

# **STRATEGI HUMAS DALAM PEMBERIAN INFORMASI PUBLIK RSKIA KOTA BANDUNG**

(Studi Deskriptif Mengenai Strategi Humas Pemberian Informasi Publik  
RSKIA Kota Bandung Melalui Kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” Dalam Meningkatkan  
Citra  
dikalangan Pasien BPJS Kesehatan)

**Annisa Marwah**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia, Jalan  
Dipatiukur 112-116, Bandung 40132, Indonesia

*E-mail:*

[annicamarwah@gmail.com](mailto:annicamarwah@gmail.com)

## ***Abstract***

*The purpose of this study was to find out about the public relations strategy in providing public information in Special Hospital for Mother and Child in Bandung through the "Health Insurance Socialization" activity in improving the image of BPJS patients by using sub-focus on information gathering, planning, communication and evaluation. This research used a qualitative method with a descriptive studies. The number of informants were 5, selected through purposive sampling technique. Data collection techniques in this study were through literature studies, using in-depth interviews, non-participant observation, documentation and internet searching. The advice for this research are for Public Relations of Special Mothers and Children Hospitals could maintain the "Health Insurance Socialization" activities so that they can always provide information that is very much needed by the community, especially the middle and lower classes and can add media when conducting socialization.*

*Keywords: Public Relations for Special Mothers and Children, Socialization of Health Insurance, Image*

## **Abstrak**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang strategi humas pemberian informasi publik RSKIA Kota Bandung melalui kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” dalam meningkatkan citra dikalangan pasien BPJS Kesehatan dengan menggunakan sub fokus pengumpulan informasi, perencanaan, komunikasi dan evaluasi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan penelitian berjumlah 5 orang yang dipilih melalui Teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui studi pustaka dan studi lapangan menggunakan wawancara mendalam, observasi non-partisipan, dokumentasi dan juga internet searching. Saran untuk penelitian ini adalah, Humas Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak dapat mempertahankan kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” agar dapat selalu memberikan informasi-informasi yang sangat di butuhkan masyarakat apalagi masyarakat menengah kebawah dan dapat menambahkan media saat melakukan sosialisasi.

Kata kunci: Humas Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak, Sosialisasi Jaminan Kesehatan, Citra

## **1. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Strategi humas adalah salah satu bentuk usaha yang dilakukan humas sebuah perusahaan atau organisasi. Memiliki sebuah strategi ialah sebagai bentuk perencanaan yang sebelumnya telah dikumpulkan informasi-informasinya guna melaksanakan program kerja untuk mencapai suatu tujuan strategi. Suatu rencana strategi perusahaan atau organisasi akan menetapkan garis besar tindakan yang akan di ambil dari startegi yang telah disepakati bersama.

Suatu perusahaan tentunya memerlukan humas untuk dapat mencapai apa yang di harapkan perusahaan. Sadar akan pentingnya strategi humas dalam menciptakan dan mengembangkan citra yang baik, maka humas harus bisa menjadi pemberi dan penyampai informasi yang baik untuk perusahaan. Selain itu, seorang humas harus selalu siap dengan cepat untuk mempelajari, mengamati dan menyelesaikan sebuah permasalahan, baik masalah yang akan berpotensi terjadi dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Bentuk komunikasi yang ada pada humas dapat mempengaruhi citra maupun reputasi yang baik bagi sebuah perusahaan.

Sama halnya dengan rumah sakit yang pasti perlu strategi humas dalam meningkatkan dan membangun, sekaligus mempertahankan citra positif di mata pasien atau masyarakat. Salah satu rumah sakit yang membutuhkan strategi humas ialah

RSKIA Kota Bandung. RSKIA Kota Bandung atau yang biasa di singkat dengan RSKIA adalah rumah sakit Pemerintah Kota Bandung, rumah sakit ini berlokasi di Jl. Astanaanyar No. 224, Astanaanyar, Bandung.

Salah satu cara strategi humas dalam pemberian informasi publik Rumah Sakit Khusus Ibu dan Anak yaitu dengan mengadakan kegiatan yang bernama “Sosialisasi Jaminan Kesehatan”. Kegiatan ini dilakukan karna adanya pro dan kontra dari pasien tentang adanya BPJS Kesehatan yang sangat membuat publik resah dengan pelayanan yang dibeda-bedakan dengan pasien yang menggunakan jalur umum.

Kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” ini berisi tentang penyuluhan BPJS Kesehatan, dimana bahwa stigma yang sudah ada dengan mendengar “BPJS Kesehatan” telah buruk. Pelayanan yang di bedakan dengan pasien umum membuat stigma itu sulit untuk di hilangkan di mata pasien maupun publik. Kegiatan tersebut juga dilakukan karena kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan fasilitas BPJS Kesehatan yang berdampak mempengaruhi citra rumah sakit yang telah berkerjasama dengan BPJS Kesehatan.

Kegiatan sosialisasi ini bertujuan agar pasien atau publik tidak salah presepsi dengan mendengar BPJS Kesehatan. Mengedukasi pasien agar lebih tau pentingnya menggunakan jaminan kesehatan karna dapat mengantisipasi biaya-

biaya lain yang lebih besar dan cara proses menggunakan BPJS Kesehatan tersebut. Kegiatan ini rutin dilakukan sebulan dua kali di Poliklinik rumah sakit yang dulunya dilakukan di Lobby tetapi karna tempatnya kurang kondusif untuk melakukan kegiatan sosialisasi maka sejak tahun 2018 dipindahkan agar lebih tepat target sasaran.

Konteks komunikasi dari penelitian ini terdiri dari komunikasi interpersonal dan komunikasi organisasi. Hubungan antara Ilmu Komunikasi dengan Komunikasi Organisasi terdapat titik fokus kepada khalayak yang termasuk dalam mencapai tujuan sebuah organisasi itu sendiri. Mulai dari bentuk pertanyaan komunikasi yang ada didalam organisasi, media apa yang dipakai, teknik dan metode apa yang di gunakan, bagaimana proses-proses yang dijalani, faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat, dan masih banyak lagi. Jawaban-jawaban dari pertanyaan tersebut menjadi bahan peneliti untuk menyajikan suatu konsep komunikasi bagi organisasi.

Sedangkan Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi antara komunikator dan komunikan. Komunikasi interpersonal mampu mengubah sikap, perilaku seseorang dan pendapat. Komunikasi interpersonal bersifat dialogis, maksudnya adalah arus balik dapat terjadi kembali. Komunikator mengetahui secara tepat apakah komunikasinya negatif maupun positif, berhasil atau tidak. Jika tidak berhasil maka komunikator dapat

memberikan kesempatan kepada komunikan untuk dapat bertanya seluas-luasnya.

Kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” yang merupakan perencanaan dari strategi humas ini melaksanakannya dengan komunikasi interpersonal agar dapat menggiring komunikan mencapai tujuan yang diinginkan. Adanya juga interaksi tanya jawab yang diberikan membuat kegiatan ini mendapatkan hasil yaitu berhasil atau tidaknya kegiatan ini berlangsung.

Kegiatan sosialisasi ini merupakan strategi humas yang mana memiliki proses dan aspek manajemen public relations dari Dominick dalam buku *Handbook Of Public Relations*. Proses dan aspek manajemen PR ialah pengumpulan informasi (*information gathering*), perencanaan (*planning*), komunikasi (*communication*), evaluasi (*evaluation*). Yang di singkatkan menjadi IPCE. Peneliti pun ingin melihat apakah kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” yang di adakan oleh Strategi Humas Pemberian Informasi Publik RSKIA Kota Bandung dapat meningkatkan citra di kalangan pasien BPJ Kesehatan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka di dapat rumusan masalah yaitu: Bagaimana Strategi Humas Pemberian Informasi Publik RSKIA Kota Bandung Melalui Kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” Dalam Meningkatkan Citra dikalangan Pasien BPJS Kesehatan?

### 1.3 Maksud dan Tujuan

#### 1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis, menjelaskan dan mendeskripsikan bagaimana Strategi Humas Pemberian Informasi Publik RSKIA Kota Bandung Melalui Kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” Dalam Meningkatkan Citra dikalangan Pasien BPJS Kesehatan.

#### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui pengumpulan informasi (*information gathering*), perencanaan (*planning*), komunikasi (*communication*), dan evaluasi (*evaluation*). Humas Pemberian Informasi Publik RSKIA Kota Bandung melalui kegiatan “sosialisasi jaminan kesehatan” dalam meningkatkan citra dikalangan pasien BPJS Kesehatan.

### 1.4 Kegunaan Penelitian

#### 1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi. Penelitian ini pun diharapkan dapat berguna bagi penelitian-penelitian relevan selanjutnya, yakni sebagai studi perbandingan, Khususnya untuk Komunikasi Organisasi dan Komunikasi Interpersonal yang berkaitan mengenai Strategi Humas dan juga untuk meningkatkan Citra.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Sedangkan kegunaan praktisi dalam penelitian ini adalah dapat berguna untuk peneliti sendiri, bagi akademik, dan juga bagi RSKIA Kota Bandung.

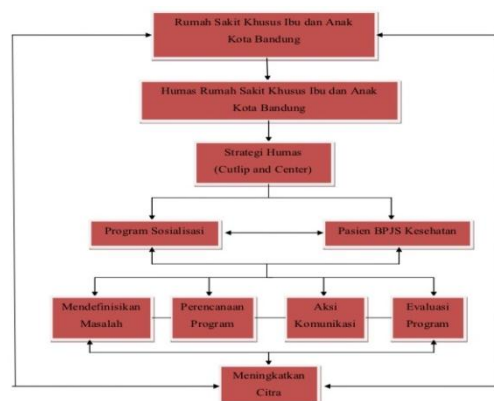
## 2. Tinjauan Pustaka dan Kerangka Pemikiran

### 2.1 Tinjauan Pustaka

Pada sub bab ini peneliti akan memaparkan tentang apa yang pantas untuk gagasan yang digunakan mengenai penelitian ini, serta studi literatur, dokumen maupun arsip yang mendukung.

### 2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan alur pemikiran untuk memperkuat fokus yang melatar belakangi penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini peneliti akan mencoba menjelaskan masalah pokok penelitian. Adapun dari kerangka pemikiran bisa dilihat pada gambar dibawah ini:



### 3. Metode Penelitian

#### 3.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, adapun definisi penelitian deskriptif menurut Elvinaro Ardianto.

Menurut Ardianto (2010:60) bahwa metode Deskriptif metitikberatkan kepada observasi dan juga suasana alamiah, Peneliti ikut turun langsung ke lapangan, yang bertindak sebagai seorang pengamat. Beberapa kategori seperti kategori perilaku, mengamati gejala, lalu mencatatnya dalam sebuah buku observasi.

#### 3.2 Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti memilih 5 informan, dengan 2 informan kunci dan 3 informan pendukung. Pemilihan informan dilakukan dengan metode *purposive sampling*.

**Tabel 3.1**  
**Data informan kunci**

No	Nama	Keterangan
1	Anwar Junaidi	Humas Pemberian Informasi Publik RSKIA Kota Bandung
2	R Munajat Nur Octavia	Humas RSKIA Kota Bandung

**Tabel 3.2**  
**Data Informan Pendukung**

No	Nama	Keterangan
1	Anna Lussiana	Pasien umum
2	Nani Nurhayati	Pasien BPJS Kesehatan
3	Yanta Lesmana	Pasien BPJS Kesehatan

#### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Sebagai bentuk yang menunjang untuk membuktikan bahwa penelitian ini valid atau tidak dan tidak hanya didasari oleh pengetahuan yang dimiliki, melainkan informasi-informasi dalam bentuk data yang relevan dan dijadikan bahan-bahan penulisan agar dapat dianalisis akhirnya. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah studi literatur, internet searching, observasi non partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi.

#### 3.4 Uji Keabsahan Data

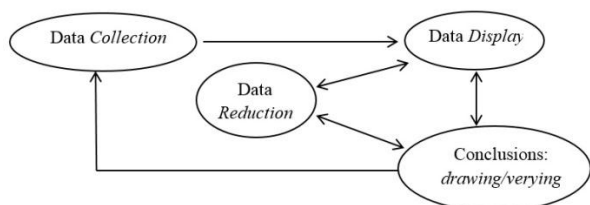
Adapun uji keabsahan data yang dilakukan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Meningkatkan ketekunan
2. *Membercheck*

#### 3.5 Teknis Analisa Data

Teknik analisa data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 3.1**  
**Komponen-Komponen Analisa Data Model**  
**Kualitatif**



Data diperoleh dari lapangan kemudian dilakukan secara analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. Pengumpulan data (*data collection*)
2. Reduksi data (*data reduction*)
3. Penyajian data (*data display*)
4. Penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*)

### 3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RSKIA Kota Bandung Jl. Astanaanyar No. 224, Kota Bandung, Jawa Barat 40242.

#### 3.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan selama 6 bulan. Terhitung dari pertengahan bulan Februari 2019 sampai dengan akhir bulan Agustus 2019.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini peneliti akan menganalisa dan membahas hasil penelitian mengenai strategi humas pemberian informasi publik RSKIA Kota Bandung melalui kegiatan

“Sosialisasi Jaminan Kesehatan” dalam meningkatkan citra kalangan pasien BPJS Kesehatan.

Di penelitian kualitatif peneliti harus menggali informasi sedalam mungkin untuk mendapatkan data dari beberapa orang informan. Pada penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan 5 orang informan dengan 2 informan kunci dan 3 informan pendukung, adapun jadwal wawancara bersama informan bisa dilihat dibawah ini:

**Table 4.1**  
**Jadwal wawancara informan kunci**

Nama	Hari/tanggal
Anwar Junaidi	15-03-2019
	24-04-2019
	12-07-2019
	17-07-2019
R Munajat Nur Octavia	24-04-2019
	12-07-2019

**Table 4.2**  
**Jadwal wawancara informan pendukung**

Nama	Waktu
Anna Lussiana	18-07-2019
Nani Nurhayati	18-07-2019
Yanta Lesmana	18-07-2019

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilaksanakan peneliti bersama seluruh informan, didapatkan data bahwa tahapan awal dari proses dan aspek manajemen *public relations* memanglah mencari informasi terlebih dahulu, menyusun perencanaan,

mengkomunikasikan secara verbal non verbal dan mengevaluasi kegiatan yang telah berlangsung.

Mengumpulkan informasi pertama dari pihak yang membuat kebijakan peraturan yaitu dari BPJS Kesehatan. Agar apa yang disampaikan dapat lebih jelas dan pasti maka Humas RSKIA Kota Bandung ikut turut hadir apabila di undang saat BPJS Kesehatan mensosialisasikan tentang BPJS Kesehatan. Informasi yang di dapat biasanya juga dari target pasien, dengan cara membuat kuesioner untuk di isi oleh pasien dan juga bisa melalui media sosial rumah sakit.

Meningkatkan citra rumah sakit yang di fokuskan ke pasien pengguna BPJS Kesehatan dengan cara mendengar keluh kesahnya dan dengan pelayanan yang cepat dan ramah. Informan pun memberi tahu bahwa cara mengadakan sosialisasi kepada masyarakat akan melihat bahwa kita peduli dengan mereka. Sosialisasi dilakukan pun tidak hanya lewat tatap muka saja melainkan bisa menggunakan media sosial yang ada.

Berlangsungnya kegiatan ini dikarenakan kegelisahan yang di rasakan juga oleh informan tentang kurangnya sosialisasi informasi tentang BPJS Kesehatan yang mengakibatkan menjadi salah persepsi dan menimbulkan stigma yang buruk di kalangan pasien yang ingin berobat.

Penyampaian komunikasi di sesuaikan dengan latar belakang pasien dan khususnya pendidikan pasien agar pesan dapat disampaikan

secara efektif dan lebih mudah diterima.

Untuk mengevaluasi kegiatan dilakukan agar dapat mengetahui bagaimana perbedaan sebelum dan sesudah kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” ini berlangsung. Menilai apakah berhasil atau tidaknya dengan rencana awal yang telah ditetapkan.

**Gambar 4.1**  
**Suasana berlangsungnya kegiatan**  
**“Sosialisasi Jaminan Kesehatan”**



## 4.2 Pembahasan

Strategi humas diperlukan dalam sebuah organisasi perusahaan agar perusahaan menjadi lebih struktur dan dapat berjalan lebih baik. Humas yang memiliki strategi yang baik mencerminkan citra dari perusahaan tersebut, termasuk dikalangan pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan.

Jika melihat dari proses dan aspek manajemen *public relations* oleh Elvinaro bahwa ada 4 aspek yaitu sebagai berikut:

### 1. Informasi

Informasi yang dimaksud ialah mengumpulkan narasumber-narasumber yang mempunyai informasi secara

valid agar bisa dapat terjamin sumber mana yang dipercaya.

Ketika ingin melakukan suatu kegiatan tentunya harus mencari terlebih dahulu masalah yang ada. Mencari informasi sebanyak-banyaknya agar kegiatan ini dapat berlangsung dengan baik.

Stigma yang ada dalam pelayanan rumah sakit ialah perbedaan penggunaan jalur, menggunakan jalur BPJS Kesehatan dengan jalur pasien umum.

Hal tersebut dapat menimbulkan pandangan tentang citra rumah sakit baik atau tidaknya.

## 2. Perencanaan

Tahap perencanaan yang dilakukan adalah menyusun strategi dengan matang. Humas rumah sakit merancang bagaimana agar tidak terjadi hal yang tidak diharapkan dengan mengantisipasi berbagai perencanaan.

Kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan ini” telah di rencanakan sejak lama. Kegiatan ini guna meningkatkan citra positif di mata pasien BPJS kesehatan.

## 3. Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah jembatan bagi antar sesama manusia. Komunikasi

selain dengan tatap muka secara langsung bisa di dampingi dengan media yang ada.

Suatu media dapat menunjang sebuah komunikasi agar tersampaikan dengan baik dan utuh secara keseluruhan. Dalam kegiatan ini memerlukan media seperti banner agar pasien mengetahui jadwal-jadwal informasi yang diberikan agar pasien yang ketinggalan dengan kegiatan ini dapat mengetahui.

## 4. Evaluasi

Kemudian yang terakhir adalah evaluasi. Evaluasi dilakukan agar dapat mengetahui perbedaan sesudah dan sebelum kegiatan berlangsung. Dan menilai apakah berhasil atau tidaknya kegiatan tersebut.

Evaluasi tidak hanya dari humas saja melainkan bisa melalui pasien yang mendengarkan kegiatan tersebut.

Misalnya, bagaimana pandangan tentang berlangsungnya kegiatan ini bahkan mengenai saran dan kritik bisa didapat agar bisa membangun kegiatan ini menjadi lebih baik.



## 5. Kesimpulan dan Saran

### 5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan dan dijelaskan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi humas pemberian informasi publik RSKIA Kota Bandung dalam kegiatan “Sosialisasi Jaminan Kesehatan” berjalan dengan sesuai yang diharapkan.

Menghilangkan semua femikiran pasien sangatlah sulit tetapi merubah sudut pandang tentang menilai stigma buruk mengenai pelayanan BPJS Kesehatan bisa diatasi dan dapat menimbulkan citra yang positif.

### 5.2 Saran

Saran dari peneliti dalam penelitian ini ialah diharapkan agar humas rumah sakit khusus ibu dan anak dapat mempertahankan kegiatan tersebut karena masyarakat sangat membutuhkan informasi-informasi yang diberikan.

Peneliti juga menyaran agar komunikasi yang disampaikan lebih di tunjangan dengan media-media yang ada. Misalnya, menggunakan infokus agar target sasaran tidak hanya mendengar suara tapi bisa membaca juga.

## 6. Daftar Pustaka

Buku:

Ardianto, Elvinato. 2018. *Handbook Of Public Relations* Cetakan Kelima. Bandung: Sembiosa Rekatama Media.

Karya ilmiah:

Setyawati, Diana. 2017. *Strategi Public Relations Dalam Mempertahankan Citra Halal Tourism di Syariah Hotel Solo*. Solo: Skripsi, Ilmu Komunikasi dan penyiaran Islam, Institut Agama Islam Negeri Surakarta.