

STRATEGI HUMAS BPJS KESEHATAN DALAM PENANGANAN KELUHAN TERHADAP PELAYANAN BPJS DI RSUD ABDUL WAHAB SJAHRANIE

Dessy Nurjanah¹, Abdullah Karim², Muhammad Fikry³

Abstrak

Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis strategi humas seperti apa yang dilakukan Humas BPJS Kesehatan dalam mengatasi keluhan dari pasien BPJS terhadap pelayanan di RSUD Abdul Wahab Sjahrane.

Metode Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya saat penelitian dilakukan. Lokasi penelitian di kantor pusat BPJS Kesehatan Kota Samarinda pada Humas BPJS Kesehatan Kota Samarinda. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penelitian kepustakaan, observasi, wawancara dan dokumentasi. Narasumber pada penelitian ini ada sebanyak 7 (tujuh) orang yang terdiri dari Humas BPJS Kesehatan, Humas RSUD AWS bagian pengaduan dan masyarakat peserta BPJS Kesehatan. Analisa data dilakukan dengan cara pengumpulan informasi, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa bahwa aktivitas Humas BPJS Kesehatan Kota Samarinda dalam penanganan keluhan terkait permasalahan pelayanan BPJS Kesehatan di RSUD AWS. Aspek penemuan faktanya Humas BPJS Kesehatan menggunakan tiga cara untuk mengumpulkan data/fakta terkait pengaduan yang disampaikan. Untuk menangani keluhannya Humas BPJS Kesehatan membuat strategi sesuai melakukan langkah-langkah untuk mengatasi keluhan), dan program yaitu program mobile JKN, SIPP dan Rujukan Online. Untuk merealisasikan dan menjalankan program-program yang telah dibuat humas BPJS Kesehatan meminta bagian pemasaran untuk melakukan sosialisasi baik secara langsung/seminar maupun melalui media massa seperti spanduk, baliho, ex-banner, leaflet, mading, majalah, dan billboard. Aspek evaluating (evaluasi) berdasarkan hasil temuan yang didapat, bahwa hasil dari program yang diadakan oleh pihak BPJS Kesehatan kurang efektif ntuk beberapa kalangan terutama mereka yang hidup dizaman serba teknologi ini bagi mereka yang kaum milineal program tersebut sangat memudahkan dan cukup praktis.

Kata Kunci: Strategi Humas, BPJS Kesehatan, Keluhan, Pelayanan

¹Mahasiswa Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Email : nurjanahdessy8@gmail.com

²Dosen Pembimbing 1 dan Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³Dosen Pembimbing 2 dan Staf Pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsurnya kesejahteraan yang harus diwujudkan sesuai dengan cita-cita bangsa Indonesia sebagaimana di maksud dalam Pancasila dan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1995. Untuk mewujudkan tujuan tersebut maka diperlukan pembentukan badan penyelenggaraan yang berbentuk badan hukum publik berdasarkan prinsip kegotong royongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepersertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan Dana Jaminan Sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besarnya kepentingan peserta.

Pada tahun 2011 dilakukan pembentukan Undang-Undang No.24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), guna untuk melaksanakan program Jaminan Sosial di seluruh Indonesia..

RSUD AWS sebagai salah satu fasilitas kesehatan yang telah bekerjasama dengan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) sejak di implentasikannya di seluruh Indonesia. Secara bertahap RSUD Abdul Wahab Sjahranie menerima pelayanan pasien peserta (BPJS) dari tahun 2014. Dan sebagai salah satu rumah sakit umum daerah milik pemerintah provinsi Kalimantan Timur yang ada di Kota Samarinda. RSUD Abdul Wahab Sjahranie telah mengalami perkembangan yang cukup baik.

Namun berdasarkan hasil observasi peneliti masih terdapat kekurangan terkait pelayanan sistem BPJS Kesehatan di RSUD AWS seperti, pengaduan terkait kartu yang *dinon-aktifkan* karena keterlambatan dalam melakukan pembayaran iuran atau data yang tidak sesuai dengan kartu keluarga atau KTP milik peserta BPJS Kesehatan. Pengaduan adanya pengurangan obat bagi pasien yang seharusnya mendapatkan obat yang dapat dikonsumsi selama 2 bulan kini hanya mendapatkan obat untuk 1 bulan saja, tidak di jaminnya obat-obatan yang diperlukan oleh peserta BPJS Kesehatan, Berdasarkan data yang diperoleh dari RSUD AWS terkait pengaduan kartu yang di *non-aktifkan* terdapat 7 pengaduan pada tahun 2016, 3 pengaduan pada tahun 2017 dan 3 pengaduan pada perenam bulan tahun 2018. Untuk pengurangan obat atau obat yang tidak di *cover* pihak BPJS Kesehatan terdapat 68 pengaduan pada tahun 2016, 82 pengaduan pada tahun 2017 dan 18 pengaduan pada perenam bulan pada tahun 2018.

Komplain atau keluhan yang disampaikan oleh pasien peserta BPJS tersebut merupakan hal yang tidak bisa terlepas dari instansi. Komplain merupakan salah satu bentuk perhatian pasien terhadap instansi yang terkait untuk meningkatkan pelayanannya. Karena menanganinya adalah suatu bentuk peningkatan kepercayaan pada pasien serta acuan bagi instansi untuk membuat sistem mereka menjadi lebih baik.

Penanganan komplain/keluhan merupakan salah satu contoh pelayanan prima yang diberikan instansi kepada pasien itu sendiri. Instansi dituntut untuk memberikan jawaban atas keluhan pasien, baik secara tertulis maupun secara

langsung dengan menghubungi pasien guna menaggulangi kesalahpahaman (*miss understanding*) dalam penerima informasi yang berdampak ketidaknyamanan kedua belah pihak.

Humas ini sendiri adalah jembatan bagi pasien dan instansi terkait, yang dimana harus memiliki strategi komunikasi yang sistematis untuk menangani komplain, agar pesan yang disampaikan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Berdasarkan penjelasan dan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “**Strategi Humas BPJS Kesehatan Dalam Penanganan Keluhan Terhadap Pelayanan BPJS Di RSUD Abdul Wahab Sjahranie**”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka peneliti merumuskan masalah, yaitu: Bagaimana Strategi Humas BPJS Kesehatan dalam menangani keluhan pelayanan di RSUD AWS?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa strategi humas BPJS Kesehatan dalam mengatasi keluhan dari pasien BPJS terhadap pelayanan di RSUD AWS.

Manfaat Penelitian

- a. Manfaat Akademis, Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi dan dokumentasi pengembangan Ilmu Komunikasi di bidang kajian strategi dan perencanaan komunikasi dan hubungan masyarakat (*public relations*).
- b. Manfaat Praktis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada BPJS Kesehatan dan RSUD AWS Kota Samarinda, khususnya peneglola pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan kuliatas ketenagakerjaan. Selain itu sebagai bahan informasi bagi peneliti lain, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pasien BPJS Kesehatan di RSUD AWS Kota Samarinda.

Teori dan Konsep

Teori Image Restoration

Teori *Image Restoration* juga disebut teori *image repair*, karena membahas upaya memberiki atau merespon citra dan reputasi yang buruk. Teori ini berdasarkan pada pendekatan retorika. Teori ini dikembangkan bukan hanya untuk konteks individu, tetapi juga untuk menjelaskan fenomena keorganisasian. Karena focus pada strategi komunikasi sebagai respon atas tuduhan dan kritik terhadap organisasi, maka teori ini bisa diterapkan saat organisasi dalam situasi krisis. Tuduhan dan kritik dapat menjadi pemicu terjadinya krisis sekaligus pendorong eskalasi krisis untuk membesar. Komunikasi menjadi dasar strategi merespon krisis, yaitu apa yang dikatakan dan dilakukan manajemen setelah krisis. Karena krisis memunculkan ketidakpastian dan kekurangan informasi. (Ruslan.2014:227)

Strategi

Strategi pada hakekatnya adalah perencanaan (*planning*) untuk mencapai suatu tujuan, untuk mencapai tujuan tersebut strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja melainkan harus mewujudkan bagaimana taktik operasinya.

Strategi Hubungan Masyarakat

Strategi adalah bagian terpadu dari suatu perencanaan (*planning*) yang pada akhirnya perencanaan adalah salah satu fungsi dasar dari proses manajemen. Jadi strategi humas adalah alternative optimal yang dipilih untuk ditempuh guna mencapai tujuan humas dalam kerangka suatu rencana.

Menurut Scoot M.Cutlip & Allen H.Center (2009:320) menjelaskan bahwa ada 4 prinsip dasar dalam proses strategi *public relation* yaitu:

1. *Fact Finding*, pencarian fakta-fakta atau data-data yang relevan sebelum melakukan suatu tindakan atau kegiatan.
2. *Planning*, agar dapat menghindari kegagalan dalam melaksanakan tugasnya seorang humas harus memiliki perencanaan yang baik.
3. *Action & Communication*, rencana yang disusun dengan baik sebagai hasil pemikiran yang matang berdasarkan fakta atau data. Fakta atau data tersebut kemudian dikomunikasikan atau dilakukan sebagai kegiatan operasional.
4. *Evaluating*, mengadakan evaluasi tentang suatu kegiatan, apakah tujuan sudah tercapai atau belum.

Pelayanan

Menurut Kotler (2008:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Moenir (2008:12) pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Keluhan

Menurut Barlow & Moller (2008) keluhan/komplain merupakan sebuah harapan yang belum terpenuhi. Keluhan/komplain pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atau standar pelayanan tindakan atau tiadanya aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan,

Definisi Konsepsional

Strategi adalah bagian terpadu dari suatu perencanaan yang pada akhirnya perencanaan adalah salah satu fungsi dasar dari proses manajemen. Jadi strategi humas adalah alternative optimal yang dipilih untuk ditempuh guna mencapai tujuan humas dalam kerangka suatu rencana. Sebuah perusahaan yang tumbuh dan berkembang tentunya tidak akan terlepas dari masalah. Upaya penanganan keluhan pelanggan dapat memberikan manfaat besar bagi perusahaan tersebut antara lain, akan terciptanya hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan,

mengetahui aspek pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya, memberikan kepuasan bagi pelanggan, mempertahankan citra positif perusahaan dan menghindari publisitas negatif.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dimana yang bersifat deskriptif. Menurut Meolong (2002:6) mengemukakan bahwa deskriptif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.

Fokus Penelitian

Dalam hal ini untuk mengetahui strategi humas BPJS Kesehatan dalam menangani keluhan terhadap pelayanan BPJS di RSUD AWS. Berdasarkan pada 4 prinsip dasar dalam proses strategi *public relations* menurut Cutlip, Center & Broom (2009:320):

1. *Fact Finding*
2. *Planning & Programming*
3. *Action & Communication*
4. *Evaluating*

Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung, dengan teknik *purposive sampling* yaitu, menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu yang dapat memberikan data secara maksimal serta subjek/objek sesuai tujuan.

a.informan : Humas RSUD AWS dan Pasien/Peserta BPJS Kesehatan yang berobat di RSUD AWS

b. *key informan*, pada penelitian ini adalah Humas BPJS Kesehatan

b. Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini untuk mendukung penulis pada penelitian ini melalui dokumen atau jurnal, buku-buku pustaka, dan tulisan-tulisan karya ilmiah dari berbagai media

Teknik Pengumpulan Data

- 1) Studi Pustaka (*Library Research*)
- 2) Penelitian Lapangan (*Field Work Research*)
 - a. Observasi
 - b. *Document Research*
 - c. Wawancara (*interview*)

Teknik Analisis Data

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif, yaitu menggambarkan tentang data dan fakta mengenai objek penelitian maka analisis yang digunakan adalah analisis data kualitatif. Matthew B. Milles and Huberman (Sugiyono, 2007:94-99), mengemukakan mengenai *Interactive Model*, bahwa aktivitas dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *Data Collection* (Pengumpulan Data), *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data), dan *Conclusion Drawing/ verification*

Hasil Penelitian

Gambaran Umum BPJS Kesehatan

BPJS Kesehatan Kota Samarinda merupakan perubahan dari PT.ASKES (Pesero). Perubahan terjadi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan Samarinda terletak di Jl.A.Wahab Syahrani No.17 Gn.Kelua, Samarinda Ulu, Kota Samarinda. Kalimantan Timur 75243. BPJS Kesehatan memiliki kantor cabang utama yang terletak di Jl.Sentosa No.16.

Strategi Humas BPJS Kesehatan dalam Penanganan Keluhan terhadap Pelayanan BPJS di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda

Fact Finding (Penemuan Fakta)

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan Humas BPJS Kesehatan untuk mengetahui keluhan dari pasien/peserta terlebih dahulu dilakukan pencarian/pengumpulan data/fakta, untuk menjalankannya BPJS Kesehatan menggunakan media massa seperti *mobile JKN*, *Saluran Informasi Penyaluran Pengaduan (SIPP)* dan *call center*, serta bertatap muka langsung kepada pasien/peserta. Dari hasil penemuan fakta tersebut didapat beberapa permasalahan yang terjadi terakait pelayanan BPJS Kesehatan yang ada di RSUD AWS seperti, kartu yang di *non-aktifkan* dikarenakan adanya perbedaan data dari pihak BPJS Kesehatan dan peserta/pasien, obat-obatan yang dikurangi jumlah pemberiannya oleh pihak BPJS Kesehatan karena tidak ditanggung atau dijaminnya oleh pihak BPJS Kesehatan, serta antrian peserta/pasien BPJS Kesehatan yang lama hal ini dikarenakan banyaknya jumlah peserta/pasien yang melakukan rujukan di RSUD AWS.

Planning & Programming (Perencanaan & Program)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Humas BPJS Kesehatan setelah mengetahui apa yang dikeluhkan oleh peserta/pasien BPJS Kesehatan yang berobat di RSUD AWS, langkah selanjutnya yaitu merencanakan dan membuat

program yang sesuai dengan permasalahan pengaduan yang disampaikan oleh peserta BPJS Kesehatan untuk permasalahan yang disampaikan secara langsung ke kantor biasanya humas BPJS Kesehatan mengatasinya dengan cara mendengarkan apa yang menjadi keluhan dari pasien/peserta, kemudian mencari tahu apa yang menjadi penyebabnya, setelah mengetahuinya meminta maaf, serta menjelaskan kembali kepada peserta/pasien terkait penanganan atau penyelesaian dari pengaduan tersebut dan kemudian memberikan informasi serta memberitahu kepada peserta/pasien harus menghubungi siapa untuk kelanjutan penyelesaian permasalahannya.

Untuk program yang dibuat oleh BPJS Kesehatan untuk mengatasi permasalahan pengaduan tersebut, pihak BPJS Kesehatan membuat program yaitu *mobile JKN* program tersebut dibuat dikarenakan banyaknya peserta/pasien yang melakukan keterlambatan dalam pembayaran dikarenakan tinggal ditempat yang jauh dari perkotaan atau kesulitan dalam mencari informasi terkait fasilitas kesehatan, program SIPP dibuat untuk mempermudah peserta/pasien BPJS Kesehatan dalam melakukan pengaduan melalui *website* BPJS Kesehatan, dan program Rujukan Online program ini dibuat untuk mengurangi banyaknya antrian peserta/pasien BPJS Kesehatan di fasilitas kesehatan.

Action & Communication (Aksi & Komunikasi)

Setelah membuat perencanaan dan program humas BPJS Kesehatan harus merealisasikan dari perencanaan dan program yang telah dibuat. Untuk menjalankannya humas BPJS Kesehatan bekerjasama dengan bagian pemasaran untuk melakukan sosialisasi baik secara langsung/tidak langsung. Sosialisasi secara langsung biasanya pihak BPJS Kesehatan mengadakan seminar ke setiap kelurahan-kelurahan serta ke fasilitas kesehatan, namun berdasarkan pernyataan 4 dari 5 orang peserta BPJS Kesehatan mengatakan tidak pernah mengetahui jika BPJS Kesehatan pernah mengadakan sosialisasi, tetapi 1 dari 5 orang pernah mengetahui jika BPJS Kesehatan mengadakan sosialisasi.

Selain itu sosialisasi yang dilakukan melalui media pihak BPJS Kesehatan membuat Baliho yang dipasang di beberapa tempat umum, *leaflet*, *x-banner*, majalah, madding dan spanduk yang dipasang serta disediakan baik dikantor BPJS Kesehatan itu sendiri maupun di fasilitas-fasilitas kesehatan.

Evaluating (Evaluasi)

Evaluasi dari kegiatan sosialisasi yang diadakan BPJS Kesehatan ke berbagai tempat dan kalangan, memberikan hasil dimana tiap tahunnya jumlah peserta BPJS Kesehatan mengalami peningkatan tiap tahunnya. Dalam pemilihan media pun BPJS Kesehatan menggunakan media massa dan media nirmassa, yang dapat mempermudah masyarakat mengetahui informasi terkait BPJS Kesehatan. Pada tahun 2017 BPJS Kesehatan Kota Samarinda menambah kantor cabang untuk

melakukan pendaftaran peserta, kantor cabang tersebut bertempat di Jalan.Sentosa No.16.

Namun berdasarkan hasil pengamatan peneliti terkait program yang diadakan oleh pihak BPJS Kesehatan kurang efektif ntuk beberapa kalangan terutama mereka yang hidup dizaman serba teknologi ini bagi mereka yang kaum milineal program tersebut sangat memudahkan dan cukup praktis. Namun, untuk para orang tua yang masih awam atau tidak mengerti terhadap kemajuan teknologi saat ini merasa sangat kesulitan dikarenakan tidak mengerti cara menggunakannya dan cara mengoperasikan program yang dibuat oleh BPJS Kesehatan.

Teori Image Restoration

Teori *image restoration* ini dapat mendukung penelitian ini,kaitannya dengan penelitian ini adalah bagaimana strategi seorang humas dalam upaya menangani permasalahan dari isu atau opini dari masyarakat yang dapat memicu terjadinya krisis pada BPJS Kesehatan itu sendiri. Dalam hal ini upaya humas BPJS Kesehatan dalam menangani keluhan-keluhan peserta/pasien yang ada terkait pelayanan atau sistem BPJS Kesehatan yang ada di RSUD AWS, sejalan dengan teori *image restoration* yang menjelaskan praktik seorang humas dalam menerapkan strategi untuk mengatasi permasalahan Ruslan (2014:224) :

1. Mengidentifikasi opini atau tuduhan apa saja yang berpotensi mengancam citra dan reputasi. Dalam hal ini BPJS Kesehatan telah melakukan pengumpulan data/fakta terkait pengaduan yang disampaikan oleh peserta BPJS Kesehatan baik secara langsung disampaikan kepada humas BPJS Kesehatan, melalui media, ataupun disampaikan melalui humas RSUD AWS sebagai perantara antara peserta/pasien dan pihak BPJS Kesehatan.
2. Memberikan perhatian pada kasus yang terjadi. Humas BPJS Kesehatan telah memberikan perhatian kepada permasalahan pengaduan yang disampaikan oleh peserta/pasien dengan cepat tanggap memberikan penjelasan dan mencari tahu penyebab terjadinya dari pengaduan yang diberikan oleh peserta BPJS Kesehatan.
3. Mengidentifikasi isu apa saja yang ada dan tidak memandang ringan kasus yang terjadi . Dalam hal ini humas BPJS Kesehatan tidak memandang semua pengaduan yang ada itu sifatnya ringan, oleh karena itu humas BPJS Kesehatan segera mencari jalan keluar untuk mengatasi permasalahan yang ada. Dengan cara menjelaskan langsung apa penyebab dari terjadinya permasalahan pengaduan tersebut kepada si pengadu.
4. Menentukan strategi berdasarkan evaluasi. Dalam hal ini untuk mengatasi permasalahan tersebut humas BPJS Kesehatan memiliki beberapa program yang dapat membantunya untuk mengatasi permasalahan pengaduan yang disampaikan oleh peserta/pasien BPJS Kesehatan. Dengan membuat program seperti *mobile JKN*, *SIPP* dan rujukan online. Yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada peserta BPJS Kesehatan.

5. Mengevaluasi sejauh mana strategi tersebut. Untuk strategi dan program yang dilakukan oleh humas BPJS Kesehatan berdasarkan hasil penelitian terkait program yang dibuat oleh humas BPJS Kesehatan kurang efektif karena untuk beberapa kalangan terutama mereka yang hidup di zaman serba teknologi ini bagi mereka yang kaum milenial program tersebut sangat memudahkan dan cukup praktis. Namun, untuk para orang tua yang masih awam atau tidak mengerti terhadap kemajuan teknologi saat ini merasa sangat kesulitan dikarenakan tidak mengerti cara menggunakannya dan cara mengoperasikan program yang dibuat oleh BPJS Kesehatan.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, penulis akhirnya menarik kesimpulan dari penelitian mengenai Strategi Humas BPJS Kesehatan Dalam Penanganan Keluhan Terhadap Pelayanan BPJS di RSUD Abdul Wahab Sjahranie Kota Samarinda sebagai berikut :

1. Dari aspek *fact finding* (penemuan fakta/pengumpulan fakta) berdasarkan hasil temuan yang didapat, bahwa mengetahui keluhan dari pasien/peserta terlebih dahulu dilakukan pencarian atau pengumpulan data/fakta, untuk menjalankannya pihak BPJS Kesehatan menggunakan media massa seperti *mobile JKN*, SIPP dan telpon ke *call center*, serta bertemu langsung dengan pasien/peserta yang melakukan pengaduan secara langsung ke kantor BPJS Kesehatan. Dari hasil pengumpulan data/fakta melalui media tadi, untuk permasalahan pengaduan keluhan terhadap BPJS Kesehatan di RSUD AWS, terdapat beberapa permasalahan baik terkait sistem atau pun pelayanan yang menyangkut BPJS Kesehatan yang ada disana. Seperti kartu yang *dinon-aktifkan* dikarenakan adanya perbedaan data dari pihak BPJS Kesehatan dan peserta/pasien BPJS Kesehatan, obat-obatan yang dikurangi jumlah pemberiannya oleh pihak BPJS Kesehatan, Obat-obatan yang tidak ditanggung oleh pihak BPJS Kesehatan, dan antrian peserta/pasien BPJS Kesehatan yang lama hal ini dikarenakan banyaknya jumlah peserta/pasien yang melakukan rujukan di RSUD AWS.
2. Dari aspek *planning & programming* (perencanaan dan program) berdasarkan hasil temuan yang didapat, bahwa Humas BPJS Kesehatan mengatasinya sesuai dengan langkah-langkah untuk mengatasi keluhan menurut Rangkuti (2003:76). Selain itu pihak BPJS Kesehatan membuat beberapa program yang tujuannya untuk mempermudah peserta/pasien untuk melakukan pengaduan, pencarian data/informasi terkait fasilitas kesehatan ataupun pendaftaran. Yaitu program *mobile JKN*, SIPP dan Rujukan Online. Program-program yang dibuat ini bertujuan untuk mengatasi permasalahan pengaduan yang sering disampaikan oleh peserta BPJS Kesehatan, selain itu untuk mempermudah peserta/pasien BPJS Kesehatan yang jauh atau tidak dapat datang langsung ke kantor BPJS Kesehatan.

3. Dari aspek *action & communication* (aksi dan komunikasi) berdasarkan hasil temuan yang didapat, bahwa untuk merealisasikan dan menjalankan program-program yang telah dibuat humas BPJS Kesehatan meminta bagian pemasaran untuk melakukan sosialisasi baik secara langsung/seminar maupun melalui media massa seperti spanduk, baliho, *ex-banner*, *leaflet*, *mading*, majalah, dan *billboard*.
4. Dari aspek *evaluating* (evaluasi) berdasarkan hasil temuan yang didapat, bahwa kegiatan sosialisasi yang diadakan BPJS Kesehatan keberbagai tempat dan kalangan, memberikan hasil dimana tiap tahunnya jumlah peserta BPJS Kesehatan mengalami peningkatan tiap tahunnya. Terkait program yang diadakan oleh pihak BPJS Kesehatan kurang efektif untuk beberapa kalangan terutama mereka yang hidup di zaman serba teknologi ini bagi mereka yang kaum milenial program tersebut sangat memudahkan dan cukup praktis. Namun, untuk para orang tua yang masih awam atau tidak mengerti terhadap kemajuan teknologi saat ini merasa sangat kesulitan dikarenakan tidak mengerti cara menggunakannya dan cara mengoperasikan program yang dibuat oleh BPJS Kesehatan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengamatan penulis dan beberapa wawancara berkenaan dengan *x-banner* dan spanduk ke beberapa fasilitas kesehatan yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan, ternyata tidak ditemukan spanduk atau *x-banner* terkait alur rujukan lanjutan pengobatan. Oleh karena itu disarankan kepada pimpinan BPJS Kesehatan, untuk memasang spanduk atau meletakkan *x-banner* alur rujukan lanjutan pengobatan. Dengan cara meminta izin terlebih dahulu kepada pemimpin di setiap fasilitas kesehatan seperti di puskesmas dan klinik yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan.
2. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara kepada beberapa orang ternyata masih banyak peserta BPJS Kesehatan yang tidak mengetahui mengenai aplikasi *mobile JKN* yang dibuat oleh BPJS Kesehatan. Oleh karena itu disarankan kepada pimpinan BPJS Kesehatan, untuk memberitahukan kepada peserta BPJS Kesehatan terkait aplikasi *mobile JKN* dengan cara melakukan sosialisasi baik secara langsung dengan mengundang masyarakat atau peserta BPJS Kesehatan ke kelurahan untuk diberikan informasi dan edukasi mengenai aplikasi *mobile JKN*, selain itu sosialisasi dapat dilakukan melalui media dengan mengiklankan melalui spanduk, banner, *x-banner*, *leaflet*, majalah, koran, *billboard*, televisi dan radio.
3. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ternyata pemasangan *billboard* mengenai BPJS Kesehatan di Kota Samarinda kurang. Oleh karena itu disarankan kepada pimpinan BPJS Kesehatan, untuk menambah lagi pemasangan *billboard* yang ada di kota Samarinda, dengan memasang

billboard di wilayah yang ramai dilalui atau dikunjungi oleh masyarakat. Seperti di pusat berbelanja yang berada di jalan M.Yamin, atau jalan yang ramai dilalui orang seperti di jalan Abul Hasan, atau di jalan Dr.Soetomo yang dekat dengan pasar tradisional yang ramai dikunjungi masyarakat Kota Samarinda.

Daftar Pustaka

- Abdul Majid, Suharto.2009.*Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta:Rajawali Press
- Barlow, J. & Moller, C.2008. *A Complaint Is A Gift*. Berrett-Koehler Publisher.
- Cangara, Hafied.2014. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi Edisi Revisi*. Jakarta:Rajawali Pers
- Cutlip,Scott M.,Allen,H.Center dan Glen M.Broom.2009.*Effective Public Relations*.Jakarta:Kencana
- Frazier,Moor.2004.*Hubungan Masyarakat Prinsip,Kasus dan Masalah*. Bandung:PT.Rosda Karya
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler.Armstrong.2008.*Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi keduabelas. Jakarta.Erlangga
- Kusumawati, Frida, 2004, *Dasar-Dasar Humas*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Moleong Lexy,J.2002.*Metode Penelitian Kualitatif*.Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moerir.2008.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*.Jakarta : PT.Bumi Aksara
- Munawik, Akhmad.2010.*Public Service Communication*.Malang: UMM Press.
- Murdoko, Hari Widjio E.2007.*Great Customer Service*.Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Prayudi.2012.*Public Relations Startejik*.Yogyakarta:CV.Pandan Mas
- Rangkuti,Freddy.2003.*Measuring Customer Satisfication*.Jakarta:PT.Gramedia Pustaka Utama
- Rd. Soemanagara.2006.*Strategi Marketing Communication*.Bandung: Alfabeta
- Ruslan,Rosady.2002.*Etika Kehumasan: Konsep dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- _____.2008.*Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- _____.2012.*Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- _____.2014.*Teori Public Relation Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*.Jakarta:Kencana
- Ratminto, Winarsih Atik Septi.2005.*Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Scot M.Cutlip,Allen.H.Center,Glen.M.Broom.2009.*Effective Public Relations*. Jakarta:Kencana
- Sugiyono.2014.*Memahami Penelitian Kualitatif*.Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2005.*Prinsip-prinsip Total Quality Service Edisi ke 5*,

Yogyakarta: ANDI

2008. *Strategi Pemasaran Edisi III*, Yogyakarta:ANDI.

Sumber Dokumen Undang-undang dan Peraturan Pemerintah :

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
2. Undang-Undang Republik Indonesia No.24 Tahun 2011 Tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial
3. Undang-Undang Republik Indonesia No.40 Tahun 2004 Tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Sumber Skripsi :

1. Komariah, Sekar.2015. "*Perencanaan Komunikasi Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) Kota Balikpapan dalam Mensosialisasikan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Kepada Masyarakat Kota Balikpapan*".Skripsi.Samarinda:Universitas Mulawarman
2. Muharni,Intan.2016. "*Strategi Humas dalam Peningkatan Mutu Pelayanan RS.Islam Siti Khadijah Palembang*".Skripsi.Palembang: Universitas Islam Negeri Raden Fatah.
(<http://eprints.radenfatah.ac.id/1064/>. Diakses pada 01 November 2017)
3. Firna.2016. "*Strategi Humas PT.PLN (Persero) Rayon Makassar Timur dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan*".Skripsi.Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
(<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/306/1/>. Diakses pada 20 Januari 2018)