

BAB IV

PAPARAN PENELITIAN, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Penelitian

1. Profil BPJS Kesehatan Pamekasan



(Gambar 4.1 Keadaan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pamekasan)

a. Sejarah BPJS Kesehatan

Adanya pengeluaran yang tidak terduga apabila seseorang terkena penyakit, apalagi tergolong penyakit berat yang menurut stabilisasi yang rutin seperti hemodialisa atau biaya operasi yang sangat tinggi. Hal ini dapat berpengaruh pada penggunaan pendapatan seseorang dari pemenuhan kebutuhan hidup pada umumnya menjadi biaya perawatan dirumah sakit obat-obatan, operasi, dan lain-lain. Hal ini tentu menyebabkan kesukaran ekonomi bagi diri sendiri maupun keluarga. Dapat disimpulkan, bahwa kesehatan tidak bisa diganti dengan uang, dan tidak ada orang kaya dalam menghadapi penyakit karena dalam sekejap kekayaan yang di miliki seorang dapat hilang untuk mengobati penyakit yang di deritanya. Begitu pula dengan risiko kecelakaan dan kematian.

Presiden Megawati mensahkan UU No. 40/2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) pada 19 Oktober 2004, banyak pihak berharap tudingan Indonesia sebagai “negara tanpa jaminan sosial” akan segera luntur. Munculnya UU SJSN ini juga dipicu oleh UUD tahun 1945 dan perubahannya tahun 2002 dalam Pasal 5 ayat (1), Pasal 20, Pasal 28H ayat (1), ayat (2) dan ayat (3), serta pasal 34 ayat (1) dan ayat (2) mengamanatkan untuk mengembangkkn Sistem Jaminan Sosial Nasioanl. Sehingga disahkan dan diundangkan UU SJSN telah melalui proses yang panjang dari tahun 2000 hingga 19 Oktober 2004.¹

Dalam Laporan Pelaksanaan putusan MPR RI oleh Lembaga Tinggi Negara pada Sidang Tahunan MPR RI Tahun 2001 (ketetapan MPR RI No. X/ MPR RI Tahun 2001 butir 5.E.2) dihasilkan putusan pembahasan MPR RI yang menugaskan Presiden RI “membentuk Sistem Jaminan Sosial Nasional dalam rangka memberikan perlindungan sosial yang lebih menyeluruh dan terpadu”. Pada tahun 2001, Wakil Presiden RI Megawati Soekarnoputri mengarahkan sekertaris wakil Presiden RI membentuk Kelompok Kerja Sistem Jaminan Sosial Nasional (Pokja SJSN – Kepseswapres, No. 7 Tahun 2001, 21 Maret 2001 jo. Kepseswapres, No. 8 Tahun 2001, 11 Juli yang diketuai Prof. Dr. Yaumil C. Agoes Achir dan pada Desember 2001 telah menghasilkan naskah awal dari Naskagh Akademik SJSN (NA SJSN). UU SJSN secara resmi diterbitkan menjadi UU No. 40 Tahun 2004 tentang SJSN pada tanggal 19 Oktober tahun 2004. ²

¹ R. Permata Hastuti A, F. Milla Fitri, *Asuransi Konvensional, Syari'ah & BPJS*, (Yogyakarta: Parama Publishing, 2016), 157

² Ibid, hal 158-159

Pada bulan Januari 2005, kebijakan ASKEKIN mengantar beberapa daerah ke MK untuk menguji UU SJSN terhadap UUD Negara RI Tahun 1945. 4 bulan kemudian, pada 31 Agustus 2005, MK menganulir 4 ayat dalam pasal 5 yang mengatur penetapan 4 BUMN tersebut dan memberi peluang bagi daerah untuk membentuk BPJS Daerah (BPJSD). Putusan MK semakin memperumit penyelenggaraan jaminan sosial di masa transisi. Dengan demikian DPRD mengambil alih perancangan RUU BPJS pada tahun 2010. Perdebatan konsep BPJS kembali mencuat ke permukaan sejak DPR mengajukan RUU BPJS inisiatif DPR kepada pemerintah pada bulan Juli 2010. Pro dan kontra BPJS akhirnya berakhir pada 29 Oktober 2011, ketika DPR RI sepakat dan kemudian mengesahkannya menjadi Undang-Undang.

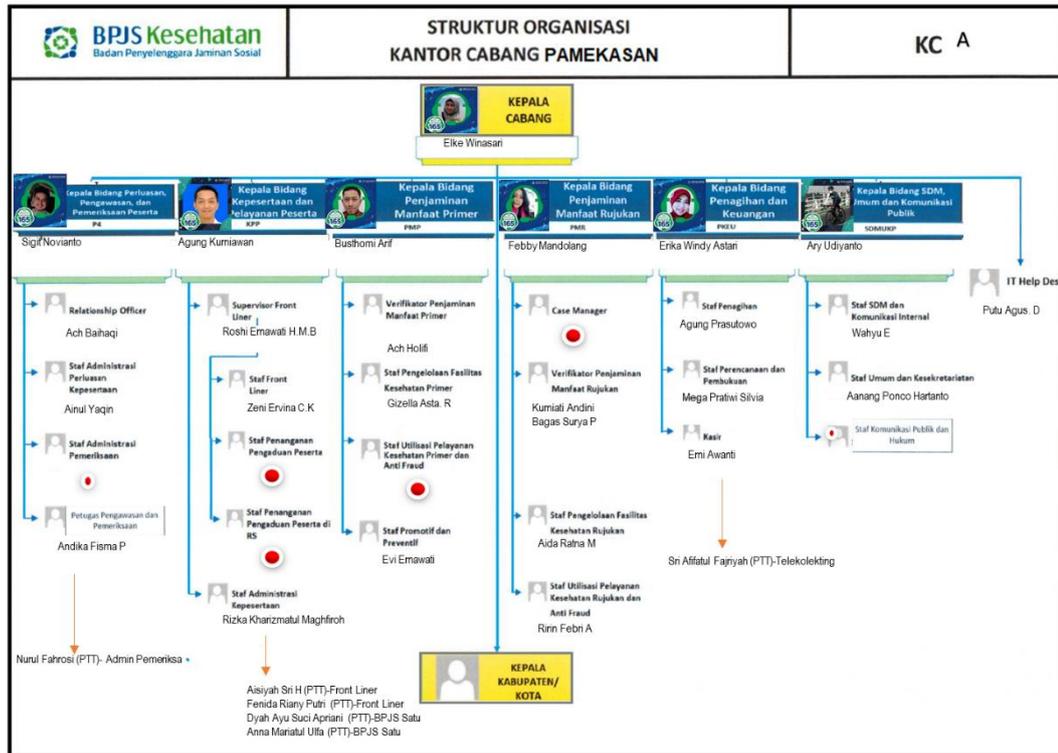
BPJS Kesehatan mulai beroperasi menyelenggarakan program jaminan kesehatan pada tanggal 1 Januari. Kemudian pasal 62 ayat (1) UU BPJS menentukan PT Jamsostek (Persero) berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan pada tanggal 1 Januari 2014 BPJS Ketenagakerjaan dan menurut Pasal 64 UU BPJS mulai beroperasi paling lambat tanggal 1 Juli 2015. BPJS adalah badan hukum yang terbentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU No. 24 tahun 2011). BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.³

BPJS Kesehatan cabang Pamekasan, sebelumnya kantor BPJS Kesehatan ini berada di kota Sumenep dari tahun 2009 akhir dan berpindah ke kota Pamekasan menjadi kantor cabang yang berada di

³ Ibid, hal 162-163

Pamekasan, tapi pada waktu itu masih menjadi PT Askes.⁴ Pembukaan kantor BPJS Kesehatan Pamekasan ini sesuai dengan beroperasinya BPJS Kesehatan di Pusat, yaitu 1 Januari 2014.⁵

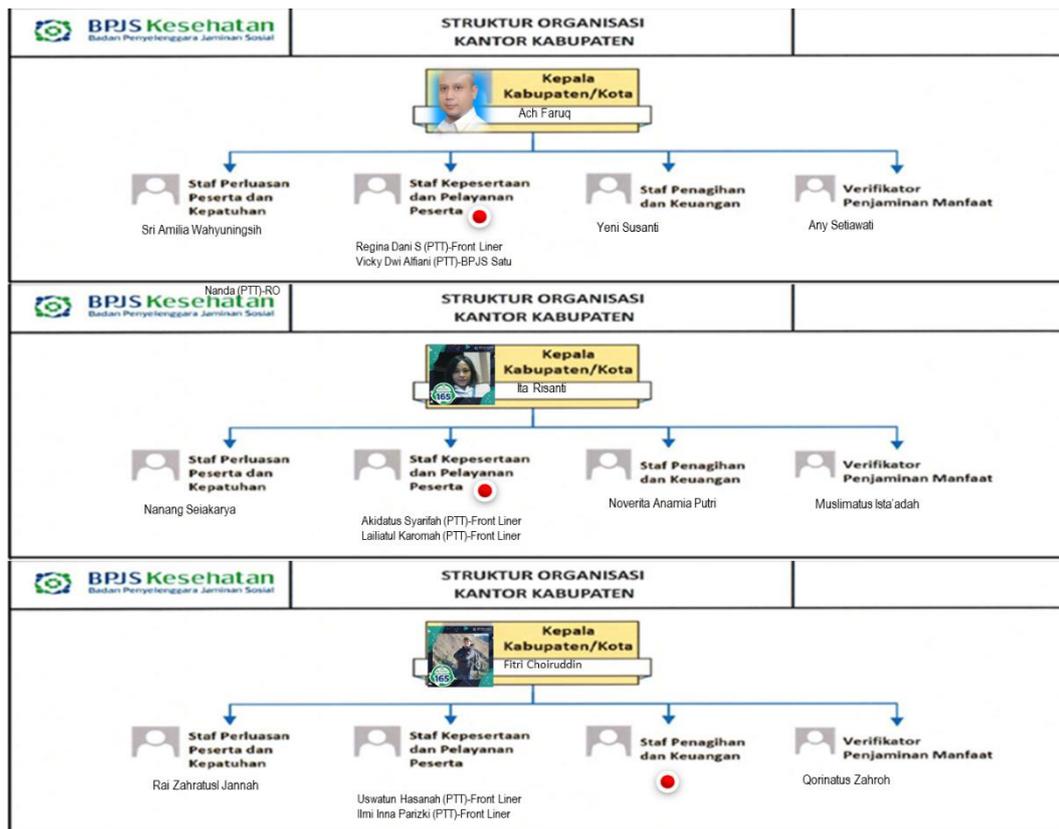
2. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Pamekasan, Visi dan Misi



(Gambar 4.2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Pamekasan)

⁴ Agung Kurniawan, Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, wawancara langsung (18 Mei 2022)

⁵ Bapak Tegar, Bagian Kehumasan BPJS Kesehatan Pamekasan, wawancara menggunakan WhattsAp (10 November 2021)



(Gambar 4.3 Struktur BPJS Kesehatan Pamekasan)

b. Visi dan Misi

1. Visi BPJS Kesehatan

Menjadi badan penyelenggara yang dinamis, akuntabel, dan terpercaya untuk mewujudkan jaminan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, berkeadilan, dan inklusif.

2. Misi BPJS Kesehatan

- a. Meningkatkan kualitas layanan kepada peserta melalui layanan terintegrasi berbasis teknologi informal
- b. Menjaga keberlanjutan program JKN-KIS dengan menyeimbangkan antara Dana Jaminan Sosial dan Biaya manfaat yang terkendali.

- c. Memberikan jaminan kesehatan yang berkeadilan dan inklusif mencakup seluruh penduduk Indonesia.
- d. Memperkuat engagement dengan meningkatkan sinergi dan kolaborasi pemangku kepentingan dalam mengimplementasikan program JKN-KIS.
- e. Meningkatkan kapabilitas Badan dalam menyelenggarakan program JKN-KIS secara efisien dan efektif yang akuntabel, berkehati-hatian, dengan prinsip tata kelola yang baik, SDM yang produktif, mendorong transformasi digital serta inovasi yang berkelanjutan.

B. Temuan Penelitian

Penelitian ini, sumber informasi yang didapatkan oleh peneliti yaitu yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya Kepala Bidang Kepengurusan dan Pelayanan peserta BPJS Kesehatan cabang Pamekasan, dan bagian kehumasan BPJS Kesehatan Pamekasan. Hal ini untuk mengetahui informasi penelitian sesuai dengan judul yaitu “Strategi *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan dalam Mempertahankan *Brand Image* Perusahaan di Masa Covid-19”. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan prosedur pengumpulan data melalui, wawancara secara langsung, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung dan juga melalui whatsapp.

1. Bagaimana *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan dalam mempertahankan *Brand Image* di tengah Pandemi covid-19. Sebelum dan sesudah adanya covid-19 ini justru memberikan perubahan yang signifikan di bagian pelayanan para peserta.

Covid-19 merupakan salah satu penyakit cepat menyebar yang cukup mematikan, kasus covid-19 di Indonesia pertama kali yaitu pada pertengahan bulan Maret 2021. Dengan adanya virus ini semua keadaan berubah, yang sebelumnya gampang untuk melakukan sesuatu setelah adanya virus ini menjadi susah dan dibatasi.

Keadaan sebelum dan sesudah adanya covid-19 sangat berpengaruh pada kantor BPJS Kesehatan cabang Pamekasan, ada beberapa perubahan saat pandemi covid-19. Setelah adanya pandemi covid-19 munculnya batasan-batasan saat melakukan pelayanan secara langsung, seperti batasan kerumunan, batasan tempat duduk. Menurut Agung Kurniawan selaku bagian Kepala Bidang Kepesertaan dan pelayanan peserta.

“untuk operasional kita berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan, namun ada beberapa perubahan kondisi. Karena sebelum pandemi tidak ada prokes, tidak ada batasan kerumunan, jadi perbedaannya disitu. Jadi, kalau dulu peserta datang ke kantor itu bisa leluasa datang langsung dilayani, dengan adanya pandemi pemerintah ada instruksi untuk pembatasan kerumunan dan BPJS juga menerapkan itu, kita sebagai layanan publik memastikan BPJS Kesehatan itu tidak akan menjadi kelas terbaru penyebaran covid-19, dan juga kita mematuhi prokes ada pembatasan layanan. Jadi perbedaannya sebelum dan sesudah, apabila peserta leluasa datang sesudah covid atau dalam saat covid-19 kita ada kebijakan pembatasan layanan tatap muka. Artinya peserta yang dapat dilayani di kantor itu tertentu, jadi tidak semuanya kalau di kantor sudah penuh kita arahkan ke layanan tatap muka, tapi secara keseluruhan pelayanan peserta bisa terlaksana dengan baik”.⁶

Dengan adanya penerapan protokol kesehatan di BPJS Kesehatan pamekasan, tidak membuat para peserta mudah untuk menaati saat melakukan pelayanan di kantor BPJS Kesehatan Pamekasan. Menurut Agung Kurniawan selaku Kepala Bidang Kepesertaan dan pelayanan

⁶ Agung Kurniawan, Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, wawancara langsung (18 Mei 2022)

peserta, peserta yang tidak menaati prokes saat melakukan pelayanan adalah sebuah tantangan yang harus di lawan.

“kesulitannya sebetulnya, kita lebih ke edukasi ke masyarakat. Kalau kesulitan pelayanan tidak ada karena ada sistem regulasi yang sudah mengatur, menurut saya tantangannya adalah mengedukasi masyarakat bagaimana menaati prokes, pentingnya menjaga kesehatan, karena banyak masyarakat yang datang kesini. Yang awalnya tidak menggunakan masker, belum vaksin, dengan adanya ketentuan prokes disini, peserta menjadi paham bahwa menjaga kesehatan itu penting, dan akhirnya mereka menggunakan masker. Kemudian peserta yang belum vaksin kita edukasi, kalau masuk masuk kantor harus vaksin terlebih dahulu”.⁷

Perubahan peraturan juga dirasakan salah satu peserta BPJS Kesehatan Pamekasan. Menurut ibu Iin perubahan pelayanan di kantor BPJS Kesehatan ini efektif di tengah pandemi covid-19, dengan adanya pembatasan kerumunan, memakai masker, pembatasan di tempat duduk minimal 1 meter, pembatasan di pelayanan, sebelum masuk di cek suhu terlebih dahulu dan pengecekan vaksinasi melalui aplikasi PeduLindung sangat membantu kepada peserta yang suka tidak menaati prokes dari pemerintah yang sudah ditetapkan. Selain itu juga, dengan adanya prokes dan mewajibkan para peserta untuk vaksin sebelum ke kantor langsung adalah untuk membantu pemerintah agar masyarakat sadar bahwa vaksin itu sangat penting ditengah pandemi covid-19.

“kalau masalah perubahan peraturan saya sangat setuju dengan kebijakan dari pihak BPJS Kesehatan., karena untuk mencegah penularan covid juga. Saya lihat juga secara langsung di kantor BPJS Kesehatan Pamekasan, lumayan banyak para peserta yang menaati prokes ini, jadi juga bisa membantu pemerintah untuk menegakkan aturan prokes dan juga membantu pemerintah mengedukasi masyarakat untuk vaksin.”⁸

⁷ Agung Kurniawan, wawancara langsung (18 Mei 2022)

⁸ Ibu Indra Suhartatti, wawancara langsung. (03 Mei 2022)

Awal-awal adanya covid-19 ini memang menjadi sebuah tantangan BPJS Kesehatan Pamekasan untuk tetap melayani para peserta dengan baik. Selain tantangan, BPJS Kesehatan Pamekasan juga mendapatkan keluhan setelah adanya pandemi covid-19. Keluhan para peserta dikaranekan adanya pembatasan layanan, setiap harinya para peserta dibatasi untuk pelayanan secara langsung.

“kalau keluhan mungkin pas awal-awal covid-19, kalau dulu peserta begitu datang langsung dilayani, tapi dengan adanya pandemi ini peserta yang datang ini disaring terlebih dahulu, artinya yang betul-betul memerlukan. Peserta kalau tidak bisa dilayani langsung akan mengeluh, mengeluhnya itu karena peserta belum tahu kalau sudah ada layanan yang berbasis online, jika peserta mengeluh kita sampaikan bahwa kita punya layanan lain selain tatap muka”.⁹

2. Apakah Strategi *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan efektif dalam mempertahankan *Brand Image* di tengah Pandemi Covid-19.

Seperti yang diketahui *Public Relations* adalah bentuk kerjasama antar individu dengan individu, organisasi dengan publiknya menggunakan komunikasi. Agar proses komunikasi berjalan efektif, maka seorang *public Relations* harus bisa memahami pengetahuan dan kebutuhan publik sarasannya. Strategi dalam *Public Relations* adalah tokoh utama yang harus membantu sebuah instansi dalam menyesuaikan perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan perusahaan. Sedangkan *Brand Image* adalah bentuk sebuah kepuasan terhadap barang atau jasa yang telah mereka beli atau mereka gunakan.

Strategi *Public Relations* dalam mempertahankan *Brand Image* BPJS Kesehatan Pamekasan ditengah pandemi covid-19 menjadi sebuah tantang bagi pihak BPJS Kesehatan Pamekasan, karena *Public Relations* di BPJS

⁹ Agung Kurniawan, Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, wawancara langsung (18 Mei 2022)

Kesehatan harus memastikan pelayanan tetap berjalan dengan baik dan tetap menjaga proses yang telah di perintahkan oleh pemerintah. Berkaitan dengan menjaga *Brand Image* di perusahaan selama pandemi *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan juga harus memastikan peserta selalu puas atas pelayanan yang diberikan, juga memastikan pelayanan tidak ada kendala, meskipun dilayani di tengah pandemi-19.

“karena kami ini produknya itu bukan produk jualan barang. Jadi disini kan kita layanan jasa, memang ada kaitannya dengan kepuasan peserta. BPJS Kesehatan mempunyai tanggung jawab menjaga kepuasan peserta, bagaimana peserta itu tetap puas. Itu ada beberapa hal, yang pertama kita harus memastikan terpenuhinya hak peserta, hak peserta itu ada layanan administrasi.peserta datang mau cetak kartu, mau ngubah data, mau ngedaftar, itu layanan administrasi. Ada juga layanan non administrasi, layanan kesehatan yang ada di puskesmas yang ada di rumah sakit. Dan kita harus memastikan itu bisa berjalan dengan baik, kita memastikan mereka dilayani sampai dengan tuntas. Kemudian di fasilitas kesehatan bagaimana sebisa mungkin kita itu memastikan peserta bisa dilayani dengan baik sesuai dengan ketentuannya di puskesmas, dirumah sakit.”¹⁰

Memberikan kepuasan pelayanan adalah salah satu bentuk strategi yang digunakan *Public Relations* BPJS Kesehatan pamekasan untuk tetap menjaga *Brand Image* perusahaan di tengah pandemi. Selain memenuhi hak dan kewajiban para peserta BPJS, pihak BPJS Kesehatan Pamekasan juga harus selalu siap dan tanggap dalam pemberian informasi-informasi terbaru sesuai dengan kebutuhan masing-masing para peserta. Hal ini juga bisa dikaitkan dengan 2 fungsi *Public Relations*, yaitu diantaranya sebagai berikut:

¹⁰ Agung Kurniawan, Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, wawancara langsung (18 Mei 2022)

1. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi-informasi terbaru dari perusahaan kepada *public*.

2. Melayani *public* dengan baik dan memberikan nasehat kepada pimpinan.

Public Relations BPJS Kesehatan memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan peserta, selain memberikan informasi-informasi terbaru, *Public Relations* BPJS Kesehatan juga harus melakukan sosialisasi baik secara langsung atau tatap muka maupun secara *online*. Dikarenakan pandemi covid-19 sosialisasi secara tatap muka jarang dilakukan, sedangkan jika bersosialisasi secara online dengan cara, menyiarkan atau memberikan informasi-informasi terbaru lewat siaran radio, dan juga melalui tulisan seperti memasang *baleho* di jalanan.

“kita memastikan pemberian informasi sesuai dengan kebutuhan peserta, misalkan peserta itu bertanya tentang caranya mengubah data, nah kita harus segera merespon itu. Jadi ada batasan waktu, misalkan ada yang bertanya ‘mau mendaftar menjadi peserta mandiri bisa digunakan sampai berapa lama paling cepat berapa hari?’. saya harus merespon pertanyaan itu pada kesempatan pertama, kesempatan pertama itu artinya saya tidak boleh menunda-nunda. Kemudian, yang terakhir adalah sosialisasi. Sosialisasi itu pekerjaan yang terus menerus, hanya kan dinamis ya informasi kebijakan itu berubah sewaktu-waktu, jadi saya juga harus menyampaikan ke peserta bahwa ini ada perubahan kebijakan, ini hak-hak yang terbaru.”¹¹

Pandawa adalah layanan BPJS Kesehatan yang berbasis digital melalui pelayanan administrasi Whatsapp sebagai salah satu upaya memberikan kemudahan bagi peserta dalam mengakses layanan kepesertaan JKN-KI, apalagi di tengah kondisi pandemi seperti sekarang ini sangat membantu para peserta. Dengan adanya sistem layanan baru tersebut, ternyata masih tidak

¹¹ Agung Kurniawan, wawancara secara langsung. (18 Mei 2021)

banyak peserta BPJS Kesehatan yang belum mengetahui aplikasi Pandawa ini. Menurut Agung Kurniawan , aplikasi ini sangat efektif untuk masa pandemi covid-19, cukup menghubungi melalui aplikasi WhattsAp dengan nomor 08118165165, tapi sayangnya tidak banyak dari peserta yang belum tahu dengan adanya aplikasi Pandawa.

“dengan adanya aplikasi pandawa ini sangat efektif. Tapi ada beberapa peserta yang kurang tahu mengenai aplikasi pandawa ini, kenapa saya bilang efektif? Karena secara tren pemakain atau pengguna pandawa setiap bulannya meningkat, artinya banyak masyarakat yang terbantu menggunakan pandawa, karena tidak perlu datang ke kantor, kebutuhan peserta itu bisa terpenuhi. Jadi, akhirnya semakin bertambahlah pengguna pandawa setiap bulannya. Cara menggunakan palikais pandawa ini cukup menghubungi nomor Whattsap Pandawa, nanti langsung di respon sama petugasnya.¹²

Menurut salah satu pengguna layanan pandawa, layanan pandawa ini sangat efektif dan mudah untuk dilalukan dikarenakan pandemi covid-19 serba susah untuk melakukan sesuatu. Apalagi kalau pergi ke kantor BPJS Kesehatan di Pamekasan agak susah, setelah adanya sistem layanan online kurang lebihnya membantu para peserta untuk mengurus sesuatu tanpa harus pergi ke kantor BPJS Kesehatan. Menurut ibu Dini sebagai salah satu pengguna layanan pandawa, mengatakan bahwa layanan ini sangat mudah untuk dilakukan, hanya dengan menghubungi nomor whatsapp yang sudah ada dan akan direspon cepat.

“ dulu pernah pekek BPJS punya anak saya. Kalau masalah layanan, lumayan lah pelayanannya. Semenjak adanya covid-19 itu sudah gak pakek kartu, langsung serba online semua. Waktu itu ada layanan pandawa, saya pakai layanan pandawa untuk mengecek kartu sama ngaktifin aplikasi. Dan menurut saya layanan pandawa ini sanagt efektif ditengah pandemi, karena gak perlu ke kantor”¹³

¹² Agung Kurniawan, wawancara secara langsung. (18 Mei 2021)

¹³ Ibu Dini, wawancara melalui whatsapp. (03 Mei 2022)

Strategi *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan untuk mempertahankan Brand Image perusahaan di tengah pandemi bukan hanya tentang memberikan hak dan kewajiban. Di tengah pandemi covid-19 memang menjadi pr bagi suatu perusahaan harus memikirkan strategi untuk kedepan mempermudah konsumen dalam menikmati jasa atau barangnya. Begitu juga strategi *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan untuk tetap menjaga citra perusahaan. *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan menciptakan beberapa sistem baru dalam pelayanan secara online. Sistem baru ini sangat efektif dan sangat bermanfaat di tengah pandemi covid-19, selain aplikasi Pandawa yang sudah dijelaskan diatas, ada juga beberapa sistem baru yang dibuat untuk mempermudah pelayanan, hal ini juga menjadi kepuasan tersendiri bagi para peserta dan pihak BPJS Kesehatan Pamekasan.

“ada beberapa, ada mobile JKN, istilahnya yang kita ‘jual’ itu Mobile JKN, karena di Mobile JKN itu representasi dari pelayanan di loket. Di Mobile JKN itu ada info peserta, ada hak dan kewajiban, dan regulasi-regulasi itu ada di Mobile JKN. Mobile JKN juga menjadi andalan kita, karena disitu bisa daftar lewat mobile JKN, bisa melakukan perubahan data, bisa mengambil nomor antrian kalau mau berobat, bisa melakukan screening kesehatan, bisa menggantikan kartu. Itu dari sistemnya”.¹⁴

Aplikasi mobile JKN adalah aplikasi yang juga banyak digunakan di masa pandemi covid-19 ini, karena banyak fitur layanan yang bisa kita gunakan di aplikasi ini, seperti fitur perubahan data peserta, pendaftaran peserta, bisa cetak kartu sendiri melalui aplikasi Mobile JKN. Menurut salah satu pengguna aplikasi Mobile JKN mbak Eka, mbak eka menggunakan aplikasi Mobile JKN untuk mencetak kartu dan mbak Eka juga mengatakan

¹⁴ Agung Kurniawan, wawancara secara langsung (18 Mei 2022)

bahwa aplikasi Mobile JKN ini lumayan membantu, walaupun ada sedikit kendala soalnya masih tidak adanya buku panduan.

“waktu itu cuman perlu kartu saja, soalnya kartu sekarang gak bisa di cetak kecuali cetak sendiri lewat aplikasi Mobile JKN. Dan juga aplikasi Mobile JKN ini lumayan membantu, walaupun kadang agak susah soalnya kan enggak ada buku bantuan”¹⁵

Selain Mobile JKN sebagai andalan utama di saat pandemi covid-19, B, ada juga beberapa sistem yang bisa digunakan. Seperti untuk pengecekan status keaktifan, tagihan pembayaran. Ada juga layanan call center yang bisa kapan saja di hubungi.

“ada juga nama ‘Chika’, chika itu juga layanan whatsapp dan juga telegram, jadi misalkan peserta mau mengecek status kepesertaannya aktif atau tidaknya, atau juga mau mengecek tagihannya, beberapa peserta tidak perlu datang ke kantor, cukup menghubungi nomor Chika yang ada di Whatsapp disitu akan muncul informasinya. Ada lagi selain Chika, yaitu ‘Care Canter 165’. Care center itu seperti call center, call center itu di setiap institusi pasti ada layanan call center, kita punya namanya care center 165. 165 itu bisa dihubungi 24 jam yang fungsinya untuk memastikan pesertanya bisa dilayani kapanpun. Jadi itu beberapa sistem yang ada di BPJS Kesehatan Cabang Pamekasan”.¹⁶

Pelayanan BPJS Kesehatan secara online juga dirasakan oleh ibu Hanifah, sebagai salah satu pengguna BPJS Kesehatan. Ibu Hanifah juga menggunakan pelayanan secara online, yaitu layanan Chika (Chat Assistant JKN), menggunakan layanan Chika ini sangat mudah, tinggal menggunakan aplikasi telegram dan whatsAp. menurut beliau setelah pandemi covid-19 ini semuanya berubah, tapi meskipun ada perubahan pelayanan ditengan pandemi covid-19 dari segi pelayanan di BPJS Kesehatan Pamekasan tidak seribet seperti dulu. Hanya saja ada perubahan peraturan yang wajib ditaati.

¹⁵ Eka, wawancara melalui whatsapp (03 Mei 2022)

¹⁶ Agung Kurniawan, wawancara secara langsung, (18 Mei 2022)

“perubahan pelayanan setelah pandemi covid-19 itu ada, dari segi pelayanan, tapi sekarang dari segi pelayanan gak seribet sebelum adanya covid-19, karena sekarang sudah ada layanan secara online. Saya sekarang menggunakan layanan Chika, layanan Chika ini sangat membantu untuk saya, saya tinggal chat nomor WhattsAp atau telegeram. Saya menggunakan layanan Chika ini untuk keperluan cek status peserta dana cek tagihan saya, karena saya pakai kartu BPJS Kesehatan yang mandiri. Jadi tinggal tanya dan langsung direspon”¹⁷

Pelayanan secara online memang saat di butuhkan di saat pandemi covid-19, dengan adanya sistem-sistem terbaru yang di keluarkan oleh pihak *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan sangat membantu para peserta. Memberikan informasi terbaru, ada sistem pelayanan 24 jam. Dalam kasus pandemi covid-19 ini banyak memberikan motivasi-motivasi untuk BPJS Kesehatan Pamekasan lebih kreatif untuk memanfaatkan waktu dan tenaga. Memang tidak mudah dengan masih banyaknya keluhan-keluhan di luaran sana, tapi BPJS Kesehatan Pamekasan membuktikan bahwa pelayanan mereka lebih baik setiap harinya meskipun di tengah pandemi covid-19. Pandemi covid-19 tidak menjadi sebuah alasan untuk *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan tidak memunculkan inovasi-inivasi terbaru, *Public Relations* memberikan kemudah di tengah pandemi untuk memberikan kepuasan pelayanan untuk peserta dan itu juga menjadi kepuasan tersendiri bagi para *Public Relations* BPJS Kesehatan

Maka dari itu seorang *Public Relations* sangat penting di suatu perusahaan untuk bisa menjadi benteng dalam mempertahankan citra publik BPJS Kesehatan Pamekasan. Tak cukup sampai disitu, *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan harus juga mampu dalam menghadapi perubahan-perubahan dimasa yang akan datang dan terus memberikan kenyamanan dalam

¹⁷ Ibu Hanifah, wawancara melalui whattsAp (03 Mei 2022)

pelayanan untuk peserta. Meskipun banyak tantangan-tantangan yang harus di lalui oleh *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan dalam mengemban tugasnya, dan itu juga menjadi penyemangat untuk terus berinovasi dan memberikan pelayanan terbaik khususnya kepada peserta.

C. Pembahasan

Telah dibahas pada sub-sub metode penelitian, bahwa penelitian yang dilakukan menggunakan metode kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Setelah itu peneliti memaparkan paparan data dan temuan penelitian, pada temuan penelitian dengan teori yang ada. Hal ini untuk memperjelas temuan yang diungkap dilapangan.

Pada pembahasan ini peneliti memaparkan sesuai dengan fokus penelitian yang telah menjadi rumusan sejak awal penelitian ini dilakukan. Yaitu *pertama*, bagaimana *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan dalam mempertahankan *Brand Image* di pandemi covid-19. *Kedua*, apakah strategi *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan efektif mempertahankan *Brand Image* perusahaan di pandemi covid-19.

1. Strategi *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan dalam mempertahankan *Brand Image* di tengah pandemi covid-19.

Public Relations dapat di definisikan suatu kegiatan untuk menanamkan memperoleh pengertian, *goodwill*, kepercayaan, penghargaan pada dan dari public sesuatu badan khususnya dan masyarakat umumnya. Dalam *public relations* terdapat suatu usaha untuk mewujudkan hubungan yang harmonis antara suatu badan dengan publiknya, usaha untuk memberikan atau menanamkan kesan yang menyenangkan, sehingga akan

timbul *opini public* yang menguntungkan bagi kelangsungan hidup badan itu. Ini dapat dilaksanakan oleh *public relations* untuk menunjukkan hal-hal yang positif yang telah dilaksanakan dan direncanakan. Memberikan keterangan-keterangan/ penjelasan-penjelasan kepada publik dengan jujur, sehingga publik mendapat informasi yang baik.¹⁸

Begitupun *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan dalam memberikan pengertian kepada para peserta di tengah pandemi covid-19 untuk tetap menerapkan protokol kesehatan jika mengunjungi kantor BPJS Kesehatan cabang Pamekasan dan juga memberikan informasi kepada peserta bahwa ada kebijakan-kebijakan baru setelah adanya pandemi covid-19, ini adalah sebuah bentuk strategi *Public Relations* dalam mempertahankan *Brand Image* BPJS Kesehatan Pamekasan. Untuk tetap memastikan pelayanan tetap berjalan dengan baik dan lancar meskipun ada protokol kesehatan yang harus ditaati. Untuk tetap mempertahankan brand image dan memperlancar pelayanan di BPJS Kesehatan Pamekasan ditengah pandemi, BPJS Kesehatan Pamekasan mempunyai cara atau strategi dalam mempertahankan *Brand Image* setelah pandemi covid-19

Strategi *pertama*, sebagai layanan publik, *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan juga menerapkan pembatasan kerumunan, juga untuk memastikan di kantor BPJS Kesehatan Pamekasan tidak menjadi kelas terbaru penyebaran covid-19.¹⁹

¹⁸ Fullchis Nurtjahjani, MM, Shinta Maharan, "*Public Relations, Citra dan Praktek*", (Politeknik Negeri Malang: Jawa Timur, 2018), 12

¹⁹ Agung Kurniawan, Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, wawancara langsung (18 Mei 2022)



(Gambar 4.4 Tempat Duduk Dengan Jaga Jarak di BPJS Kesehatan Pamekasan)

Strategi *kedua*, *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan juga memberikan edukasi kepada peserta, jika ada keperluan atau untuk mengurus data-data ke kantor BPJS Kesehatan Pamekasan diwajibkan memakai masker dan wajib membawa surat vaksinasi, karena BPJS Kesehatan Pamekasan ini juga membantu pemerintah dalam mengedukasi masyarakat untuk vaksin, maka dari itu jika *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan mewajibkan sebelum ke kantor harus ada bukti vaksinasi. Jika ada peserta yang tidak menaati, terpaksa pihak BPJS Kesehatan Pamekasan tidak mempersilahkan masuk kantor.²⁰

²⁰ *ibid*

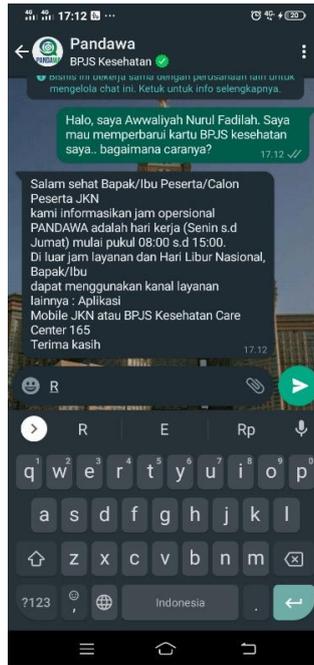


(Gambar 4.5 Tempat Scan Peduli Lindungi Sebelum Masuk ke Kantor BPJS Kesehatan Pamekasan)

Strategi *ketiga*, mengedukasi atau memberitahu peserta bahwa ada aplikasi secara online yang bisa digunakan ditengah pandemi covid-19 dan tanpa harus ke kantor untuk melakukan pelayanan BPJS Kesehatan. Ada beberapa aplikasi terbaru yang di ciptakan *Public Relations* BPJS Kesehatan, yaitu

- a. Layanan Pandawa, pandawa adalah sistem yang berbasis online dengan cara menghubungi nomor whatsapp dari pihak BPJS Kesehatan. Layanan pandawa ini adalah fungsinya untuk mendapatkan layanan administrasi kepesertaan.²¹

²¹ Agung Kurniawan, Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, wawancara Langsung (18 Mei 2022)



(Gambar 4.6 Saat Menggunakan Layanan Pandawa)

b. Aplikasi Mobile JKN, di aplikasi Mobile JKN kita bisa mencari info peserta, ada juga hak dan kewajiban para peserta, bisa melakukan screening kesehatan, mengambil nomor antrean, pendaftaran pelayanan, skrining Mandiri Covid, maksudnya disini adalah peserta bisa melakukan skrining mandiri sebagai salah satu bentuk upaya menekan perkembangan covid-19.²²

²² Agung Kurniawan, wawancara langsung, (18 Mei 2022)



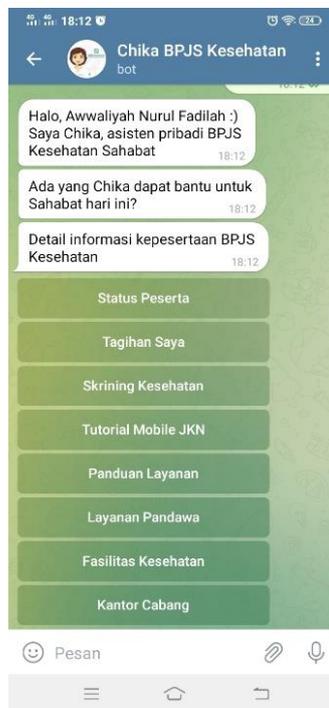
(Gambar 4.7 Profil Aplikasi JKN Mobile)

c. Layanan Chika (Chat Asisstant JKN) dan Care Canter 165. Bedanya kalau Cika dan call Center adalah, Chika menggunakan layanan whatsapp dan juga telegram. Di Chika bisa mengecek status kepesertaan aktif tidaknya, bisa mengecek tagihan perbulannya, bisa melakukan skrining kesehatan, bisa mencari kantor cabang BPJS Kesehatan yang ada di seluruh Indonesia. Sedangkan Care Center adalah sistem call center. Cukup menghubungi nomor 165 dan Care Canter 165 bisa dihubungi selama 24 jam yang fungsinya untuk tetap melayani kapanpun. Selaian berfungsi melayani secara 24 jam, care canter juga bisa digunakan untuk perubahan/mutasu data peserta, informasi penyampaian pengaduan langsung terkait dengan program JKN-KIS.²³

²³ ibid



(Gambar 4.8 Layanan Call Center 165)



(Gambar 4.9 Layanan Chika Menggunakan Aplikasi Telegram)

2. Strategi *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan efektif mempertahankan Brand Image Perusahaan di tengah pandemi covid-19.²⁴

²⁴ Agung Kurniawan, wawancara secara langsung, (18 Mei 2022)

Strategi dalam *Public Relations*, mempunyai peran untuk membantu perusahaan dalam menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungan usaha. Seperti perubahan kegiatan politik, situasi ekonomi, perkembangan teknologi atau komunikasi, dan perkembangan penduduk. Perubahan yang terjadi dalam lingkungan perusahaan tentu akan mempengaruhi prestasi perusahaan itu sendiri dalam meraih keuntungan kepada pihak-pihak terkait.²⁵

Strategi *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan dalam mempertahankan *Brand Imege* terbukti efektif. Seperti yang diketahui, pengguna layanan Pandawa di setiap Kabupaten yang ada di kota Pulau Madura banyak peminatnya pada bulan juli-desember 2020, artinya banyak masyarakat yang terbantu dengan aplikasi Pandawa ini.

Berikut data jumlah pengguna layanan pandawa sejak bulan Juli-Desember 2020 dan Juli-Desember 2021.²⁶

Kabupaten	Juli-Desember 2020	Juli-Desember 2021
Pamekasan	9.495	3.124
Bangkalan	7.823	304
Sampang	5.682	1.460
Sumenep	5.300	303
Total	28.300	5.191

(Tabel 4.1 Data Pengguna Layanan Pandawa)

Bisa dilihat dari kolom diatas pada bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2020 setiap Kabupaten di kota Pamekasan pengguna layanan

²⁵ Mutiara Lestari Putri, “Strategi Public Relations Dalam Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Pusat Dalam Membangun Citra Perusahaan” (Disertai, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jakarta, 2017)

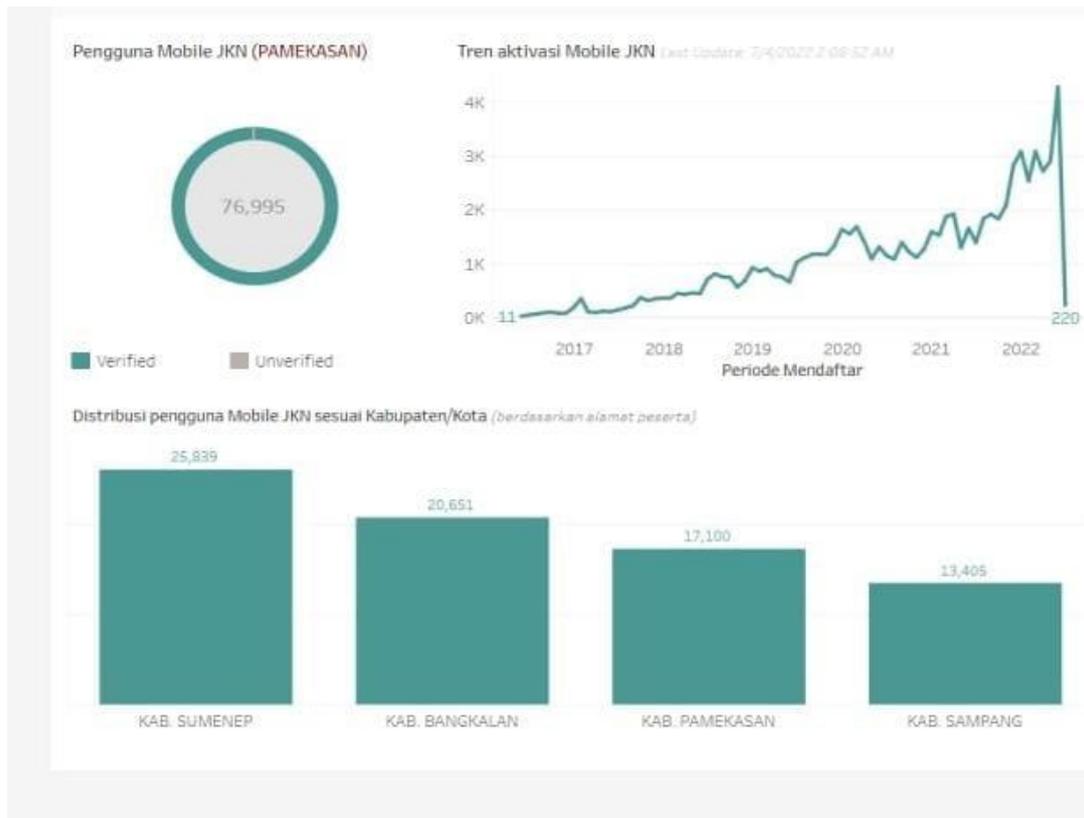
²⁶ Wahyu Ediningtyas, Kehumasan BPJS Kesehatan Pamekasan, wawancara melalui WhattsAp (4 Juni 2022)

pandawa berbeda-beda. *Pertama*, pada kabupaten Pamekasan yang menggunakan pelayanan Pandawa adalah 9.5495 ribu orang. *Kedua*, dikota Bangkalan yang menggunakan pelayanan pandawa adalah 7.823 ribu orang. *Ketiga*, dikota sampang yang menggunakan layanan pandawa adalah 5.682 ribu orang. *Keempat*, dikota sumenep yang menggunakan layanan pandawa adalah 5.300 ribu orang. Jadi, total keseluruhan yang menggunakan sistem layanan pandawa pada kota Pamekasan pada bulan juli sampai dengan bulan desember 2020 adalah 28.300 ribu orang. Artinya, ditengah masa pandemi covid-19 layanan pandawa efektif untuk pelayanan online yang ada di BPJS Kesehatan Pamekasan. Sedangkan di 2021 pengguna layanan pandawa menurun, dikarenakan selain layanan online pandawa, di BPJS Kesehatan juga menyediakan layanan online lainnya, seperti aplikasi mobile JKN, layanan Chika (Chat Asisstant JKN), dan layanan care canter 165.²⁷

Juga aplikasi Mobile JKN yang istilahnya di ‘jual’ kepada peserta, kerana Mobile JKN representasi dari pelayanan di loket BPJS Kesehatan. Mobile JKN ini juga menjadi andalan BPJS Kesehatan Pamekasan, karena yang suda dijelaskan di Mobile JKN kita bisa melakukan perubahan data, bisa mengambil nomor antrian bila berobat. Dengan semua sistem atau aplikasi terbaru yang ada di BPJS Kesehatan Pamekasan mempermudah dan sangat efektif digunakan di tengah pandemi covid-19.

Berikut adalah data pengguna Layanan JKN Mobile dari tahun 2017-2022.

²⁷ ibid



(Gambar 4.10 Grafik Pemakain Aplikasi Mobile JKN)

Bisa dilihat dari grafik diatas pada tahun 2015-2022 pengguna layanan aplikasi Mobile JKN meningkat, apalagi ditahun 2020. Pengguna aplikasi Mobile JKN semakin meningkat dikarena ditahun ini virus covid-19 pertama kalinya menyebar di Indonesia²⁸. Artinya dengan meningkatnya pengguna layanan aplikasi ini, aplikasi ini efektif dan dapat membantu para peserta BPJS Kesehatan di masa pandemi covid-19. Bisa dilihat di grafik pengguna layanan aplikasi Mobile JKN di seluruh Kabupaten Madura. *Pertama*, pada Kabupaten Sumenep pengguna aplikasi Mobile JKN adalah 25,839 orang. *Kedua*, di Kabupaten Bangkalan pengguna aplikasi Mobile JKN adalah 20,651 orang. *Ketiga*, pengguna aplikasi Mobile JKN di Kabupaten Pamekasan adalah 17,100 orang. *Keempat*, pengguna aplikasi

²⁸ Wahyu Ediningtyas, wawancara melalui Whatsap. (06 Juli 2022)

Mobile JKN di Kabupaten sampang adalah 13,405 orang. Jadi, total keseluruhan yang menggunakan aplikasi Mobile JKN di seluruh Kabupaten Madura adalah 76,995 orang.²⁹

Layanan Chika dikatakan juga efektif di masa pandemi covid-19. selain di layanan Chika ini bisa mengecek status kepesertaan, tagihan, panduan layanana, fasilitas ksesehatan, dan juga untuk mengecek letak kantor cabang BPJS Kesehatan di seluruh Indonesia, layanan Chika ini juga tersedia tata cara menggunakan aplikasi Mobile JKN.

Layanan Call Center 165 juga efektif dalam melayani peserta di masa pandemi covid-19. Dikarenakan layanan ini tersedia 24 jam, jadi kapan saja pseserta meminta bantuan atau untuk mengurus sesuatu yang penting bisa langsung menghubungi call center 165 tanpa harus pergi langsung ke kantor BPJS Kesehatan³⁰

Menurut peserta yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan secara online juga sangat efektif Strategi *Public Relations* BPJS Kesehatan Pamekasan dalam mempertahankan *Brand Image*, karena di tengah masa pendemi covid-19 semuanya serba susah dan terbatas. Dengan adanya layanan online sangat membantu peserta tanpa harus pergi langsung ke kantor BPJS Kesehatan Pamekasan, terutama bagi peserta BPJS Kesehatan yang mempunyai kesibukan lain yang tidak bisa ditinggal. BPJS Kesehatan memberikan kemudahan bagi setiap pesertanya apalagi di tengah masa pandemi covid-19, *Public Relations* di BPJS Kesehatan tetap mengutamakan kenyamanan dan kemudahan bagi para peserta. Sehingga

²⁹ Wahyu Ediningtyas, wawancara melalui Whatsap. (06 Juli 2022)

³⁰ Agung Kurniawan, Kepala Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, wawancara Langsung (18 Mei 2022)

para peserta BPJS kesehatan Pamekasan puas akan pelayanan BPJS Kesehatan meskipun ditengah masa pandemi.