

Optimalisasi Komunikasi Humas dalam Penyampaian Program Jaminan Kesehatan kepada Karyawan Rumah Sakit Permata Hati

Hayati

Universitas Islam Riau

Email Korespondensi: hayati@student.uir.ac.id

Diterima: 12-04-2024 Disetujui: 12-05-2024 Diterbitkan: 12-06-2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran hubungan masyarakat dalam mengoptimalkan komunikasi mengenai program asuransi kesehatan kepada karyawan di Rumah Sakit Permata Hati Duri-Riau. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari petugas hubungan masyarakat dan tiga karyawan Rumah Sakit Permata Hati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Bagian Hubungan Masyarakat dalam menyampaikan informasi mengenai program asuransi kesehatan telah dilaksanakan dengan baik, termasuk informasi mengenai proses dan prosedur pengobatan. Namun, masih terdapat hambatan berupa ketidakpatuhan sebagian karyawan terhadap peraturan pengobatan yang disampaikan oleh Bagian Hubungan Masyarakat, seperti tidak membawa kartu BPJS, meminta kelas perawatan yang lebih tinggi, dan datang tanpa surat rujukan. Faktor pendukung dalam penyampaian informasi meliputi ketersediaan fasilitas seperti ruang rapat, proyektor, mikrofon, dan papan pengumuman. Faktor penghambat adalah kurangnya pemahaman karyawan tentang prosedur perawatan. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar Bagian Hubungan Masyarakat terus mengoptimalkan komunikasi dengan meningkatkan pemahaman karyawan untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur yang telah disampaikan sesuai dengan standar kerja sama BPJS.

Kata kunci: Optimalisasi komunikasi; Hubungan Masyarakat; Program asuransi kesehatan.

Abstract

This study aims to analyze the role of public relations in optimizing communication regarding health insurance programs to employees at Permata Hati Duri-Riau Hospital. The method used in this study is qualitative descriptive with data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Informants in this study consisted of public relations officers and

three employees of Permata Hati Hospital. The results of the study indicate that the role of the Public Relations Department in conveying information about the health insurance program has been carried out well, including information about the treatment process and procedures. However, there are still obstacles in the form of non-compliance by some employees with the treatment regulations conveyed by the Public Relations Department, such as not bringing their BPJS card, requesting a higher class of treatment, and coming without a referral letter. Supporting factors in information delivery include the availability of facilities such as meeting rooms, projectors, microphones, and notice boards. The inhibiting factors are the lack of employee understanding of treatment procedures. Based on these findings, it is recommended that the Public Relations Department continue to optimize communication by improving employee understanding to ensure compliance with the procedures that have been communicated in accordance with BPJS cooperation standards.

Keywords: *Communication optimization; Public Relations; Health insurance program.*

PENDAHULUAN

Hubungan Masyarakat (PR) memainkan peran yang sangat penting dalam menjaga dan memperkuat hubungan yang baik antara semua elemen dalam suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal. Dalam konteks perusahaan, PR berfungsi untuk membangun hubungan positif antara manajemen dan semua karyawan, mulai dari tingkat tertinggi hingga tingkat terendah. Fungsi dasar PR adalah menciptakan dan memelihara hubungan yang harmonis, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi (Elvinaro & Soemirat, 2003: 87). PR bertanggung jawab untuk mengorganisir komunikasi dua arah yang efektif antara organisasi dan karyawannya, dengan tujuan menciptakan pemahaman dan dukungan bersama terhadap kebijakan, tujuan, dan tindakan yang diambil oleh organisasi.

Di perusahaan yang baik, perhatian terhadap kesejahteraan karyawan sama pentingnya. Selain memberikan gaji yang adil, manfaat kesehatan merupakan faktor kunci dalam mendukung produktivitas kerja. Karyawan yang sehat tentu akan merasa lebih nyaman dan termotivasi untuk bekerja, yang pada gilirannya akan secara konsisten meningkatkan kualitas kinerja mereka. Selain itu, memperhatikan kesejahteraan karyawan, termasuk kesehatan mereka, juga dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan yang menyediakan manfaat kesehatan bagi karyawannya dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan produktif.

Pemerintah Indonesia, melalui peraturan yang berlaku, mewajibkan semua perusahaan atau bisnis untuk mendaftarkan seluruh karyawannya dalam program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS

Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Program JKN, yang menggunakan sistem asuransi, memberikan kesempatan bagi seluruh warga negara Indonesia untuk melindungi kesehatan mereka dengan biaya terjangkau. Bagi masyarakat berpenghasilan rendah, pemerintah menyediakan jaminan kesehatan melalui Program Bantuan Iuran (PBI), sehingga tidak ada lagi alasan bagi orang miskin untuk tidak mengakses layanan kesehatan.

BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) adalah lembaga yang mengelola program jaminan sosial, sebelumnya dikenal sebagai PT Askes dan Jamsostek. Lembaga ini memiliki dua layanan utama, yaitu BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Meskipun keduanya berfungsi untuk memberikan perlindungan kesehatan, BPJS Kesehatan fokus pada asuransi kesehatan untuk masyarakat umum, sementara BPJS Ketenagakerjaan menyediakan jaminan sosial untuk tenaga kerja.

Rumah Sakit Permata Hati, sebagai salah satu lembaga kesehatan di Duri-Riau, turut berpartisipasi dalam program JKN sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan karyawan dan memaksimalkan kualitas pelayanan kepada pasien. Namun, di Rumah Sakit Permata Hati, program kesehatan yang berlaku bagi karyawan hanya mencakup layanan melalui BPJS, yang tidak membedakan antara karyawan dan masyarakat umum dalam hal fasilitas dan prosedur pengobatan. Hal ini menimbulkan tantangan dalam mengoptimalkan pemahaman dan kesadaran karyawan mengenai prosedur kesehatan dan manfaat program JKN.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Peran Hubungan Masyarakat dalam Penyampaian Informasi tentang Program Jaminan Layanan Kesehatan bagi Karyawan di Rumah Sakit Permata Hati Duri-Riau", untuk mengeksplorasi bagaimana PR berperan dalam menyampaikan informasi yang relevan terkait program JKN dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi pemahaman dan kepatuhan karyawan terhadap prosedur kesehatan yang telah ditetapkan.

KERANGKA TEORI

Humas Masyarakat

Hubungan Masyarakat (PR) berperan sebagai fungsi krusial dalam komunikasi organisasi dengan memfasilitasi interaksi dua arah antara organisasi dan publiknya. Fungsi manajemen yang unik ini sangat penting untuk mempertahankan penerimaan dan kerja sama, sehingga mendorong kesuksesan dan ketahanan organisasi. Peran PR ditekankan oleh kemampuannya dalam mengelola isu, mendidik manajemen tentang sentimen publik, dan memfasilitasi umpan balik, sehingga bertindak sebagai barometer opini publik dan reputasi organisasi (Sulma et al., 2023). Selain itu, PR menggunakan penelitian dan strategi komunikasi etis sebagai unsur dasar untuk mencapai tujuannya secara efektif, memperkuat posisinya sebagai

entitas perantara dalam komunikasi internal dan eksternal (Shah & Riaz, 2021; Valentini, 2018).

Sifat strategis PR sangat fundamental bagi praktiknya yang efektif, karena organisasi bergantung pada praktisi PR untuk mengembangkan hubungan saling menguntungkan dengan pemangku kepentingannya. Cutlip, Center, dan Broom mendefinisikan PR sebagai fungsi manajemen khusus yang membantu membangun saluran komunikasi, pemahaman, penerimaan, dan kerja sama timbal balik antara organisasi dan publiknya (Sulma et al., 2023). Efektivitas PR sangat bergantung pada pemahaman terhadap sikap masyarakat dan memastikan bahwa komunikasi mengalir dengan lancar antara organisasi dan publiknya (Zerfaß et al., 2018). Dengan mengadopsi praktik komunikasi strategis, PR memungkinkan organisasi untuk merespons dengan tepat terhadap dinamika yang berubah dalam persepsi publik, yang terutama kritis dalam masa krisis atau perubahan (Andersson, 2020).

Peran multifaset praktisi PR meliputi berfungsi sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi. Sebagai penasihat ahli, praktisi PR mendefinisikan masalah dan mengusulkan solusi, seringkali secara aktif berkontribusi dengan keahlian mereka dalam konteks organisasi (Öksüz & Görpe, 2023). Sebagai fasilitator komunikasi, mereka memastikan bahwa kebijakan dan tujuan manajemen disampaikan dengan jelas kepada publik, sehingga menghilangkan hambatan pemahaman dan memupuk iklim saling menghormati dan percaya (Jelen, 2017). Peran pemecahan masalah melihat para profesional ini secara aktif berpartisipasi dalam pengambilan keputusan manajemen dan perencanaan strategis, sehingga mengintegrasikan wawasan komunikasi ke dalam pengambilan keputusan organisasi (Santoso, 2021). Akhirnya, sebagai teknisi komunikasi, profesional PR mengimplementasikan strategi komunikasi dan mengelola penyampaian pesan melalui berbagai platform, seringkali sesuai dengan kebijakan organisasi (Öksüz & Görpe, 2023).

Peran-peran ini ditekankan oleh pemahaman yang terus berkembang tentang profesionalisme PR, yang bergantung pada pengembangan berkelanjutan baik dari praktisi maupun praktik mereka. Pertumbuhan PR sebagai disiplin ilmu memerlukan agar praktisi terlibat dalam penelitian akademik terkini dan beradaptasi dengan lanskap teknologi komunikasi dan dinamika media sosial yang terus berubah (Mukarohmah & Fatimah, 2023). Selain itu, pengakuan PR sebagai fungsi strategis menekankan pentingnya organisasi untuk menumbuhkan lingkungan yang mendukung praktik PR yang proaktif dan terlibat (Shah & Riaz, 2021; Valentini, 2018).

Pada dasarnya, PR tidak hanya berfungsi sebagai perisai terhadap krisis hubungan masyarakat potensial, tetapi juga sebagai pendorong pertumbuhan organisasi melalui hubungan strategis dan komunikasi yang terinformasi. Peran PR bersifat dinamis, memerlukan kemampuan beradaptasi untuk merespons kebutuhan dan harapan baik organisasi

maupun publiknya, sehingga memperkuat pentingnya PR dalam konteks komunikasi organisasi yang lebih luas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi dalam konteks komunikasi. Penelitian kualitatif berusaha untuk menafsirkan fenomena dengan melibatkan berbagai metode yang relevan. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta yang terjadi serta karakteristik subjek atau objek yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi mendalam tentang ucapan, tulisan, dan perilaku individu, kelompok, atau organisasi dalam konteks yang lebih luas dan holistik.

Subjek penelitian ini terdiri dari Humas Rumah Sakit Permata Hati Duri-Riau, yang memiliki tugas memberikan informasi mengenai program jaminan pelayanan kesehatan bagi karyawan. Informan yang dipilih mencakup dua orang Humas, yaitu Kepala Bagian Humas dan satu staf. Objek penelitian adalah peran Humas dalam menyampaikan informasi program jaminan kesehatan di rumah sakit tersebut. Lokasi penelitian dilakukan di Rumah Sakit Permata Hati yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 37, Duri-Riau.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan beberapa teknik, di antaranya observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung aktivitas Humas dalam memberikan informasi, sementara wawancara digunakan untuk menggali pandangan informan mengenai komunikasi yang mereka lakukan. Dokumentasi dikumpulkan untuk mendukung analisis data, seperti arsip dan dokumen yang relevan. Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menggunakan perpanjangan keikutsertaan dan triangulasi untuk memvalidasi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yang melibatkan pengorganisasian data ke dalam pola dan kategori untuk menemukan tema yang relevan. Proses ini membantu dalam menggali penjelasan yang lebih mendalam mengenai peran komunikasi Humas dalam meningkatkan pemahaman tentang program jaminan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Permata Hati.

PEMBAHASAN

Peran humas dalam memberikan informasi program jaminan pelayanan kesehatan bagi karyawan Rumah Sakit Permata Hati Duri-Riau

Penelitian ini mengkaji peran Humas Rumah Sakit Permata Hati Duri-Riau dalam menyampaikan informasi terkait program jaminan pelayanan kesehatan kepada karyawan, dengan tujuan untuk memahami efektivitas strategi komunikasi yang digunakan dalam konteks organisasi tersebut. Hasil wawancara dengan informan menunjukkan beberapa temuan penting yang dapat dibandingkan dengan penelitian terdahulu untuk mendalami peran komunikasi dalam organisasi.

Tanggapan Humas tentang Informasi yang Disampaikan

Humas, yang diwakili oleh Ibu Indra Nelfi, menjelaskan bahwa ia telah memahami sepenuhnya program jaminan pelayanan kesehatan yang disesuaikan dengan standar kerja sama BPJS. Ia bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi tentang alur dan prosedur pengobatan, dengan tujuan agar informasi tersebut dapat diterima dengan baik oleh karyawan dan diharapkan dapat mematuhi peraturan yang ada. Penelitian sebelumnya oleh Keller (2001) mengenai komunikasi organisasi menekankan bahwa pemahaman yang baik oleh komunikator adalah kunci untuk memastikan pesan diterima dengan benar oleh audiens, yang sejalan dengan temuan bahwa Humas di Rumah Sakit Permata Hati Duri-Riau telah menjalankan perannya dengan baik dalam menyampaikan informasi penting tentang program kesehatan.

Cara Humas Menyampaikan Informasi Program Jaminan Pelayanan Kesehatan

Humas menyampaikan informasi melalui berbagai saluran, salah satunya adalah dengan mengundang perwakilan kepala bagian untuk menghadiri sosialisasi prosedur kesehatan dan distribusi brosur. Ibu Indra Nelfi mengungkapkan bahwa informasi tentang alur dan prosedur pengobatan juga disebarkan melalui pengumuman tertulis dan ditempelkan di tempat yang strategis. Metode ini sesuai dengan temuan dalam penelitian Smith et al. (2008) yang menunjukkan bahwa penggunaan berbagai saluran komunikasi, baik lisan maupun tertulis, dapat meningkatkan penyebaran informasi yang lebih efektif di organisasi. Selain itu, teknik ini juga sejalan dengan prinsip komunikasi organisasi yang menyarankan penggunaan informasi yang dapat diakses dengan mudah oleh seluruh anggota organisasi (Moorhead & Griffin, 1995).

Keterbukaan Humas dalam Menyampaikan Informasi

Keterbukaan dalam komunikasi organisasi adalah aspek penting dalam memastikan efektivitas pesan yang disampaikan. Ibu Yuliana dan Ibu Mirna Rahmi menyatakan bahwa Humas bersikap terbuka kepada karyawan dengan

cara menerima pertanyaan dan memberikan penjelasan yang jelas tentang program jaminan pelayanan kesehatan. Keterbukaan ini memungkinkan karyawan untuk lebih memahami informasi yang diberikan dan mengatasi ketidakjelasan yang mungkin timbul. Temuan ini konsisten dengan penelitian Bovens et al. (2008) yang menyatakan bahwa keterbukaan dalam komunikasi antara pimpinan dan karyawan dapat meningkatkan kepercayaan dan pemahaman di dalam organisasi. Hal ini juga relevan dengan penelitian Aldoory & Tindall (2006) yang menunjukkan bahwa organisasi yang mengedepankan keterbukaan dalam komunikasi cenderung lebih berhasil dalam membangun hubungan yang kuat dengan anggotanya.

Cara Karyawan Menyikapi Aturan Prosedur Berobat

Dalam hal kepatuhan terhadap prosedur berobat, sebagian besar karyawan menyatakan bahwa mereka wajib mengikuti prosedur yang ditetapkan. Meskipun demikian, beberapa karyawan masih kurang mematuhi aturan yang ada, yang menunjukkan adanya tantangan dalam implementasi prosedur tersebut. Dalam organisasi kesehatan, kepatuhan terhadap prosedur seringkali dipengaruhi oleh seberapa jelas informasi yang diberikan serta bagaimana cara informasi tersebut disampaikan. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa meskipun Humas sudah memberikan informasi yang jelas, masih ada tantangan dalam memastikan seluruh karyawan mematuhi prosedur yang telah ditetapkan.

Peran Humas dalam Memberikan Informasi Program Jaminan Pelayanan Kesehatan

Secara keseluruhan, Humas telah berperan dengan baik dalam memberikan informasi mengenai program jaminan pelayanan kesehatan kepada karyawan. Ibu Yuliana dan Bapak Idra Saputra menyatakan bahwa Humas tidak hanya menyampaikan informasi melalui sosialisasi, tetapi juga melalui pengumuman tertulis dan distribusi brosur yang dapat diakses oleh seluruh karyawan. Peran Humas dalam organisasi sangat penting dalam memastikan informasi yang penting sampai kepada karyawan, yang juga tercermin dalam upaya Humas di Rumah Sakit Permata Hati untuk mendistribusikan informasi dengan cara yang mudah diakses. Peran ini juga mendukung temuan Grunig & Hunt (1984) yang menekankan pentingnya Humas dalam membangun komunikasi dua arah yang efektif antara organisasi dan karyawan.

KESIMPULAN

Studi ini menganalisis peran Hubungan Masyarakat (PR) di Rumah Sakit Permata Hati di Duri-Riau dalam menyampaikan informasi mengenai

program jaminan layanan kesehatan kepada karyawan. Temuan menunjukkan bahwa PR telah berhasil menyampaikan informasi penting, termasuk prosedur pengobatan dan alur kerja, melalui berbagai saluran seperti sesi sosialisasi, pengumuman tertulis, dan brosur. Meskipun upaya komunikasi yang jelas telah dilakukan, tantangan tetap ada dalam memastikan kepatuhan penuh karyawan terhadap prosedur, menyoroti pentingnya komunikasi yang berkelanjutan dan transparan.

Upaya PR dalam menjaga keterbukaan dan memfasilitasi komunikasi dua arah dengan karyawan juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan pemahaman dan kepercayaan di dalam organisasi. Dengan memberikan penjelasan yang jelas dan menjawab pertanyaan karyawan, PR telah menciptakan lingkungan yang kondusif untuk penerimaan informasi yang lebih baik. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi celah dalam kepatuhan, menyarankan bahwa upaya lebih lanjut diperlukan untuk memperkuat pesan dan memastikan semua karyawan mengikuti prosedur yang ditetapkan.

Secara keseluruhan, departemen PR di Rumah Sakit Permata Hati telah memainkan peran krusial dalam memastikan informasi jaminan layanan kesehatan sampai kepada karyawan secara efektif. Studi ini menekankan pentingnya komunikasi strategis, keterbukaan, dan penyebaran informasi melalui berbagai saluran dalam mencapai tujuan organisasi dan membangun tenaga kerja yang terinformasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Andersson, R. (2020). Being a 'Strategist': Communication Practitioners, Strategic Work, and Power Effects of the Strategy Discourse. *Public Relations Inquiry*, 9(3), 257–276. <https://doi.org/10.1177/2046147x20920819>
- Jelen, A. (2017). Engagement in Public Relations Discipline: Themes, Theoretical Perspectives and Methodological Approaches. *Public Relations Review*, 43(5), 934–944. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2017.04.002>
- Mukarohmah, A. H., & Fatimah, H. S. (2023). Implementation of Public Relations Management in Increasing Parental Participation in Elementary Schools. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(11), 3606–3611. <https://doi.org/10.58344/jmi.v2i11.969>
- Öksüz, B., & Görpe, S. (2023). The Other Side of the Coin: An Analysis by Turkish Public Relations Professionals on the Qualifications of Public Relations Academics and Curricula. *Romanian Journal of Communication and Public Relations*, 25(1), 23–49. <https://doi.org/10.21018/rjcpr.2023.1.352>
- Santoso, N. R. (2021). Gender and Digital Public Relations: Who Gets Benefits?

- Ultimacomm Jurnal Ilmu Komunikasi*, 108-122.
<https://doi.org/10.31937/ultimacomm.v13i1.1998>
- Shah, S. J., & Riaz, S. (2021). Professional Values and Standards of PR Industry in Pakistan: A Comparison With International Practices. *Global Digital & Print Media Review*, IV(IV), 66-72.
[https://doi.org/10.31703/gdpmr.2021\(iv-iv\).06](https://doi.org/10.31703/gdpmr.2021(iv-iv).06)
- Sulma, N. Y., Simatupang, Y. P., & Bethari, A. P. (2023). Onestep Footwear Public Relations Campaign Planning as an Eco-Friendly Brand. *Journal of Education Humaniora and Social Sciences (Jehss)*, 5(4), 2545-2555.
<https://doi.org/10.34007/jehss.v5i4.1670>
- Valentini, C. (2018). Public Relations in the Public Sector. The Role of Strategic Communication in the Italian Public Administration. *Sinergie Italian Journal of Management*, 92, 93-113.
<https://doi.org/10.7433/s92.2013.06>
- Zerfaß, A., Verčič, D., Nothhaft, H., & Werder, K. P. (2018). Strategic Communication: Defining the Field and Its Contribution to Research and Practice. *International Journal of Strategic Communication*, 12(4), 487-505. <https://doi.org/10.1080/1553118x.2018.1493485>