humas dan pasien rawat inap dalam menyosialisasikan prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan.

Hubungan antara humas dan pasien dalam prosedur penggunaan kartu BPJS ialah Humas dapat menampung, merespon masalah yang berkaitan dengan pasien serta dapat memberikan solusi kepada pasien untuk dapat meringankan biaya RS selama pasien di rawat inap. Humas RSUD menerima tanggapan yang baik dari pasien

rawat inap terutama yang berkaitan dengan respon Kepesertaan BPJS Kesehatan dan pelayanan humas RSUD. Namun tanggapan dari pasien rawat inap mengenai pelayanan pada masyarakat humas BPJS Kesehatan dianggap belum sepenuhnya menjalankan baik itu dari program ataupun sosialisasi prosedur yang berkaitan dengan kartu BPJS Kesehatan

Sedangkan dalam hal ini humas RSUD dianggap memberikan pelayanan dan lebih aktif berperan secara langsung dengan pasien BPJS Kesehatan di RSUD Mimika.

Humas BPJS Kesehatan hadir di RSUD Mimika untuk menyosialisasikan Prosedur BPJS Kesehatan kepada masyarakat di RSUD Mimika dalam melaksanakan sosialisasi di aula RSUD atau di luar RSUD. humas BPJS Kesehatan sangat berperan penting dalam pelaksanaan sosialisasi pada Masyarakat Mimika apalagi dalam setiap situasi yang dihadapinya.

Selanjutnya peneliti melihat bahwa bentuk komunikasi yang di lakukan oleh humas BPJS Kesehatan adalah Sosialisasi langsung. Sosialisasi langsung merupakan tahap sosialisasi yang dilakukan secara tatap muka tanpa menggunakan media atau perantara komunikasi. Sosialisasi secara langsung dapat diibaratkan sebagai ngobrol santai. Dalam sosialisasi langsung ini

membawa dampak positif serta manfaat berita yang disampaikan dapat diterima secara penuh serta mengurangi resiko timbulnya berita hoax yang menyebar.

Untuk suatu proses sosialisasi dibutuhkan sebuah aktivitas kehumasan dan tim terkait karena merupakan sebuah bentuk jalinan hubungan antara masyarakat dengan rumah sakit terkait. humas dalam melakukan sosialisasi bertanggung jawab untuk memperkenalkan prosedur BPJS Kesehatan dan kebijakannya kepada publik atau masyarakat serta menerima tanggapan atau aspirasi dari masyarakat. Hal tersebut juga dilakukan oleh humas dalam BPJS Kesehatan yang dimana tugas tersebut dijalankan oleh humas BPJS dan ada pihak rumah sakit umum yang membantu dalam sosialisasi.

Humas memiliki tugas penting agar masyarakat Mimika bisa ikut serta menjadi peserta BPJS Kesehatan Karena menurut data yang ada di RSUD Mimika masih banyak masyarakat yang belum mengikuti sosialisasi yang di buat oleh BPJS Kesehatan. Humas RSUD Mimika juga hadir sebagai Penengah atau penghubung antara pasien dan Program BPJS Kesehatan dan juga berperan untuk menyelesaikan Persoalan-persoalan tindakan medis dan persoalan administrasi pasien yang berkaitan dengan

pengurusan BPJS Kesehatan ataupun diluar BPJS Kesehatan. humas tetap mengarahkan pasien rawat inap untuk menggunakan BPJS Kesehatan dan memberikan informasi mengenai prosedur pembuatan BPJS Kesehatan agar dapat meringankan biaya rawat inap.

KESIMPULAN

1. Kedudukan humas BPJS kesehatan di RSUD Mimika sangatlah berperan penting dalam sosialisasi yang dilaksanakan di RSUD Mimika namun humas RSUD Mimika juga membantu dalam operasional pelayanan kesehatan melalui penggunaan kartu BPJS bagi seluruh pasien rawat inap RSUD Mimika Papua.
2. Perilaku pasien terhadap pelayanan sosialisasi prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan dari humas RSUD Mimika telah menerima tanggapan yang baik.
3. Hubungan antara humas RSUD Mimika dan pasien rawat inap dalam menyosialisasikan prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan ialah dapat menampung, merespon dan memberikan solusi dari tiap masalah yang berkaitan dengan pasien maupun keluarga pasien.

SARAN

1. Bagi humas RSUD Mimika dan humas BPJS Kesehatan dapat bekerjasama

dengan baik dalam meningkatkan sosialisasi langsung maupun tidak langsung mengenai Prosedur BPJS Kesehatan demi kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Mimika.

2. Bagi masyarakat di Kabupaten Mimika agar lebih banyak mengikuti sosialisasi yang dibuat oleh humas BPJS Kesehatan atau Tim BPJS Kesehatan yang dilakukan di RSUD Mimika maupun di luar lingkungan RSUD.
3. Diharapkan kepada Tim BPJS Kesehatan dan masyarakat di Kabupaten Mimika agar membangun kerjasama yang sinergis dalam mengatasi setiap kendala. Bagi Tim BPJS Kesehatan, perlu adanya pembaharuan cara dalam menyosialisasikan prosedur penggunaan kartu BPJS Kesehatan. Bagi masyarakat, perlu ditingkatkan sikap ingin tahu dan peduli agar sosialisasi yang dilakukan oleh Tim BPJS Kesehatan dapat dipahami dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bajari, Atwar. 2015. **Metode Penelitian Komunikasi**. Bandung: Sambiosa
- Rekatama Media.
- Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). 2014. **Buku Pegangan Sosialisasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)**

- dalam sistem Jaminan Sosial Nasional.**
Jakarta: Badan Penyelenggara Jaminan Sosial BPJS.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. **Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek.** Bandung: PT. Remaja Rosda Karya
- Effend. Onong Uchjana. 1993. **Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi.** Bandung: PT. Adiya Bakti
- Ghony M. Djunaidi, dan Faujan Almanshur. 2016. **Metode Penelitian Kualitatif.** Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Inca Rahel Lalihatu. 2019. PERANAN HUMAS DALAM MENSOSIALISASIKAN BPJS KETENAGAKERJAAN PADA PEDAGANG PASAR SEGAR PAAL2
- Intan Safitriani M. 2015. PERAN PUBLIC RELATIONS DALAM MENSOSIALISASIKAN PERUSAHAAN ASURANSI PT. PRUDENTIAL LIFE ASSURANCE CABANG MAKASSAR
- Ilyas, Yaslis. (2002/2013). **Kiat Sukses Manajemen Kesehatan.** PT Gramedia
Pustaka Utama, Jakarta Rawat Inap (Sjafii 2004).
- Muhammad Dzaki Mubarak. 2020. PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA DEPOK DALAM MENSOSIALISASIKAN TAGLINE “DEPOK FRIENDLY CITY”
- Mulyana, Deddy. 2004. **Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar.** Bandung: Rosda Karya
- Mulyadi. 2013. **Auditing.** Salemba empat. Bandung.
- Moleong, L. J. 2007. **Metodologi Penelitian Kualitatif.** Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rudy. 2005. **Komunikasi & Hubungan Masyarakat Internasional.** Bandung: Refika Aditama
- Ruslan, Rosady. 2016. **Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi.** Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sastropetro, Santos R.A. 1991. **Pendapat Publik, Pendapat Umum dan Khalayak dalam Komunikasi Sosial.** Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sarwono, SW. 2013. **Teori-Teori Psikologi Sosial.** Jakarta: Rajawali Pers
- Sugiyono. 2014. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.** Bandung Alfabeta
- Sugiyono, 2018. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.** Bandung: Alfabeta
- Suprawoto. 2018. **Government Public Relations Perkembangan & Praktik di Indonesia.** Jakarta: Prenadamedia Group
- Suryanto. 2015. **Pengantar Ilmu Komunikasi.** Bandung: CV. Pustaka Setia
- Soekanto, Soerjono. 2002. **Sosiologi suatu pengantar.** Jakarta: Raja Grafindo Persadawa

