



**CYBER PUBLIC RELATIONS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN  
SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG PEKANBARU  
MENGUNAKAN APLIKASI EDABU 4.2 DALAM MEMBANGUN  
STAKEHOLDER RELATIONS**



**SKRIPSI**

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

**PUSPA FEBRIANI**  
**NIM.11643201450**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2020**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Penelitian yang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Penelitian yang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: b. Penelitian yang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah. c. Penelitian yang tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**CYBER PUBLIC RELATIONS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
 KESEHATAN CABANG PEKANBARU MENGGUNAKAN APLIKASI EDABU 4.2  
 DALAM MEMBANGUN STAKEHOLDER RELATIONS**

Disusun oleh:

**PUSPA FEBRIANI**

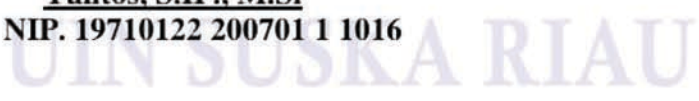
**NIM. 11643201450**

Telah disetujui dosen pembimbing pada tanggal: 05 Agustus 2020

Mengetahui,

Pembimbing

**Yantos, S.IP., M.Si**  
**NIP. 19710122 200701 1 1016**





KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

© Hak cipta UIN Suska Riau

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:  
Dilarang mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dosen Pembimbing Skripsi

Pekanbaru, Senin 10 Agustus 2020

Nota Dinas

Pengajuan Ujian Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi

Di

Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan Hormat,

Setelah membaca, meneliti dan memberi petunjuk serta melakukan perubahan seperlunya, maka selaku Dosen Pembimbing menyetujui bahwa riset skripsi saudara **Puspa Febriani**, NIM : 11041201450 dengan judul "**Cyber Public Relations Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Aplikasi Edabu 4.2 Dalam Membangun Stakeholder Relations**" untuk diajukan pada **Ujian Skripsi/ Munaqasyah** Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil dalam sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat ini dibuat, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih banyak.

Assalamualaikum Wr. Wb.

UIN SUSKA RIAU

Mengetahui,

Pembimbing

**Yantos, S.IP., M.Si**  
NIP. 19710122 200701 1 1016



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji Pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : PUSPA FEBRIANI  
NIM : 11643201450  
Judul : **CYBER PUBLIC RELATIONS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG PEKANBARU MENGGUNAKAN APLIKASI EDABU 4.2 DALAM MEMBANGUN STAKEHOLDER RELATIONS**

Telah Diseminarkan Pada:

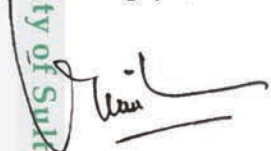
Hari : Senin  
Tanggal : 20 April 2020

Dapat diterima untuk dilanjutkan Menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 25 April 2020

Penguji Seminar Proposal,

Penguji I,

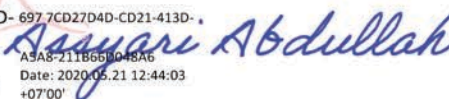
  
**Mardhiah Rubani, M.Si**  
NIP.197903022007012023

Penguji II,

member: 546BADAF- Digitally signed by member:  
546BADAF-  
D73E-4B17-96D5-89CB D73E-4B17-96D5-89CB97AC9

97AC9697 7CD27D4D- 697 7CD27D4D-CD21-413D- .

CD21-413D- A5A8-211B66D048A6  
A5A8-211B66D048A6 Date: 2020.05.21 12:44:03  
+07'00'

  
**Assyari Abdullah, S.Sos., M.I.Kom**  
NIK. 130417023



**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH**

Yang bertandatangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : **Puspa Febriani**  
NIM : 11643201450  
Judul : **Cyber Public Relations Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Aplikasi Edabu 4.2 dalam Membangun Stakeholder Relations**

Telah dimunaqasyahkan pada Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 1 Oktober 2020

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Oktober 2020

Dekan,

**Dr. Nurdin, M.A.**

NIP.19660620 200604 1 015

**Tim Penguji**

Ketua/ Penguji I

**Dr. Toni Hartono, S. Ag., M.Si**  
NIP. 197806035 200701 1 024

Penguji III

**Dr. Muhammad Badri, SP., M.Si**  
NIP. 19810313 201101 1 004

Sekretaris/ Penguji II

**Yantos, S.IP., M.Si**  
NIP. 19710122 200701 1 1016

Penguji IV

**Dewi Soekartik, S.Sos., M.Sc**  
NIK. 130311019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

كلية الدعوة و علم الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562223  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Puspa Febriani  
NIM : 11643201450  
Tempat/Tgl lahir : Ujungbatu, 16 Februari 1999  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : *Cyber Public Relations* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Aplikasi Edabu 4.2 dalam Membangun *Stakeholder Relations*.

Menyatakan bahwa dengan sebenarnya bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari Saya sendiri. Baik untuk naskah laporan maupun kegiatan yang tercantum sebagai bagian dari skripsi ini. Jika terdapat karya orang lain, Saya akan mencantumkan sumber yang jelas.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dengan karya tulis ini sesuai dengan peraturan yang berlaku di Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau serta undang-undang yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru, 16 Agustus 2020  
Yang membuat pernyataan,



PUSPA FEBRIANI  
NIM.11643201450

Hakopta millik UIN Suska Riau  
Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang

Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## ABSTRAK

**Nama** : Puspa Febriani  
**Jurusan** : Ilmu Komunikasi  
**Judul** : *Cyber Public Relations* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Aplikasi Edabu 4.2 dalam Membangun *Stakeholder Relations*

Penelitian berawal dari proses pendataan kepesertaan badan usaha yang jumlahnya banyak dan bersifat kolektif serta permasalahan yang muncul jika menggunakan pendataan secara manual. Badan usaha merupakan *stakeholder* eksternal yang harus dirangkul dalam proses penggunaan jaminan sosial. Penerapan aplikasi Edabu 4.2 merupakan bentuk *cyber public relations*. Tujuan penelitian ini untuk melihat *cyber public relations* BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru menggunakan aplikasi Edabu 4.2 dalam membangun *stakeholder relations*. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan analisis triangulasi sumber serta teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah *cyber public relations* BPJS Kesehatan menggunakan Aplikasi Edabu 4.2 dalam membangun *stakeholder relations* menggunakan empat tahap yaitu komunikasi menggunakan media aplikasi dan media tambahan serta komunikator, penyebaran informasi yang ditujukan kepada pengguna aplikasi dan badan usaha, pelayanan, dan membina hubungan kepada *stakeholder*. Aplikasi Edabu 4.2 memiliki lima menu utama yaitu Home, Peserta, Laporan, Referensi, dan Program Relaksasi Tunggakan. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa aplikasi Edabu 4.2 dapat membangun *stakeholder relations* kepada badan usaha karena aplikasi ini mempermudah proses pelaporan data badan usaha dan mutasi lainnya.

**Kata Kunci** : *Cyber Public Relations*, BPJS Kesehatan, Aplikasi Edabu 4.2, *Stakeholder Relations*.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRACT**

**Name : Puspa Febriani**  
**Department : Communication Science**  
**Title : *Cyber Public Relations of the Pekanbaru Branch Health Social Security Administration Using the Edabu 4.2 Application in Building Stakeholder Relations***

This research begins with the process of collecting data on the number of business entities that are collective in nature and the problems that arise when using manual data collection. Business entities are *stakeholders* external who must be embraced in the process of using social security. The application of the Edabu 4.2 application is a form of *cyber public relations*. The purpose of this study was to see the *cyber public relations* of the Pekanbaru branch of BPJS Kesehatan using the Edabu 4.2 application in building *stakeholder relations*. The study used a qualitative descriptive method with triangulation analysis of sources and techniques of observation, interviews, and documentation. The results of this study are *cyber public relations* BPJS Kesehatan using the Edabu 4.2 application in building *stakeholder relations* using four stages, namely communication using application media and additional media as well as communicators, disseminating information aimed at application users and business entities, services, and fostering relationships to *stakeholders*. The Edabu 4.2 application has five main menus, namely Home, Participants, Reports, References, and the Arrears Relaxation Program. In this study, it was found that the Edabu 4.2 application can build *stakeholder relations* to business entities because this application facilitates the process of reporting business entity data and other mutations.

**Keywords: *Cyber Public Relations, BPJS Kesehatan, Edabu 4.2 Applications, Stakeholder Relations.***

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

**Alhamdulillahirabbil'alamin**, tiada kata yang hendak terucap kecuali syukur kehadiran Allah SWT yang memberikan rahmat dan karunia-Nya berupa kesehatan dan kesempurnaan jiwa dan raga, sehingga penulis memiliki kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah merubah peradaban menjadi lebih baik.

Skripsi dengan judul “*Cyber Public Relations* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Aplikasi Edab 4.2 dalam Membangun *Stakeholder Relations*”, merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan Wakil Rektor I Dr. H. Suryan A.Jamrah, MA, Wakil Rektor II Dr. H. Kusnadi, M. Pd, Wakil Rektor III Drs. H. Promadi, MA, Ph.D.  
Bapak Dr. Nurdin, MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, dan Wakil Dekan I Dr. Masduki, M.Ag, Wakil Dekan II Dr. Toni Hartono, M.Si, Wakil Dekan III Dr. Azni, M.Ag.  
Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi dan Bapak Yantos, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.  
Ibu Dewi Sukartik, S.Sos, M.Sc selaku Penasehat Akademik. Terimakasih atas dukungan dan bimbingan serta nasehat yang diberikan kepada penulis.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bapak Yantos, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan selalu sabar dalam memberikan pengarahan dan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan semoga menjadi berkah dan bekal penulis dalam menjalani kehidupan.

Karyawan/i Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan dan kemudahan dalam administrasi.

Kedua Orang Tua tercinta, kakak dan adik-adik yang selalu mendo'akan, memberikan semangat dan pengorbanan baik moril maupun materil serta kasih sayang tiada tara kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu melindungi langkah dan memberikan kemudahan dalam kehidupan keluarga kita.

9. Bapak Rahmat Asri Ritonga selaku Kepala Cabang BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang telah mengizinkan dan menerima penulis dengan baik sebagai mahasiswa magang dan sebagai peneliti di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

10. Ibu Alicia Ade Nursyafni selaku Kepala Bidang Perluasan Peserta dan Kepatuhan yang telah mengizinkan penulis untuk melanjutkan penelitian di bidang ini. Dan kak Ira Triwahyuni selaku Administrasi Pemasaran yang selalu sabar dalam memberi masukan kepada peneliti tentang penelitian.

11. Bang Alfrananda selaku *Relationship Officer* yang memberikan masukan dan bimbingan dalam penelitian terutama pada aplikasi Edabu 4.2, bang Apit yang juga memberikan masukan kepada penulis, kak Tesa, serta kak Puja, kak Febby, kak Rahmi, bang Ricky, dan bang Fadhil (Bidang Perluasan, Pengawasan dan Pemeriksaan Peserta), yang telah mengajarkan banyak hal tentang dunia kerja dan juga banyak memberikan informasi serta edukasi dalam bidang ini.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Seluruh karyawan BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang telah menyambut penulis dengan tangan terbuka dan juga banyak memberikan informasi atau *sharing* kepada penulis baik ketika magang maupun ketika melakukan penelitian.
14. Teman-teman Angkatan 2016 di Kelas Public Relations D, terima kasih atas segala canda tawa dan cerita yang menjadi penyemangat dalam dunia perkuliahan maupun dalam proses penelitian.
14. Terimakasih kepada semua '*support system*' yang '*always listening always understanding*' dan '*feel my day with wonderfull fell*', semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan, Aamiin.
15. Dan untuk seluruh pihak yang telah membantu penulis, yang tidak bisa penulis ungkapkan satu persatu, semoga Allah SWT membalas dengan kebaikan, Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengharapkan masukan, saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sebagai perbaikan di kemudian hari maupun penelitian selanjutnya. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Pekanbaru, 16 Agustus 2020  
Penulis

**PUSPA FEBRIANI**  
**NIM.11643201450**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Penegasan Istilah.....	7
C. Ruang Lingkup Kajian .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
F. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	11
A. Konsep <i>Cyber Public Relations</i> .....	11
B. Aplikasi EDABU 4.2 .....	28
C. <i>Stakeholder Relations</i> .....	35
D. Kajian Terdahulu.....	39
E. Kerangka Pikir .....	43
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	49
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	49
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	49
C. Sumber Data Penelitian.....	50
D. Informan Penelitian.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	51
F. Validitas Data.....	52
G. Teknik Analisis Data.....	53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



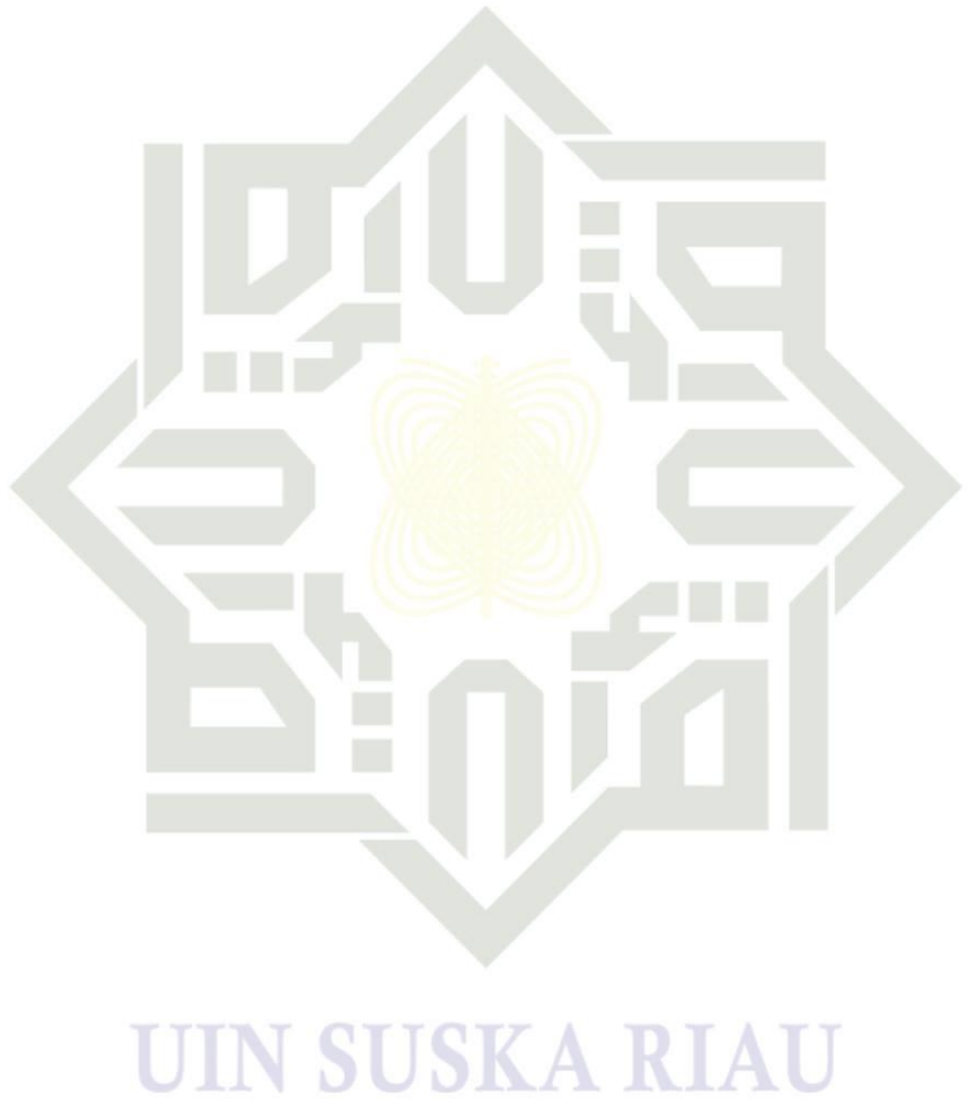
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<b>BAB IV GAMBARAN UMUM BPJS KESEHATAN .....</b>	<b>55</b>
A. Sejarah BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru .....	55
B. Visi Misi BPJS Kesehatan .....	57
C. Fungsi, Tugas, dan Wewenang .....	57
D. Logo BPJS Kesehatan .....	59
E. Tata Nilai.....	61
F. Prinsip-Prinsip Penyelenggara .....	62
G. Kategori Peserta .....	63
H. Hak dan Kewajiban Peserta .....	69
I. Iuran .....	70
J. Tugas-Tugas Divisi .....	72
K. Struktur Organisasi .....	80
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>81</b>
A. Hasil Penelitian .....	82
B. Pembahasan.....	113
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>125</b>
A. Kesimpulan .....	125
B. Saran.....	126
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>128</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>138</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 : <i>Change Log</i> Aplikasi Edabu .....	31
Tabel 2. 2 : Tingkat Kepuasan <i>Stakeholder</i> .....	38
Tabel 3. 1 : Informan Penelitian.....	50
Tabel 5. 1 : Daftar Informan Penelitian .....	81



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 : Jumlah Peserta JKN di Indonesia.....	3
Gambar 2. 1 : Alur Proses Data .....	30
Gambar 2. 2 : Kerangka Pikir Penelitian .....	48
Gambar 4. 1 : Logo BPJS Kesehatan Gambar .....	59
Gambar 4. 2 : Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru .....	80
Gambar 5. 1 : Tampilan halaman <i>log in slide</i> 1 .....	89
Gambar 5. 2 : Tampilan halaman <i>log in slide</i> 2 .....	89
Gambar 5. 3 : Tampilan halaman <i>log in slide</i> 3 .....	90
Gambar 5. 4 : Tampilan halaman <i>log in slide</i> 4 .....	90
Gambar 5. 5 : Tampilan halaman <i>log in slide</i> 5 .....	91
Gambar 5. 6 : Tampilan Home.....	91
Gambar 5. 7 : Tampilan <i>Input</i> Data Peserta.....	92
Gambar 5. 8 : Tampilan <i>Upload</i> Data Peserta .....	92
Gambar 5. 9 : Tampilan Laporan .....	93
Gambar 5. 10 : Tampilan Referensi .....	93
Gambar 5. 11 : Tampilan Program Relaksasi Tunggakan ( <i>List</i> ).....	94
Gambar 5. 12 : Tampilan Program Relaksasi Tunggakan .....	94

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Digital *Public Relations* atau *e-PR* atau disebut juga *Cyber Public Relations* merupakan konsep baru yang digunakan dalam manajemen reputasi perusahaan baik hubungan ke dalam maupun keluar perusahaan. Praktik *Cyber Public Relations* merupakan salah satu kegiatan meningkatkan kinerja perusahaan dalam bidang *public relations* yang diadaptasi dari teknologi informasi dan komunikasi bagi perusahaan. Berbagai macam perusahaan, instansi pemerintahan, hingga organisasi menetapkan *cyber public relations*. Misalnya penggunaan *website* resmi perusahaan, aplikasi perusahaan, media sosial hingga publisitas berbasis *online*.<sup>1</sup>

Salah satu instansi yang sudah menerapkan *cyber public relations* guna memberikan pelayanan dan penyebaran informasi yang tepat sasaran adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan mewakili tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia.<sup>2</sup>

Kesuksesan dan lancarnya suatu organisasi sangat bergantung pada pihak-pihak yang ikut langsung dalam berlangsungnya organisasi atau instansi yaitu *stakeholder* begitu juga dengan BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru. *Stakeholder* berperan penting pada keberlangsungan suatu organisasi atas suatu kebijakan ataupun regulasi yang telah dijalankan. Menurut Rhenald Kasali dalam bukunya Manajemen *Public Relations*, *stakeholder* adalah setiap kelompok yang berada di dalam maupun di luar

<sup>1</sup> Bob Julius Onggo, *Cyber Public Relations* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), 8.

<sup>2</sup> "BPJS Kesehatan," accessed December 23, 2019, <https://bpjs-kesehatan.go.id>.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan yang mempunyai peran dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan.<sup>3</sup> *Stakeholder* dapat dikategorikan menjadi dua yaitu *stakeholder* internal dan *stakeholder* eksternal.

Dalam segmentasi kepesertaan BPJS Kesehatan terdapat beberapa kelompok. Kepesertaan BPJS Kesehatan dibagi menjadi dua kelompok, yaitu Peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non-PBI). Peserta non-PBI Jaminan Kesehatan sebagaimana yang dimaksud merupakan peserta yang tidak tergolong fakir miskin dan orang tidak mampu (sesuai Perpres No 82 tahun 2018 dan Perpres No 75 tahun 2019). Dua diantaranya adalah pegawai swasta dan pemberi kerja.<sup>4</sup>

Badan usaha merupakan salah satu *stakeholder* eksternal yang harus dirangkul dalam hubungan baik untuk meningkatkan keefektifan dalam pelaksanaan regulasi BPJS Kesehatan. Jumlah badan usaha yang banyak dan karyawannya yang juga banyak tidak memungkinkan untuk melakukan pendaftaran secara manual, hal ini akan memakan banyak waktu dan membutuhkan tenaga karyawan bagian kepesertaan, serta akan timbul keluhan dari badan usaha itu sendiri. Tercatat jumlah Pekerja Penerima Upah (PPU) badan usaha dalam wilayah kerja BPJS Kesehatan dengan wilayah kerja seluruh Indonesia per 31 Juli 2020 sebanyak 30.382.549. Jumlah ini dapat dilihat secara berkala mengikuti perkembangan jumlah keseluruhan di *website* resmi BPJS Kesehatan [www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id). Sedangkan Jumlah keseluruhan peserta pengguna jaminan sosial BPJS Kesehatan di Indonesia antara lain dapat dilihat pada gambar berikut:<sup>5</sup>

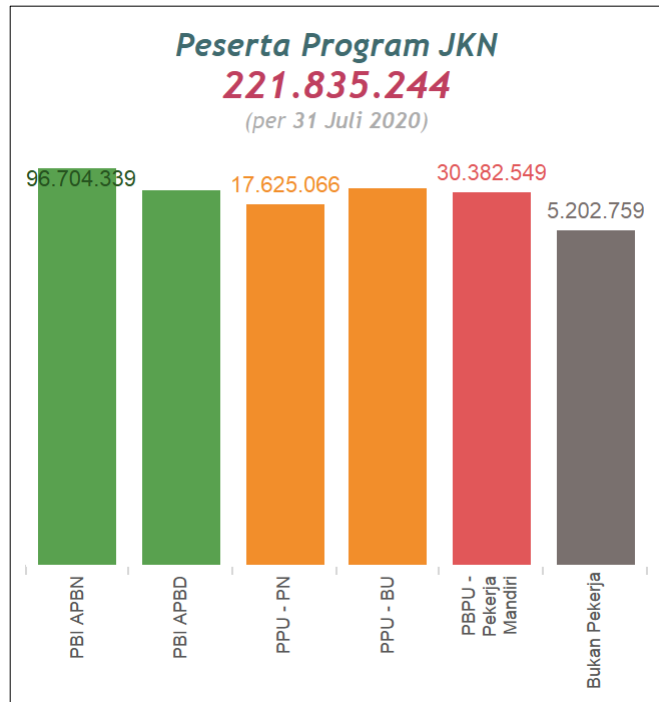
<sup>3</sup> Rhenald Kasali, *Manajemen Public Relation; Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia* (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1994), 63.

<sup>4</sup> BPJS Kesehatan, *Pedoman Rekrutmen Peserta Program Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan*, n.d., 8.

<sup>5</sup> "Peserta Program JKN," accessed August 8, 2020, <https://bi.bpjs-kesehatan.go.id/vews/PesertadanProviderJKN/Peserta/>.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 1.1 : Jumlah Peserta JKN di Indonesia**

Apabila pendataan kepesertaan badan usaha dan karyawan dari badan usaha dilakukan secara manual melalui antrean maka akan terjadi beberapa hal dibawah ini, antara lain sebagai berikut :<sup>6</sup>

1. Timbulnya keluhan dan kesulitan baru.  
Pendaftaran dan kepesertaan untuk badan usaha yang memiliki karyawan cukup banyak, dan pendataan anggota keluarga jika menggunakan metode manual maka keluhan dan masalah baru juga akan timbul atau bahkan menjadi sulit untuk diatasi.
2. Antrean yang panjang.  
Jumlah badan usaha yang relatif banyak akan menyebabkan antrean perwakilan atau PIC badan usaha di kantor BPJS Kesehatan dan pelayanan tentu saja akan terhambat dengan durasi jam kerja.

<sup>6</sup> “Slide Presentasi ‘Sosialisasi Aplikasi Edabu Versi 4.2 Pada Duta Edabu BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru’ Disampaikan Oleh Ibu Alicia Ade Nursyafni Selaku Kepala Bidang Perlindungan Peserta Dan Kepatuhan (PPK)” (Pekanbaru, August 12, 2019).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 3. Menguras tenaga dan waktu.

Tenaga dan waktu tentu saja akan lebih terkuras dikarenakan pendataan atau pelayanan secara manual. Mulai dari pendaftaran badan usaha baru, penambahan anggota keluarga, hingga mutasi karyawan akan menambah waktu dalam pemrosesannya.

#### 4. Diperlukan biaya operasional (transportasi) dari perwakilan badan usaha (PIC/HRD) untuk datang ke kantor BPJS Kesehatan.

Tidak semua letak badan usaha menuju kantor BPJS Kesehatan itu dekat, sehingga apabila letak badan usaha jauh maka membutuhkan biaya tambahan.

Dalam pendataan kepesertaan badan usaha yang jumlahnya relatif banyak maka dibutuhkan aplikasi pendukung yang sudah bersinergi dengan internet yang aksesnya dapat digunakan secara masal dan dapat memberikan kemudahan dalam proses kepesertaan BPJS Kesehatan. Oleh karena itu, dihadirkan inovasi dan penggunaan *cyber public relations* berupa aplikasi berbasis *web* yang bernama elektronik data badan usaha (Edabu).

Aplikasi Edabu merupakan suatu sistem yang telah dirilis sejak tahun 2015 dengan nama New E-dabu 1.0 untuk memberikan kemudahan bagi badan usaha seperti PT, CV, dan badan hukum lainnya dalam mengurus kepesertaan BPJS Kesehatan untuk karyawannya sebagai peran pemberi kerja. Dimulai dari pendaftaran masal karyawan, pembaharuan data kepesertaan, hingga pembayaran, dan mutasi lainnya.

Edabu 4.2 adalah aplikasi pembaruan dari aplikasi sebelumnya yaitu Edabu 3.0. Edabu merupakan aplikasi milik BPJS Kesehatan yang diperuntukkan badan usaha, guna meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat. Mulai dari Edabu 1.0 hingga kini rilis Edabu 4.2, implementasi sistem terbaru ini dilakukan tepat pada tanggal 1 September



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2019 yang mengalami peningkatan dan pembaruan fitur yang akan membantu PIC badan usaha dalam mengurus kepesertaan karyawan.<sup>7</sup>

BPJS Kesehatan juga menghadirkan *Relationship Officer* sebagai peran *Public Relationship* bagi badan usaha. Dengan penggunaan tenaga ahli sebagai pendamping, maka penggunaan aplikasi akan termonitoring secara baik.

Penggunaan aplikasi Edabu 4.2 sudah diterapkan di seluruh BPJS Kesehatan se-Indonesia. Aplikasi ini tentunya digunakan juga oleh BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru dengan peta wilayah kerja meliputi Kota Pekanbaru, Kabupaten Kampar, Kabupaten Pelalawan, dan Kabupaten Rokan Hulu. Dengan persentase hampir seluruhnya sudah melakukan sosialisasi kepada PIC atau perwakilan badan usaha agar dapat menerapkannya secara maksimal. Persentase penggunaan aplikasi Edabu 4.2 khusus untuk kota Pekanbaru mencapai 81,16% dengan pencapaian yang menjadi target adalah 100%. Jumlah seluruh badan usaha yang terdaftar pada BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru dan terletak di wilayah kerja kota Pekanbaru yaitu 4.474 badan usaha. Badan usaha yang sudah terdaftar dan sudah menggunakan aplikasi Edabu 4.2 di wilayah kerja kota Pekanbaru berjumlah 3.631 badan usaha. Jumlah badan usaha yang belum menggunakan aplikasi Edabu 4.2 yaitu 834 dan masih dalam proses.

Sebagai salah satu lembaga sosial berskala nasional tentu bukanlah hal yang mudah untuk menjalankan dan mewujudkan sistem jaminan kesehatan yang berkualitas, berkesinambungan, dan menyeluruh. BPJS Kesehatan yang diamanatkan oleh pemerintah agar memberikan jaminan kesehatan bagi seluruh lapisan rakyat di Indonesia ini, pastilah menemukan kendala dalam pelaksanaan termasuk dalam memberi ataupun menjaga kepercayaan masyarakat akan sistem jaminan kesehatan tersebut, maka dibutuhkan suatu konsep, inovasi, serta langkah-langkah yang

<sup>7</sup> “New Edabu 4.2: Aplikasi BPJS Kesehatan Untuk Karyawan,” *OnlinePajak* (blog), September 12, 2019, <https://www.online-pajak.com/tentang-bpjs/new-edabu-bpjs-kesehatan>.



efektif untuk mencapai keberhasilan dalam memberikan pelayanan fasilitas kesehatan dan meningkatkan kepercayaan peserta maupun calon peserta BPJS Kesehatan. Permasalahan pelayanan badan usaha dalam kepesertaan dan fasilitas komunikasi dalam menunjang keberlangsungan perluasan peserta serta penggunaan *cyber public relations* inilah yang membuat penulis tertarik untuk meneliti bagaimana penggunaan, perencanaan, langkah-langkah, serta bentuk pelaksanaan yang telah ditetapkan oleh *public relations* BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru dalam membangun hubungan baik dengan *stakeholder* atau yang sering disebut dengan *stakeholder relations* baik yang sudah menjadi peserta maupun calon peserta BPJS Kesehatan dengan adanya penggunaan aplikasi Edabu tersebut.

Penulis memilih BPJS Kesehatan sebagai lokasi penelitian karena lembaga tersebut memiliki peranan besar di masyarakat dalam hal menyelenggarakan pemeliharaan kesehatan secara nasional dan jaminan sosial di Indonesia. BPJS Kesehatan melakukan berbagai kiat untuk mempermudah dan meningkatkan pelayanan hingga membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini dengan melakukan promosi, sosialisasi, hingga penggunaan media *cyber* untuk memudahkan peserta dalam pelayanan kesehatan.

Dilihat dari fenomena tersebut, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “***Cyber Public Relations Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Aplikasi Edabu 4.2 dalam Membangun Stakeholder Relations***”

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Penegasan Istilah

### 1) *Cyber Public Relations*

*Cyber public relations* adalah inisiatif sebagai cara atau strategi kerja akademisi dan praktisi *public relations* dengan menggunakan media internet sebagai sarana publisitasnya atau disebut pula dengan istilah *Public Relations Digital*.<sup>8</sup> Menurut Onggo, E-PR atau *Electronic Public Relations*, *Cyber PR*, *Online PR*, atau *PR On The Net*, kegiatan *public relations* yang menggunakan internet sebagai media komunikasi. Media internet dimanfaatkan oleh *public relations* untuk membangun merek atau *brand* dan memelihara kepercayaan publik.<sup>9</sup>

### 2) BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Kesehatan Cabang Pekanbaru.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, merupakan badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden dan mewakili tugas untuk menyelenggarakan jaminan kesehatan nasional bagi seluruh rakyat Indonesia.<sup>10</sup>

### 3) Aplikasi Edabu 4.2

Edabu adalah Elektronik Data Badan Usaha, yang berfungsi untuk melakukan manajemen *user* peserta penerima upah (PPU) badan usaha. Aplikasi New Edabu 4.2 merupakan pengembangan aplikasi terbaru dimana pelaporan data pada versi ini tidak memerlukan *approve* dari BPJS Kesehatan (sistem terintegrasi langsung dengan *masterfile* BPJS).<sup>11</sup>

<sup>8</sup> Dasrun Hidayat, *Be A Good Communicator; Terapi Komunikasi Efektif Dilengkapi Teknik Praktis Mengolah Vokal* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2013), 93.

<sup>9</sup> Julius Onggo, *Cyber Public Relations*, 2.

<sup>10</sup> "BPJS Kesehatan," accessed December 24, 2019, <https://bpjs-kesehatan.go.id>.

<sup>11</sup> "Dokumen BPJS Kesehatan Bahan Sosialisasi Aplikasi Edabu Versi 4.2 Pada Badan Usaha Se-Wilayah Kerja BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru" (Pekanbaru, Agustus 2019).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Aplikasi Edabu 4.2 merupakan aplikasi penyempurna aplikasi Edabu 3.1 (Aplikasi Edabu lama/sebelumnya) dengan *link* yang dapat di akses pada alamat <https://edabu.bpjs-kesehatan.go.id/Edabu/>.<sup>12</sup>

4) *Stakeholder Relations*

*Stakeholder* adalah setiap kelompok yang berada di dalam maupun di luar perusahaan yang mempunyai peran dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. *Stakeholder* bisa berarti pula setiap orang yang mempertaruhkan hidupnya pada perusahaan.<sup>13</sup> Jadi, *Stakeholder relations* merupakan suatu kegiatan *public relations* yang memelihara hubungan baik dengan seluruh orang atau kelompok yang mempunyai peran pada perusahaan dengan tujuan untuk memajukan perusahaan.

**C. Ruang Lingkup Kajian**

Untuk menjelaskan masalah yang akan dibahas dan tidak terjadi penyimpangan atau meluasnya pembahasan, maka diperlukan suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup kajian yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu penelitian akan difokuskan hanya pada lingkup *Cyber Public Relations* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Aplikasi Edabu 4.2 dalam Membangun *Stakeholder Relations*.

**Rumusan Masalah**

Sesuai dengan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana *Cyber Public Relations* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Aplikasi Edabu 4.2 dalam Membangun *Stakeholder Relations*?”

<sup>12</sup> “Dokumen BPJS Kesehatan Bahan Sosialisasi Edabu 4.2” (Pekanbaru, July 2019).

<sup>13</sup> Kasali, *Manajemen Public Relation; Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*, 63.





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *Cyber Public Relations* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Edabu (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Aplikasi 4.2 dalam Membangun *Stakeholder Relations*.

### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan referensi dan bahan perbandingan yang diharapkan dapat menambah ilmu dan pengetahuan serta kepustakaan di bidang *cyber public relations*.

#### b. Manfaat Praktis

- 1) Sebagai masukan kepada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam mengembangkan penggunaan *cyber public relations* dan penerapan kemajuan revolusi industri 4.0 serta peningkatan *stakeholder relations*.
- 2) Sebagai bahan pertimbangan bagi BPJS Kesehatan dalam mengevaluasi dan meningkatkan penggunaan maupun sosialisasi program aplikasi Edabu 4.2 dan sistem *cyber* dalam hubungan baik kepada *stakeholder (stakeholder relations)*.
- 3) Memberikan kontribusi praktis bagi perusahaan yaitu BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru terutama pada bidang perluasan, pengawasan, dan pemeriksaan peserta (P4) dalam penerapan *cyber public relations*.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Sistematika Penulisan**

**BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, penegasan istilah, ruang lingkup kajian, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

Dalam bab ini berisikan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka pikir.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data dan teknik analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM BPJS KESEHATAN**

Dalam bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian yaitu BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menyajikan hasil dari penelitian dan pembahasan penelitian.

**BAB VI : PENUTUP**

Dalam bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran yang bermanfaat dari hasil penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II KAJIAN TEORI

### A. Konsep *Cyber Public Relations*

#### 1. Pengertian *Public Relations*

Menurut IPRA (*International Public Relations Association*), *public relations* adalah fungsi manajemen dari ciri yang terencana dan berkelanjutan melalui organisasi dan lembaga swasta atau publik (*public*) untuk memperoleh pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang terkait atau mungkin ada hubungannya dengan penelitian opini publik di antara mereka.<sup>14</sup>

Menurut Cutlip, Center & Broom, *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.<sup>15</sup>

Menurut Grunig & Hunt, *Public Relations* adalah manajemen komunikasi antara organisasi dan publiknya.<sup>16</sup>

Definisi menurut (*British*) *Institute of Public Relations* (IPR), *public relations* adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (*good will*) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya.<sup>17</sup>

Definisi menurut Frank Jefkins, *public relations* adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

<sup>14</sup> Elfiandri, Artis, and Nurdin, *Pengantar Public Relations; Konsep Dan Aplikasi* (Depok: Rajawali Pers, 2018), 4.

<sup>15</sup> Scott M. Cutlip, Center Allen H, and Broom Glen M, *Effective Public Relations ; alih bahasa Tri Wibowo* (Jakarta: Prenada Media, 2006), 6.

<sup>16</sup> James Grunig and Todd Hunt, *Managing Public Relations* (New York: Penerbit Holt, Rinehart dan Winston, 1994), 6.

<sup>17</sup> Frank Jefkins, *Public Relations* (Jakarta: Erlangga, 2003), 2.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Definisi menurut pernyataan Meksiko (*The Mexican Statement*), pertemuan asosiasi-asosiasi *public relations* seluruh dunia di Mexico City pada bulan Agustus 1978, menghasilkan pernyataan mengenai definisi PR sebagai berikut: ‘Praktik PR adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memperkirakan setiap kemungkinan konsekuensinya, memberikan masukan dan saran-saran kepada para pemimpin organisasi, serta menerapkan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan kepentingan khalayaknya’.<sup>18</sup>

Terdapat begitu banyak definisi *public relations*, namun pada intinya *public relations* senantiasa berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan akan muncul perubahan yang berdampak. Dengan demikian, *public relations* adalah suatu bentuk komunikasi yang berlaku untuk semua jenis organisasi, baik itu yang bersifat komersial maupun non-komersial, di sektor publik (pemerintah) maupun maupun privat (pihak swasta). Berdasarkan definisi ini, kita segera menyadari bahwa pengertian *public relations* itu jauh lebih luas daripada definisi periklanan atau pemasaran; dan keberadaannya pun jauh lebih awal.<sup>19</sup>

## 2. Tujuan Public Relations

Tujuan adalah sesuatu yang hendak dicapai atau yang ingin diraih, untuk itu sebuah tujuan yang jelas akan melahirkan tindakan atau strategi yang tepat dalam pengaplikasiannya. Karena *public relations* adalah fungsi manajemen dalam melaksanakan kegiatan komunikasi, maka pada dasarnya tujuan *public relations* adalah tujuan komunikasi. Tujuan tersebut diimplementasikan ke dalam program-program *public relations*.

<sup>18</sup> Jefkins, 2.

<sup>19</sup> Jefkins, 2.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Rahmat Kriyantono bahwa pada kenyataannya *public relations* di perusahaan tujuannya adalah sebagai berikut:<sup>20</sup>

- a) Menciptakan pemahaman (*mutual understanding*) antara perusahaan dan publiknya.

Tujuan PR pertama kali adalah berupaya menciptakan saling pengertian antara perusahaan dan publiknya. Melalui kegiatan komunikasi diharapkan terjadi kondisi kecukupan informasi antara perusahaan dan publiknya.

- b) Membangun citra korporat.

Citra adalah persepsi publik tentang perusahaan menyangkut pelayanannya, kualitas produk, budaya perusahaan, perilaku perusahaan dan lainnya. Pada akhirnya persepsi akan mempengaruhi sikap publik apakah mendukung, netral, atau memusuhi.

### 3. Fungsi *Public Relations*

Fungsi *public relations* menurut Cutlip & Centre and Canfield antara lain sebagai berikut:<sup>21</sup>

- a) Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga atau organisasi).
- b) Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
- c) Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap lembaga atau organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
- d) Melayani keinginan publik dan memberikan sumbangan, saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.

<sup>20</sup> Rachmat Kriyantono, *Public Relations Writing; Teknik Produksi Media Public Relations Dan Publisitas Korporat* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008), 6.

<sup>21</sup> Rosady Ruslan, *Kiat Dan Strategi Kampanye Public Relations* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997), 19.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

#### 4. Peran *Public Relations*

Menurut Dozier & Broom, peranan *public relations* dalam suatu organisasi dapat dibagi menjadi empat kategori, yaitu:<sup>22</sup>

- a) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi pakar humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*Public Relationship*). Hubungan praktisi pakar humas dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya.

- b) Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu untuk menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

- c) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Peranan praktisi humas dalam proses pemecahan persoalan *public relations* ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang dihadapi secara rasional dan

<sup>22</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi; Konsepsi Dan Aplikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 20–21.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

profesional biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang dihadapi, maka dibentuk suatu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan dan produk yang tengah menghadapi atau mengatasi persoalan krisis tertentu.

#### d) Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi humas profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadi praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis atau dikenal dengan *method of communication in organization*.

### 5. Proses Kerja *Public Relations*

Menurut Cutlip dan Center ada empat proses kerja *Public Relations* untuk menjalankan perannya yaitu:<sup>23</sup>

#### a) Pengumpulan Fakta

Tahap pertama ini mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini dan sikap perilaku pihak-pihak yang terkait dengan dan dipengaruhi oleh tindakan dan kebijaksanaan organisasi. Pada dasarnya ini adalah fungsi intelijen organisasi. Fungsi ini menyediakan dasar untuk semua langkah dalam proses pemecahan masalah dengan menentukan “Apa yang sedang terjadi?”

#### b) Perencanaan dan Pemrograman

Informasi yang dikumpulkan dalam langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang program publik, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik dan sasaran. Tahap ini akan mempertimbangkan temuan dalam rangka membuat kebijakan dalam organisasi. Tahap kedua ini akan menjawab pernyataan “Berdasarkan apa yang kita tahu tentang situasi, dan apa

<sup>23</sup> Scott M. Cutlip, Center Allen H., and Broom Glen M, *Efektivitas Public Relations* (Jakarta: Kencana, 2004), 320.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang harus kita lakukan atau apa yang harus kita ubah dan apa yang harus kita katakan?”

#### c) Tindakan dan Komunikasi

Tahap ketiga adalah mengimplementasikan program aksi dan komunikasi yang didesain untuk mencapai tujuan spesifik untuk masing-masing publik dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan didalam tahap ini adalah “Siapa yang harus melakukan dan menyampaikan, kapan, dimana, dan bagaimana caranya?”

#### d) Evaluasi Program

Tahap terakhir dalam proses ini melakukan penilaian atas persiapan implementasi, dan hasil dari program. Penyesuaian akan dilakukan sembari program diimplementasikan, dan didasarkan pada evaluasi atau umpan balik tentang bagaimana program itu berhasil atau tidak. Program akan dilanjutkan atau dihentikan setelah menjawab pertanyaan: Bagaimana keadaan kita sekarang atau seberapa baik tahap yang telah kita lakukan?”

### 6. Ruang Lingkup *Public Relations*

Kegiatan *public relations* dikonseptualisasi dan dioperasionalisasi oleh sebuah organisasi, meskipun pada hakikatnya mempunyai persamaan, dalam hal-hal tertentu memiliki perbedaan-perbedaan yang disebabkan oleh jenis organisasi yang memang berbeda. Ruang lingkup *public relations* (Humas) dibagi berdasarkan jenis organisasi yaitu:<sup>24</sup>

#### 1) *Public Relations* (Humas) Pemerintah

##### a) *Public Relations* Pemerintah Pusat

*Public relations* pemerintah pusat umumnya bertempat di departemen-departemen, serta badan-badan yang termasuk pemerintahan pusat.

<sup>24</sup> Wahidin Saputra and Rulli Nasrullah, *Public Relations 2.0; Teori Dan Praktik Public Relations Di Era Cyber* (Jakarta: Gramatama Publishing, 2011), 55–59.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### b) *Public Relations* Pemerintah Daerah

*Public relations* pemerintah daerah pada hakikatnya sama saja dengan yang ada di pemerintah pusat, dalam rangka pengorganisasian dan mekanisme kerja. Bedanya hanya dalam ruang lingkup.

#### 2) *Public Relations* (Humas) Perusahaan

- a) Hubungan dengan karyawan dan pihak internal (*stakeholder relations*)
- b) Hubungan dengan pemegang saham (*stockholder relations*)
- c) Hubungan dengan pelanggan (*customer relations*)
- d) Hubungan dengan komunitas khalayak sekitar (*community relations*)
- e) Hubungan dengan pemerintah (*government relations*)
- f) Hubungan dengan pers (*press relations*)

#### 3) *Public Relations* (Humas) Internasional

### 7. *Public Relations on the Internet*

Sejumlah perusahaan membuka situs *World Wide Web* (www), yang pertama kali didirikan pada musim semi tahun 1995 oleh Edelman *Public Relations World Wide* dan Fleischman-Hillard.

Pengguna internet oleh para profesional merupakan cikal bakal dari perkembangan teknologi internet. Banyak ahli menyebutkan, pemakaian internet terutama pada masa krisis komunikasi, dapat mengidentifikasi masalah dalam manajemen untuk kemudian dikomunikasikan kepada publik. Kegunaan lainnya adalah untuk pembuatan *newsletter* (terbitan berkala) elektronik. Pengiriman pesan kepada khalayak sasaran, dan aplikasi internet dan *web one to one* dalam kegiatan *marketing* dan komunikasi.<sup>25</sup>

<sup>25</sup> Elvinaro Ardianto, Lukiati Komala, and Siti Karlinah, *Komunikasi Massa; Suatu Pengantar* (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014), 191.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Saat ini banyak praktisi PR, berbicara atas nama perusahaan telah mempertimbangkan penggunaan internet sebagai salah satu strategi PR, mereka tidak punya pilihan lain dan menjadikan internet sebagai bagian dari budaya perusahaan melalui internet ini pula setiap individu bisa menjadi penerbit, atau melakukan kampanye untuk mempengaruhi perilaku konsumen. Teknologi telah mengubah pola komunikasi PR yang sebelumnya masih konvensional seperti komunikasi dari atas ke bawah (vertikal), dan antara sisi kanan maupun sisi kiri (horizontal), atau pola komunikasi massa. Semua itu telah mereka tinggalkan dengan pola yang lebih aktual setelah lahirnya internet.

Internet dan intranet membawa perspektif dan pola baru di era informasi dalam bentuk jaringan teknologi yang memungkinkan setiap orang mengakses informasi kemana saja untuk memenuhi kebutuhannya. Organisasi atau perusahaan yang mengadopsi internet akan mengalami perkembangan pesat di tengah-tengah masyarakat yang semakin heterogen dan dapat meraup khalayak sasaran yang lebih besar jumlahnya.

Kini dunia PR memasuki masa keemasan, karena teknologi internet ini telah membawa praktisi PR mampu mencapai publik sasaran secara langsung, tanpa intervensi dari pihak-pihak lain, seperti redaksi dan wartawan di media massa, yang biasanya bertindak sebagai penjaga gawang dan melakukan penyensoran terhadap pesan informasi PR bagi khalayak (publik).<sup>26</sup>

Beberapa hal yang perlu diperhatikan para praktisi PR dalam menggunakan internet:<sup>27</sup>

PR harus menyadari bahwa khalayak/publik dapat mengakses semua *press release* atau *news release* yang dikirimkan melalui internet atau *server*.

- a) Publik dapat mengakses *press release* dalam *home page* yang ada di *world wide web* (bila perusahaan itu telah memiliki *home page*).

<sup>26</sup> Ardianto, Komala, and Karlinah, 192.

<sup>27</sup> Ardianto, Komala, and Karlinah, 193.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) PR dapat membuat *mailing list* dari publiknya. *Mailing list* adalah perangkat elektronik yang dapat menyebarkan *press release* kepada publiknya melalui kontak *e-mail*.

Semua aktivitas PR melalui internet, memungkinkan PR dalam menjalin hubungan baik untuk mempertahankan dukungan publik internal dan eksternalnya. Publik akan sangat bergantung pada PR sebagai sumber informasi dan PR dapat menghemat biaya dalam penggunaannya.<sup>28</sup>

Segala tindakan dan kejadian yang dilakukan manusia akibat pengaruh perkembangan teknologi itu merupakan determinasi teknologi yang sebenarnya karena tanpa disadari manusia sudah terpengaruh segala sesuatu yang dibawa oleh teknologi. Pada awalnya teknologi diciptakan oleh manusia untuk memudahkan pekerjaan dan komunikasi. Akan tetapi, lambat laun justru teknologi mempengaruhi setiap apa yang dilakukan manusia. Marshall Mc Luhan untuk pertama kali memperkenalkan Teori Determinasi pada tahun 1962 dalam tulisannya yang berjudul “*The Guttenberg Galaxy: The Making of Typographic Man*”. Pokok gagasan dari teori ini adalah bahwa perubahan yang terjadi dalam berbagai macam era berkomunikasi akan membentuk pula keberadaan manusia itu sendiri. Teknologi membentuk individu bagaimana cara berpikir, berperilaku dalam masyarakat dan teknologi tersebut akhirnya mengarahkan manusia untuk bergerak dari satu abad teknologi yang lain.<sup>29</sup>

McLuhan berpikir bahwa budaya kita dibentuk oleh bagaimana cara kita berkomunikasi. Paling tidak, ada beberapa tahapan yang layak disimak. *Pertama*, penemuan dalam teknologi komunikasi menyebabkan perubahan budaya. *Kedua*, perubahan di dalam jenis-jenis komunikasi akhirnya membentuk kehidupan manusia. *Ketiga*, sebagaimana yang dikatakan McLuhan bahwa ‘kita membentuk peralatan untuk berkomunikasi, dan akhirnya peralatan untuk berkomunikasi yang kita

<sup>28</sup> Ardianto, Komala, and Karlinah, 193.

<sup>29</sup> Marshall McLuhan, *Understanding Media; The Extension of Man* (London: The MIT Press, 1994), 12.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

gunakan itu akhirnya membentuk atau mempengaruhi kehidupan kita sendiri”.<sup>30</sup>

### 8. Pengertian *Cyber Public Relations*

Secara definisi, *Cyber Public Relations* merupakan kegiatan kehumasan yang dilakukan yang dilakukan melalui internet, melalui kegiatan publikasi sampai *customer relations management*. Jadi *Cyber Public Relations* merupakan aplikasi atau penerapan dari perangkat ICT (*Information and Communication Technologies*) bagi keperluan *public relations*.<sup>31</sup>

*Cyber public relations* adalah inisiatif sebagai cara atau strategi kerja akademisi dan praktisi *public relations* dengan menggunakan media internet sebagai sarana publisitasnya atau disebut pula dengan istilah *Public Relations Digital*.<sup>32</sup>

*Cyber PR* atau juga dapat disebut *e-PR* merupakan inisiatif *public relations* (PR) yang menggunakan media internet sebagai sarana publisitasnya. Media internet yang dimaksud dapat berupa mesin pencari (*Search Engines*), situs, blog, portal berita, forum, *mailing-lists*, media sosial, dan *online communications tools* lainnya.

Jika diuraikan, *e-PR* dapat diartikan sebagai berikut.

- a. E adalah *electronic*.

“e” di dalam *e-PR* sama halnya dengan “e” sebelum kata *mail* atau *commerce* yang mengacu pada media elektronik internet. Mengingat popularitas dan multifungsi media internet, media ini dimanfaatkan pula oleh para pelaku PR untuk membangun merek (*brand*) dan memelihara kepercayaan (*trust*).

<sup>30</sup> Nurudin, *Pengantar Komunikasi Massa* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2007), 185.

<sup>31</sup> “Cyber Public Relations (E-PR) Dalam Brand Image Wardah Kosmetik Dengan Pendekatan Mixed Method | Basit | Nyimak: Journal of Communication,” 201, accessed May 12, 2020, <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/nyimak/article/view/483>.

<sup>32</sup> Hidayat, *Be A Good Communicator; Terapi Komunikasi Efektif Dilengkapi Teknik Praktis Mengolah Vokal*, 5.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. P adalah *public*.

“*Public*” disini mengacu bukan hanya pada publik, namun pasar konsumen. *Public* juga tidak mengacu hanya pada satu jenis pasar konsumen, namun pada berbagai pasar atau *public audience*. Media internet bisa memudahkan kita untuk menjangkau mereka dengan lebih cepat atau sebaliknya memudahkan mereka untuk menjangkau kita.

- c. R adalah *relations*.

*Relations* merupakan hubungan yang harus dipupuk antara pasar dan bisnis. Itulah kunci agar bisnis berhasil diperlukan kepercayaan pasar. Melalui media internet hubungan yang sifatnya *one-to-one* dapat di bangun dalam waktu yang cepat karena sifat internet yang interaktif. Hal ini berbeda dengan publik konvensional. Dalam publik konvensional anda harus menjangkau mereka dengan sifat *one-to-many*. Itulah sebabnya internet merupakan media pembangun hingga yang paling ampuh dan cepat serta luas hingga saat ini.<sup>33</sup>

Praktik *cyber public relations* kini tidak lagi dapat dihindari oleh para praktisi PR. Teknologi komunikasi yang membuat masyarakat lebih dinamis dalam mendapatkan informasi, membuat praktisi PR harus memperluas praktik kehumasan mereka. Para praktisi PR harus melengkapi diri mereka dengan strategi baru yaitu *Cyber Public Relations* yang bekerja sebagai *dynamic communicative “touch”* menurut Galloway pada tahun 2005.<sup>34</sup>

<sup>33</sup> Julius Onggo, *Cyber Public Relations*, 1.

<sup>34</sup> Kriyantono, *Public Relations Writing: Teknik Produksi Media Public Relations Dan Publicitas Korporat*, 56.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 9. Manfaat *Cyber Public Relations*

Dengan e-PR kita dapat melewati batas penghalang dan dapat langsung menyampaikan pesan-pesan tersebut kepada target publik, serta dapat memanfaatkan potensi-potensi besar lainnya, seperti :<sup>35</sup>

- a) Komunikasi yang berlangsung secara konstan  
Internet bagaikan satpam atau sekretaris yang tidak pernah tidur selama 24/7 (24 jam x 7 hari) dengan potensi target publik seluruh dunia.
- b) Respon yang cepat  
Internet memungkinkan anda merespon secara cepat dan serta-merta semua permasalahan dan pertanyaan dari para prospek dan pelanggan.
- c) Pasar global (menutup jurang pemisah geografis)  
Internet telah menutup jurang pemisah geografis (kecuali psikologis) setelah anda terhubung ke dunia *online*. Anda dapat langsung berkomunikasi dengan pasar di mana saja.
- d) Interaktif  
Sangat interaktifnya internet membuat anda dapat memperoleh *feedback* dari pelanggan atau pengunjung situs *web*. Dengan demikian kita dapat mengetahui keinginan mereka sehingga tidak perlu lagi menebak-nebak.
- e) Komunikasi dapat berlangsung dua arah  
Komunikasi antara organisasi dan publik merupakan tujuan utama aktivitas *e-PR* karena aktivitas ini akan membantu hubungan yang kuat dan saling bermanfaat yang tidak dapat dilakukan langsung oleh media *offline*.
- f) Hemat  
PR dalam dunia fisik dianggap lebih dapat mempengaruhi tanggapan dan respon pasar. Pengeluaran pun lebih hemat

<sup>35</sup> Julius Onggo, *Cyber Public Relations*, 5.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dibanding pengeluaran iklan. *E-PR* lebih dapat membuat organisasi menjadi lebih hemat mengingat *e-PR* tidak membutuhkan *stationery* atau biaya cetak.

Keuntungan *Public Relations* dalam menggunakan internet yang disebut sebagai *cyber public relations*, yaitu:<sup>36</sup>

- a) informasi cepat sampai kepada publik.
- b) Internet dapat berfungsi sebagai iklan, media, alat *marketing*, sarana penyebaran informasi dan promosi.
- c) Siapapun dapat mengakses internet.
- d) Tidak terbatas oleh ruang dan waktu.
- e) Internet dapat membuka kesempatan melakukan hubungan komunikasi dalam bidang pemasaran secara langsung.

#### 10. Kegiatan *Cyber Public Relations*

Kegiatan *Cyber Public Relations* tersebut dapat menghasilkan apa yang disebut sebagai 3R bagi perusahaan, yaitu:<sup>37</sup>

- a. **Relations**, mampu berinteraksi dengan berbagai target audiens untuk membangun hubungan dan citra perusahaan.
- b. **Reputasi**, aset yang paling penting dalam suatu bisnis. *Cyber Public Relations* merupakan suatu seni dalam membangun reputasi online secara berkesinambungan.
- c. **Relevansi**, artinya adalah mengupayakan agar kegiatan inisiatif *public relations secara online* relevan dengan target publik korporat.

#### 11. Tugas *Cyber Public Relations*

Sebenarnya tugas *cyber public relations* juga mencakup kepada tugas *public relations* konvensional, perbedaannya dalam penggunaan internet. Berikut adalah penjabaran tentang tugas atau fokus utama *E-PR*.<sup>38</sup>

<sup>36</sup> Ardianto, Komala, and Karlinah, *Komunikasi Massa; Suatu Pengantar*, 193.

<sup>37</sup> Julius Onggo, *Cyber Public Relations*, 6.

<sup>38</sup> Julius Onggo, 7.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Membidik media *online*.

Memaksimalkan media *online* untuk menggunakan penyampaian pesan secara elektronik kepada publik atau organisasi media lokal nasional, regional dan internasional. Dalam hal ini juga termasuk penyampaian data-data penunjang di *website*.

- b. Membuat produk atau bisnis perusahaan terpublikasi.

Seorang E-PR dituntut untuk kreatif dan cakap dalam mengolah data menjadi informasi yang di *input* ke dalam *website*. Karena sudah terpublikasi di dunia maya, E-PR memiliki tanggung jawab untuk mengoperasikan peran *website* perusahaan semaksimal mungkin. Semua itu agar para pengunjung tertarik saat mengaksesnya.

## 12. Sarana *Cyber Public Relations*

Internet juga mempengaruhi konsep dan kinerja *Public Relations* pada setiap organisasi. Sarana *cyber public relations* mendukung tugas dan kegiatan PR. Beberapa fasilitas atau sarana internet yang telah digunakan dalam E-PR atau *cyber public relations* adalah :<sup>39</sup>

- a. **Situs *web* (*website*)** adalah tempat penyimpanan data atau informasi berdasarkan topik tertentu di internet. Diumpamakan situs *web* ini sebagai buku yang berisi topik tertentu di internet. Semua situs *web* dihimpun dalam WWW (*World Wide Web*) yaitu bagian dari internet yang menyimpan informasi dan bentuk multimedia : teks, suara, gambar, dan video. Www merupakan kumpulan *web server* dari seluruh dunia yang berfungsi menyediakan data dan informasi untuk dapat digunakan bersama.

<sup>39</sup> Muhammad Anshar, "Electronic Public Relation (E-PR): Strategi Mengelola Organisasi di Era Digital" 7, no. 2 (December 1, 2019): 208–9, <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/Komodifikasi/article/view/11327>.





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kriyantono mengutip teori Falk memberikan enam aturan mengelola *website* agar dapat berdaya guna, yaitu:<sup>40</sup>

1. Setiap *link* yang ditawarkan harus *online (no dead links)*

Semua *link* harus aktif. Jangan sampai saat di klik ternyata tidak aktif. Ini jelas akan mengecewakan pengguna. dan kalau terjadi berulang kali akan menjatuhkan kepercayaan publik. Ini seperti sebuah artikel surat kabar yang seharusnya bersambung ke halaman lain, tetapi saat dicari tidak ditemukan.

2. Tersedia kontak informasi (*contact information*)

Jika pengguna memerlukan informasi lebih, seharusnya diberi tahu bagaimana mendapatkannya. Kemudian permintaan pengguna tersebut mesti dijawab. Jika tidak maka *website* dianggap tidak profesional.

3. Penataan penempatan informasi (*placement of information*)

Karena kita membaca dari kiri ke kanan informasi yang lebih penting seharusnya ditempatkan pada sisi kiri layar untuk memastikan dibaca lebih dahulu oleh pengakses *website*.

4. Pewarnaan

Gunakan warna yang memungkinkan isi pesan dalam layar *website* dengan warna yang lebih mudah dibaca. Warna juga berfungsi agar tampilan lebih menarik asal tidak mengganggu upaya membaca informasi.

5. Mudah penggunaan

Informasi dalam *website* mesti siap tersedia dan ditempatkan dalam urutan logis. *Hyperlinks* mesti akurat dan ditandai secara jelas. Setiap level dalam *website* seharusnya memungkinkan pengakses untuk kembali lagi pada level sebelumnya dan melangkah ke level berikutnya (*previous &*

---

<sup>40</sup> Kriyantono, *Public Relations Writing: Teknik Produksi Media Public Relations Dan Publicitas Korporat*, 260–63.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*forward level*). Pengakses bisa frustrasi jika tidak bisa kembali ke *homepage* dan harus *start* lagi.

#### 6. Bertujuan

Tujuan *website* akan menentukan kuantitas dan tipe informasi di dalamnya. *Website* biasanya dibagi dalam tiga kategori:

- *Presence model*, digunakan untuk alat promosi.
  - *Information model*, dipenuhi dengan beragam materi pesan, termasuk informasi untuk pers.
  - *E-commerce model*, di desain untuk menciptakan dan menjaga penjualan.
- b. ***E-mail (Electronic mail)*** atau surat elektronik adalah aplikasi yang digunakan untuk berkomunikasi atau bertukar informasi antara organisasi dan publik. Dengan *e-mail* maka organisasi dapat menyusun, mengirim, membaca, menyimpan, serta mengelola pesan-pesan secara elektronik. *E-mail* merupakan fasilitas utama untuk berbagi pesan elektronik antara organisasi dan publik. *E-mail* juga menjadi sumber dominan lalu lintas informasi dan sarana penyampaian pesan yang efektif dan efisien.
  - c. ***Mailing list (Milis)*** adalah daftar beberapa alamat *e-mail* yang digabung menjadi satu alamat *e-mail* untuk memudahkan proses pengiriman pesan. Jika sebuah surat dikirim ke alamat *milis*, maka semua *e-mail* yang terdaftar sebagai anggotanya akan menerima surat yang sama. *Milis* berguna sebagai kelompok diskusi bagi para anggotanya atau untuk bertukar informasi di internet. Hal ini dilakukan dengan mengirim surat ke alamat *group* sehingga setiap anggota dapat membaca pesan tersebut sekaligus memberikan tanggapan. Ada dua jenis *milis* yaitu: *milis public* dan *milis for member*.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. **Media sosial (*Social media*)** merupakan situs yang menyediakan fasilitas pertemanan, berbagi dan menyimpan informasi bagi pengguna (*users*). Menurut Safko, secara singkat media sosial adalah media yang digunakan untuk berinteraksi sosial (*social media is the media we use to be social*). Dengan demikian media sosial merupakan cara menggunakan seluruh perangkat teknologi secara efektif untuk menjalin kontak atau interaksi dengan orang lain untuk membangun ikatan, kepercayaan, dalam menawarkan produk, penjualan, jenis layanan, atau info organisasi. Artinya, media sosial tidak hanya digunakan untuk interaksi sosial yang bersifat non-profit, tapi juga dapat digunakan untuk pemasaran dan pembangunan citra perusahaan. Beberapa jenis media sosial yang perlu dioptimalkan oleh organisasi (pemerintah atau swasta) dalam implementasi *cyber public relations* adalah : *Facebook, Twitter, Youtube, LinkedIn, dan Instagram*.
- e. **Aplikasi *Chatting*** merupakan sarana yang memungkinkan dua orang atau lebih (*group*) untuk melakukan percakapan (komunikasi langsung) secara *online* dan *realtime* tanpa dibatasi waktu dan tempat. *Chatting* (percakapan). Maupun dilakukan melalui teks, suara, maupun video. Aplikasi *chatting* dalam implementasi *cyber public relations* digunakan untuk berkomunikasi langsung antara berbagai pihak yang berkepentingan dengan organisasi seperti pelanggan, pemasok, investor dari pihak luar, maupun dengan pimpinan dan karyawan di dalam organisasi itu sendiri. Beberapa aplikasi *chatting* yang populer saat ini antara lain : WhatsApp, Line, Facebook Messenger, Skype, dan Telegram.
- f. **Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM)** merupakan sistem-sistem informasi yang diterapkan untuk menjalankan fungsi-fungsi organisasi sistem informasi akuntansi, keuangan, pemasaran, produksi, dan sumber daya manusia. Sistem-sistem informasi ini dikenal sebagai sistem informasi manajemen (*management*



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*information system*) yang sudah diterapkan di Amerika Serikat pada tahun 1970-an. Sistem informasi itu sendiri adalah kombinasi terorganisir dari sumber daya manusia, perangkat keras, perangkat lunak jaringan komunikasi, kebijakan dan prosedur penyimpanan, penggunaan data, perubahan dan penyebaran data di dalam organisasi. Dengan demikian Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah : (1) kumpulan interaksi sistem-sistem informasi yang bertanggung jawab mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan sampai pengendalian untuk mencapai suatu tujuan organisasi; atau (2) suatu prosedur pengolahan data yang dikembangkan dalam sistem terintegrasi untuk memberi informasi yang tepat kepada manajemen dalam menjalankan dan mewujudkan suatu tujuan organisasi. SIM itu sendiri merupakan penerapan sistem informasi secara tepat untuk mendukung fungsi, prosedur, dan kinerja manajemen. Beberapa contoh penggunaan SIM di BPJS Kesehatan adalah aplikasi pemasaran, aplikasi keuangan, aplikasi JKN Mobile, aplikasi Edabu berbasis *web* untuk badan usaha, dan banyak aplikasi lainnya.

#### B. Aplikasi EDABU 4.2

Aplikasi Edabu atau Elektronik Data Badan Usaha merupakan aplikasi berbasis *web* (*web base*) yang dibangun untuk mendukung bisnis proses pemasaran BPJS Kesehatan dan kepesertaan untuk badan usaha. Aplikasi New e-Dabu berfungsi untuk melakukan manajemen peserta penerima upah (PPU) badan usaha.<sup>41</sup>

Aplikasi Edabu 4.2 merupakan aplikasi penyempurnaan aplikasi Edabu 3.1 (Aplikasi Edabu lama/sebelumnya) dengan *link* yang dapat di akses pada alamat <https://edabu.bpjs-kesehatan.go.id/Edabu/>.<sup>42</sup>

<sup>41</sup> "User Manual New E-Dabu Tahun 2017," n.d.

<sup>42</sup> "Dokumen BPJS Kesehatan Bahan Sosialisasi Edabu 4.2," July 2019.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prinsip kerja Edabu adalah *SELF ASSESSMENT*, artinya Badan Usaha mengakses data pekerja dan anggota keluarganya sendiri untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan pada periode tertentu.

### 1. Aplikasi Berbasis Web

Aplikasi Berbasis *Web* adalah aplikasi yang dapat diakses melalui internet dan pada sekarang ini ternyata lebih banyak dan lebih luas pemakaiannya. Banyak dari perusahaan-perusahaan berkembang yang menggunakan aplikasi berbasis *web* dalam merencanakan sumber daya mereka dan untuk mengelola perusahaan mereka.

Aplikasi Berbasis *Web* dapat digunakan untuk berbagai macam tujuan yang berbeda. Sebagai contoh, aplikasi berbasis *web* dapat digunakan untuk membuat *invoice* dan memberikan cara yang mudah dalam penyimpanan data di *database*. Aplikasi ini juga dapat dipergunakan untuk mengatur persediaan karena fitur tersebut sangat berguna. Bukan hanya itu aplikasi berbasis *web* juga dapat bekerja memonitoring dalam sistem hal tampilan. Bahkan jumlah dari aplikasi berbasis *web* sekarang sudah tak terhitung lagi dan dapat dipesan dan disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

Selain fungsi-fungsi tersebut, salah satu keunggulan kompetitif dari aplikasi berbasis *web* adalah bahwa aplikasi tersebut ringan dan dapat diakses dengan cepat melalui *browser* dan koneksi internet atau intranet ke *server*. Ini berarti pengguna dapat mengakses data atau informasi apapun melalui laptop, *smartphone*, bahkan komputer PC di rumah mereka dengan mudah, tidak seperti aplikasi-aplikasi *desktop* dimana pengguna harus menginstal perangkat lunak atau aplikasi yang diperlukan hanya untuk mengakses data atau informasi.<sup>43</sup>

Edabu 4.2 adalah aplikasi berbasis *web* pembaharuan dari aplikasi sebelumnya yaitu Edabu 3.0. Edabu merupakan aplikasi milik

<sup>43</sup> Sagala Enjelina and Entik Insannudin, "Perancangan Aplikasi Berbasis Web Interaktif HaloApp Berbasis Android Dan IOS," *Sistem Multimedia Telkom University*, December 12, 2016, 2, [https://www.researchgate.net/publication/311582217\\_Jurnal\\_Aplikasi\\_Berbasis\\_Web](https://www.researchgate.net/publication/311582217_Jurnal_Aplikasi_Berbasis_Web).

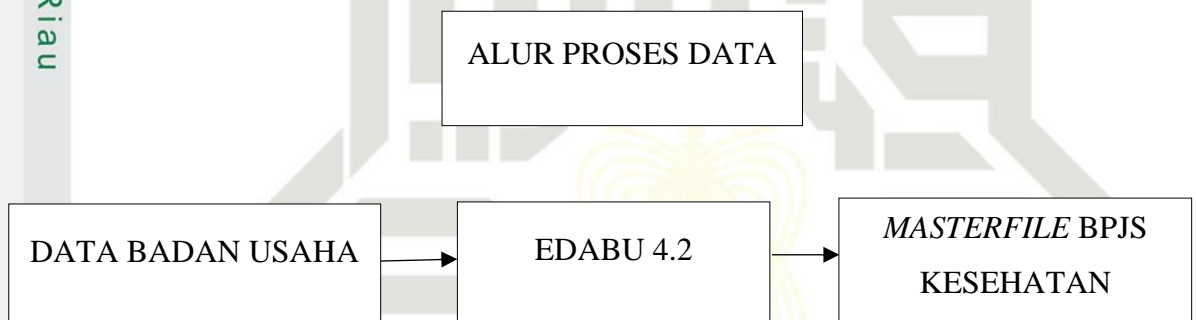
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BPJS Kesehatan yang diperuntukkan badan usaha, guna meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat. Mulai dari Edabu 1.0 hingga kini rilis Edabu 4.2, implementasi sistem terbaru ini dilakukan tepat pada tanggal 1 September 2019 yang mengalami peningkatan dan pembaruan fitur yang akan membantu PIC Badan Usaha dalam mengurus kepesertaan karyawan.<sup>44</sup>

## 2. Alur Proses Data

Alur proses data merupakan perjalanan data yang akan dilalui oleh data yang di *input* melalui aplikasi edabu. Jika diuraikan maka akan membentuk bagan di bawah ini,



**Gambar 2. 1 : Alur Proses Data**

Gambar diatas merupakan alur proses data pada Edabu 4.2 versi terbaru. Kemudahan dalam aplikasi Edabu 4.2 yang dapat memperlancar penggunaan BPJS Kesehatan bagi badan usaha. Edabu 4.2 merupakan pengembangan aplikasi New e-Dabu versi 3.1 dimana pelaporan data pada versi ini tidak memerlukan *approve* dari BPJS Kesehatan (sistem terintegrasi langsung dengan *masterfile* BPJS).<sup>45</sup>

## 3. Change Log Aplikasi Edabu 4.2

*Change Log* dalam teknologi informasi adalah *log* atau catatan perubahan yang dibuat terhadap suatu proyek seperti situs *web* atau proyek perangkat lunak kebanyakan perangkat lunak sumber terbuka

<sup>44</sup> "New Edabu 4.2: Aplikasi BPJS Kesehatan Untuk Karyawan," *OnlinePajak* (blog), September 12, 2019, <https://www.online-pajak.com/tentang-bpjs/new-edabu-bpjs-kesehatan>.

<sup>45</sup> "Dokumen BPJS Kesehatan Bahan Sosialisasi Edabu 4.2," July 2019.

(bahasa inggris: *open source*) mengikuti catatan perubahannya di distribusinya.<sup>46</sup>

Dibawah ini merupakan *Change log* aplikasi Edabu dimulai dari versi 2.3.0 hingga versi 3.1.<sup>47</sup>

**Tabel 2. 1 : Change Log Aplikasi Edabu**

Versi	Tanggal	Deskripsi Perubahan
2.3.0	19 Mei 2016	<p><b>Penambahan fitur Cek Menu <i>Inquiry</i> Keluarga pada menu Data Peserta.</b></p> <p><b>Fungsi :</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Inquiry</i> seluruh anggota keluarga berdasarkan NIK salah satu anggota keluarga.</li> <li>2. Menampilkan status penduduk yang telah terdaftar sebagai peserta BPJS Kesehatan.</li> </ol> <p><b>Fitur:</b> <i>Export to excel</i> dalam bentuk form 34 Kolom</p>
2.4.1	2 Juni 2016	<p><b>Penambahan fitur iuran tagihan.</b></p> <p><b>Fungsi:</b> Melihat tagihan iuran badan usaha untuk bulan berjalan dan satu bulan sebelumnya</p> <p><b>Fitur:</b> <i>Download</i> tagihan iuran</p>
2.5.0	23 Agustus 2016	<p><b>Penambahan fitur Mutasi PPU.</b></p> <p><b>Fungsi:</b> Melakukan mutasi peserta mandiri dan peserta penerima ubah menjadi peserta badan usaha lainnya.</p>

<sup>46</sup> "Changelog," in *Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*, November 25, 2018, <https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Changelog&oldid=14494750>.

<sup>47</sup> "User Manual Penggunaan Aplikasi New E-Dabu BPJS Kesehatan," Desember 2017,

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	<p><b>Fitur:</b> Pindah jenis kepesertaan</p> <p><b>Penambahan Profile Edit Profile Badan Usaha.</b></p> <p><b>Fungsi:</b> Melakukan penambahan peserta baru menggunakan <i>file excel format</i> 34 kolom khusus peserta dengan NIK tidak ditemukan di Dukcapil.</p> <p><b>Fitur:</b> <i>Upload form</i> 34 kolom</p>
	<p><b>Penambahan Profile Edit Profile Badan Usaha.</b></p> <p><b>Fungsi:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melakukan perubahan data <i>profil</i> badan usaha.</li> <li>2. Melakukan perubahan data PIC Badan usaha.</li> <li>3. Melakukan perubahan <i>password billing statement</i>.</li> </ol> <p><b>Fitur:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Form</i> data <i>profile</i> badan usaha</li> <li>2. <i>Form</i> PIC Badan usaha</li> <li>3. <i>Form</i> Tagihan badan usaha</li> </ol>
	<p><b>Penambahan Klasifikasi kode tiket.</b></p> <p><b>Fungsi:</b> Memudahkan dalam pengelolaan tiket badan usaha yang telah <i>Disapprove</i>.</p> <p><b>Fitur:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jenis no. tiket untuk Migrasi peserta no tiket diawali huruf "M"</li> <li>2. Jenis no. tiket untuk Penambahan peserta dan Anggota Keluarga no tiket diawali huruf "T"</li> <li>3. Jenis no. tiket untuk Mutasi peserta no tiket diawali huruf "K"</li> <li>4. Jenis no. tiket untuk Mutasi Pindah PPU no tiket diawali huruf "P"</li> <li>5. Jenis no. tiket untuk Mutasi Pindah PBPU no</li> </ol>



<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</p>		<p>tiket diawali huruf “B”</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Jenis no. tiket untuk Mutasi Penonaktifan no tiket diawali huruf “N”</li> <li>7. Jenis no. tiket untuk Mutasi Gaji no tiket diawali huruf "G"</li> <li>8. Jenis no. tiket untuk Mutasi Identitas Pekerjaan no tiket diawali huruf “D”</li> <li>9. Jenis no. tiket untuk Anggota Keluarga no tiket diawali huruf “A”</li> <li>10. Jenis no. tiket untuk Pindah Faskes no tiket diawali huruf "F"</li> </ol>
<p>2.8.</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>8 Juni 2017</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Blokir <i>Login</i> gagal tiga kali. <i>User</i> yang gagal <i>login</i> Karena salah <i>password</i> sebanyak tiga kali akan diblokir tidak dapat melakukan <i>login</i> selama 1 menit.</li> <li>2. Kompleksitas <i>password</i>. <i>Update password</i> harus memiliki kompleksitas antara lain harus mengandung huruf besar, mengandung huruf kecil, mengandung angka dan mengandung karakter spesial.</li> <li>3. Pembacaan <i>history password</i>. <i>Password</i> baru tidak boleh sama dengan tiga <i>password</i> sebelumnya.</li> </ol>
<p>3.0</p>	<p>13 September 2017</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penambahan fitur Mutasi Pindah PPU.</li> <li>2. Penghapusan fitur Pindah Menjadi PPU di menu upload 16 kolom.</li> <li>3. Fitur tampilkan seluruh peserta pada menu mutasi hanya menampilkan maksimal 100 data peserta dan anggota keluarga.</li> <li>4. Penambahan fitur <i>checklist</i> pada fitur mutasi masal dan <i>approval</i> mutasi.</li> <li>5. Pemisahan menu <i>approval</i> anggota keluarga yang awalnya pada sub menu <i>approval</i> mutasi menjadi menu tersendiri pada modul approval.</li> <li>6. Penambahan fitur <i>checklist</i> pada menu <i>approval</i> mutasi.</li> </ol>

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Penambahan menu laporan mutasi pada modul laporan.</li> <li>8. Fitur cetak <i>e-ID</i> yang awalnya melakukan cetak untuk seluruh anggota keluarga menjadi hanya peserta perorangan.</li> </ol>
<p>3.1</p>	<p>5 Desember 2017</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penambahan fitur <i>upload</i> mutasi peserta (<i>upload</i> mutasi peserta untuk jenis mutasi gaji, mutasi pindah penanggung, mutasi nonaktif).</li> <li>2. Penambahan fitur mutasi faskes.</li> <li>3. Penambahan fitur anak (bayi) baru lahir dan keluarga tambahan inti.</li> <li>4. Cetak Entitas bulan berjalan dan depan (berdasarkan pemilihan tanggal).</li> <li>5. Mutasi aktivasi peserta nonaktif</li> <li>6. Perbaiki <i>bugs</i>.</li> <li>7. Penambahan validasi <i>update</i> gaji.</li> </ol>

#### 4. Fitur yang Tersedia di Aplikasi Edabu 4.2

Fitur tambahan yang sudah diperbaharui meliputi :<sup>48</sup>

- a) Perubahan data langsung terproses kedalam *masterfile* (tanpa *approve* dari pihak BPJS Kesehatan).
- b) Rincian tagihan iuran bulan berjalan dan 1 bulan sebelumnya.
- c) Pencetakan KIS Digital.
- d) Penambahan pekerja baru yang belum pernah terdaftar JKN.
- e) Penambahan Anggota Keluarga yang sudah terdaftar dengan *inquiry* dari DUKCAPIL.
- f) Pendaftaran Pekerja dari PBI APBN (yang sudah dinonaktifkan/nonaktif).
- g) Pendaftaran Pekerja dari PBI APBD (yang sudah dinonaktifkan/nonaktif).
- h) Pendaftaran PBPU ke BU yang memiliki tunggakan.

<sup>48</sup> "Dokumen BPJS Kesehatan Bahan Sosialisasi Edabu 4.2," July 2019, 4–5.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i) Pendaftaran PPU BU ke PPU BU (baik aktif/non aktif).
- j) Pendaftaran PPU PN ke PPU BU (yang sudah dinonaktifkan/nonaktif).
- k) Reaktivasi Peserta BU yang nonaktif dalam entitas BU yang sama.
- l) Perubahan Gaji PPU BU dengan syarat Lebih besar atau sama dengan UMK Kabupaten/Kota.
- m) Level *User* hanya Admin dan Super Admin.
- n) Penonaktifan Peserta PPU BU dengan mekanisme penonaktifan pekerja kolektif minimal 25 orang dengan *upload excel*.
- o) Perubahan tampilan E-ID Menjadi KIS.

#### Stakeholder Relations

##### Pengertian Stakeholder

Keberlangsungan dan kesuksesan dalam suatu organisasi sangat tergantung dengan para pihak-pihak yang terkait yaitu *stakeholder*. Pada saat krisis menyerang perusahaan/organisasi, pengelolaan hubungan dengan para *stakeholder* memegang peranan sangat penting. Kesalahan dalam mengelolah hubungan dengan *stakeholder* pada saat krisis akan berakibat buruk pada suatu perusahaan/organisasi.

*Stakeholder* sendiri merupakan sebuah frasa yang terbentuk dari dua buah kata, yaitu “*stake*” dan “*holder*”. Secara umum, kata “*stake*” dapat diterjemahkan sebagai “kepentingan”, sedangkan kata “*holder*” dapat diartikan sebagai “pemegang”. Jadi seperti yang telah diungkapkan diatas, *stakeholder* artinya adalah pemegang kepentingan.<sup>49</sup>

Menurut Rhenald Kasali dalam bukunya *Manajemen Public Relation*, *stakeholder* adalah setiap kelompok yang berada di dalam maupun di luar perusahaan yang mempunyai peran dalam menentukan keberhasilan suatu perubahan. *Stakeholder* bisa berarti pula setiap orang yang mempertaruhkan hidupnya pada perusahaan.<sup>50</sup>

<sup>49</sup> Helpris Estaswara, *Stakeholder Relation* (Jakarta: Universitas Pancasila, 2010), 2.

<sup>50</sup> Kasali, *Manajemen Public Relation; Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*, 63.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Freeman, *stakeholder* (pemangku kepentingan) dapat berupa individu atau kelompok individu yang terkena dampaknya oleh perusahaan atau mampu memberi dampak pada tercapainya tujuannya. Teori ini menganggap bahwa harus akhir dari aktivitas apapun harus mempertimbangkan hasil dari hasil untuk semua *stakeholder* yang terlibat dan tidak hanya hasil dari pemilik atau pemegang saham.<sup>51</sup>

Secara garis besar konsep *stakeholder* dapat didefinisikan sebagai berikut. “individu atau organisasi atau kelompok baik profit maupun non profit yang memiliki kepentingan dengan perusahaan sehingga dapat mempengaruhi atau dipengaruhi oleh pencapaian tujuan perusahaan”.

Secara umum *stakeholder* dikelompokkan menjadi dua bagian, yaitu *stakeholder* internal dan *stakeholder* eksternal.<sup>52</sup>

### 2. *Stakeholder Internal*

*Stakeholder* internal adalah *public* yang berada didalam ruang lingkup perusahaan/organisasi.<sup>53</sup> *Stakeholder* internal relatif mudah untuk dikendalikan dan pekerjaan untuk komunikasi *intern* bisa diserahkan kepada bagian lain seperti bagian kepegawaian, atau dirangkap langsung oleh eksekutif puncak. Unsur-unsur *stakeholder* internal terdiri dari :

- a. Pemegang saham : atau bisa dibidang pemilik perusahaan yang mempunyai kekuasaan sangat besar.
- b. Manajer dan *Top Executive* : manajer berada dibawah kendali pemilik, hanya dengan kapasitas yang memadai seorang manajer dapat tampil secara otonom dalam mengelola perusahaan.
- c. Karyawan : orang-orang yang di dalam perusahaan yang tidak memegang jabatan struktural.

<sup>51</sup> Emerson Wagner Mainardes, Helena Alves, and Mario Raposo, “An Exploratory Research on the Stakeholders of a University,” *Journal of Management and Strategy* 1, no. 1 (December 17, 2010): 77, <https://doi.org/10.5430/jms.v1n1p76>.

<sup>52</sup> Kasali, *Manajemen Public Relation; Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*, 65.

<sup>53</sup> Elvinaro Ardianto, *Public Relation; Pendekatan Praktis Untuk Menjadi Komunikator, Orator, Presenter Dan Juru Kampanye Yang Handal* (Bandung: Widya Padjajaran, 2008), 124.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Keluarga karyawan.

#### **Stakeholder Eksternal**

*Stakeholder* eksternal adalah mereka yang berkepentingan terhadap perusahaan, dan berada diluar perusahaan. Misalnya:

- a. Konsumen : raja yang mempunyai hak untuk memilih barangnya sendiri konsumen sangat diperebutkan oleh banyak produsen.
- b. Pemerintah : penentu kebijakan, sedikit sekali produsen yang bisa membujuk pemerintah untuk mengeluarkan peraturan yang menguntungkan baginya.
- c. Penyalur : ia menyalurkan barang-barang yang dikehendaki konsumen.
- d. Pers : media yang mana sangat berpengaruh pada masyarakat.
- e. Komunitas : masyarakat yang tinggal, hidup, dan berusaha di sekitar lokasi suatu perusahaan.

Pada dasarnya setiap *stakeholder* memiliki kebutuhan yang berbeda, kecuali dalam hal pelayanan, dimana semua *stakeholder* memiliki kebutuhan yang sama, yaitu mengharapkan mereka dilayani secara jujur, terbuka, penuh tanggung jawab, wajar, berkualitas, dan adil. Para pengelola perusahaan harus bisa bersikap profesional untuk memberikan yang terbaik buat kepentingan para *stakeholder*-nya.

#### **Tingkat Kepuasan Stakeholder**

Tingkat kepuasan kelompok-kelompok dalam *stakeholder* berbeda, perbedaan tingkat kepuasan *stakeholder* dapat dijadikan indikator-indikator dalam *public relations* untuk mendapatkan hasil yang maksimal. Tingkat kepuasan *stakeholder* dijelaskan dalam bagan berikut:<sup>54</sup>

<sup>54</sup> Yusuf Wibisono, *Membedah Konsep & Aplikasi CSR: Corporate Social Responsibility*, Seri Manajemen Berkelanjutan (Gresik: Fascho Publishing, 2007), <https://books.google.co.id/books?id=UaQBhWAACAAJ>.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 2. 2 : Tingkat Kepuasan *Stakeholder***

No.	<i>Stakeholder</i>	Kriteria Kepuasan
1.	Pemegang saham	Prestasi keuangan
2.	Karyawan	Kepuasan kerja, gaji dan supervisi
3.	Konsumen	Kualitas, pelayanan, lokasi, dan harga
4.	Kreditor	<i>Creditworthiness</i>
5.	Komunitas	Kontribusi terhadap komunitas
6.	Pemasok	Transaksi yang memuaskan
7.	Pemerintah	Kepatuhan terhadap hukum

#### ***Multi-Stakeholder* BPJS Kesehatan**

Untuk mensukseskan program yang telah dibentuk oleh BPJS Kesehatan, seluruh penduduk Indonesia diharapkan berperan aktif dalam gotong-royong, melalui:

- a. Subsidi silang untuk pembiayaan (pelayanan JKN-KIS untuk peserta yang sakit).
- b. Peran dan partisipasi aktif dalam seluruh pihak.

Seluruh pihak dalam poin kedua di atas ditujukan untuk seluruh *stakeholder* BPJS Kesehatan. *Multi-stakeholder* maksudnya adalah seluruh *stakeholder* yang berperan dalam keberlangsungan proses dan kinerja instansi BPJS Kesehatan, *multi* yang berarti lebih dari satu atau banyak yang menyatakan bahwa ada beberapa *stakeholder* yang dirangkul oleh BPJS Kesehatan.

*Multi-stakeholder* yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan antara lain yaitu masyarakat Indonesia, rumah sakit (penyedia layanan kesehatan), tenaga medis, pemerintah pusat, pemerintah daerah, lembaga swadaya masyarakat (LSM), badan usaha, pengelola klinik swasta, dan sebagainya.<sup>55</sup>

<sup>55</sup> “Dokumen BPJS Kesehatan Bahan Sosialisasi JKN-KIS Dan Kepesertaan Tahun 2018”, n.d.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Badan usaha merupakan *stakeholder* yang menggunakan Aplikasi Edabu 4.2 dimana badan usaha memiliki segmentasi atau jenis-jenisnya, yaitu:

- a) Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
- b) Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
- c) Badan Usaha Eks JPK Jamsostek
- d) Badan Usaha Swasta/Lainnya

Meliputi PT, Firma, CV, Usaha Mikro Kecil, Perusahaan Asing yang berada di Indonesia, Yayasan, LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat), LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) Asing/NGO, Kedutaan, Asosiasi atau organisasi lainnya.<sup>56</sup>

#### D. Kajian Terdahulu

1. Skripsi tentang **“Cyber Public Relations sebagai Media Komunikasi (Studi pada Penyiaran Indonesia Daerah Jawa Timur)”**. Penelitian ini dilakukan oleh Chandra Puspita Sari (2010) Studi Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa *cyber public relations* yang digunakan oleh penyiaran Indonesia di Daerah Jawa Timur sangat bermanfaat sebagai media komunikasi. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa (1) keberadaan *cyber public relations* sangat penting bagi Komisi Penyiaran Indonesia daerah Jawa Timur meskipun dalam operasionalnya masih baru dilaksanakan, dan proses *cyber public relations* Komisi Penyiaran Indonesia daerah Jawa Timur berlangsung secara dua arah dan bersifat interaktif, (2) Faktor pendukung *cyber public relations* diantaranya: lingkungan, regulasi, kebutuhan promosi, teknologi sedangkan faktor penghambat diantaranya: anggaran/dana, budaya, budaya, hukum, dan sumber daya manusia, (3) manfaat *cyber public relations* bagi Komisi Penyiaran Indonesia daerah Jawa Timur yakni

<sup>56</sup> BPJS Kesehatan, *Pedoman Rekrutmen Peserta Program Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan*, 30.



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

untuk promosi dan publikasi, jaringan aspirasi masyarakat, efektif, efisien.<sup>57</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah pembahasan tentang *cyber public relations* dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun perbedaan penelitiannya adalah objek penelitian yaitu media komunikasi yang digunakan Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Jawa Timur sementara penulis meneliti di BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru dengan menggunakan aplikasi Edabu 4.2 untuk membangun *stakeholder relations*.

2. Skripsi tentang **“Pengaruh Kualitas Aplikasi Edabu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pendekatan WebQual 4.0) di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan”**. Penelitian ini dilakukan oleh Ditasa Madira (2016) Universitas Telkom Bandung. Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden mengenai kualitas aplikasi Edabu dapat dikatakan baik dengan persentase sebesar 63,96%. Kualitas aplikasi Edabu secara simultan memiliki pengaruh sebesar 75,86%, secara parsial variabel kegunaan dan kualitas interaksi layanan memiliki pengaruh sebesar 22,3% dan 59% sedangkan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas Edabu berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara parsial variabel kegunaan dan kualitas interaksi layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan.<sup>58</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah pembahasan tentang *cyber public relations* dengan

<sup>57</sup> Chandra Puspita, “Cyber Public Relations Sebagai Media Komunikasi (Studi Pada Penyiaran Indonesia Daerah Jawa Timur)” (Jawa Timur, Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2010).

<sup>58</sup> Ditasa Madira, “Pengaruh Kualitas Aplikasi Edabu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pendekatan WebQual 4.0) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan” (Bandung, Universitas Telkom Bandung, 2016).



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembahasan mengenai aplikasi Edabu 4.2 BPJS Kesehatan. Adapun perbedaan penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan WebQual 4.0 untuk melihat kualitas layanan sedangkan penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif untuk membangun *stakeholder relations*.

3. Skripsi tentang **“Strategi Cyber Public Relations PT Semen Tonasa dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Publik”**. Penelitian ini dilakukan oleh M. A. Daryono (2016) Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Penelitian ini menggunakan *mix method* (kualitatif dan kuantitatif). Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa (1) penilaian publik internal dalam hal ini karyawan PT Semen Tonasa terhadap *website* perusahaan secara garis besar memberi penilaian yang cukup tinggi. (2) bagi publik eksternal *website* PT Semen Tonasa telah memberikan gambaran umum mengenai perkembangan perusahaan, profil perusahaan, serta kebijakan yang dikeluarkan perusahaan dapat diperoleh melalui *website* perusahaan. (3) secara struktural *website* PT Semen Tonasa belum memiliki pengelolaan yang bertanggung jawab secara khusus untuk mengelola informasi.<sup>59</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah pembahasan tentang *cyber public relations* dengan pembahasan tentang informasi publik yang mencakup *stakeholder relations*, sedangkan perbedaan ada pada pembahasan tentang PT Semen Tonasa dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Publik sedangkan peneliti meneliti mengenai aplikasi Edabu 4.2 BPJS Kesehatan untuk membangun *stakeholder relations*.
4. Jurnal tentang **“Respon Pelanggan pada Situs Tripadvisor.com sebagai Bentuk Cyber Public Relations The Premiere Hotel**

<sup>59</sup> M . A Daryono, “Strategi Cyber Public Relations PT Semen Tonasa Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Publik” (Makassar, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016).



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Pekanbaru”**. Penelitian ini dilakukan oleh Adilla Afifah. Jurnal ini diterbitkan oleh Universitas Riau pada tahun 2015. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa permasalahan dari penelitian ini adalah bagaimana respon pelanggan pada situs Tripadvisor.com yang dijadikan sebagai bentuk aktivitas *cyber public relations* The Premiere Hotel Pekanbaru. Adapun hasil dari penelitian ini adalah bahwa respon pelanggan yang datang dan mengakses situs ini tidak positif namun sudah negatif juga pasti ada, namun aktivitas *cyber PR* yang dilakukan oleh pihak humas The Premiere Hotel Pekanbaru melalui situs Tripadvisor.com dapat dikatakan tepat. Penggunaan ini bukan hanya berfungsi untuk membentuk *image* perusahaan, atau sekedar wadah komentar pelanggan, tetapi juga mendukung kegiatan pemasaran yang lebih menekankan pada kegiatan promosi hotel.<sup>60</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah pembahasan tentang *cyber public relations* dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dan lokasi penelitian berada pada Kota Pekanbaru, sementara perbedaan ada pada pembahasan tentang Respon Pelanggan pada Situs Tripadvisor.com The Premiere Hotel Pekanbaru sedangkan peneliti meneliti tentang mengenai aplikasi Edabu 4.2 BPJS Kesehatan untuk membangun *stakeholder relations*.

5. Jurnal tentang **“Laman dan Reputasi Lembaga dalam Membangun Komunikasi dengan Stakeholder”**. Penelitian ini dilakukan oleh Mukarmah dan Devi Purnama Sari (2016) Studi Ilmu Komunikasi Universitas Dian Nusantoro. Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa laman atau *website* merupakan suatu wujud *cyber public relations* yang dapat meningkatkan reputasi. Laman sebagai

<sup>60</sup> Adilla Afifah and Tantri Puspita Yazid, “Respon Pelanggan Pada Situs Tripadvisor.Com Sebagai Bentuk Cyber Public Relations The Premiere Hotel Pekanbaru,” *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 2, no. 2 (July 29, 2015): 1–15.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sarana pembangunan reputasi lembaga di bidang pendidikan, bidang kewirausahaan, dan bidang teknologi informasi.<sup>61</sup>

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah pembahasan tentang *stakeholder relations* dengan pendekatan kualitatif. Adapun perbedaan penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian ini membahas laman atau *website* Udinus ([www.dinus.ac.id](http://www.dinus.ac.id)) sedangkan peneliti membahas tentang aplikasi Edabu 4.2 yang digunakan BPJS Kesehatan.

#### Kerangka Pikir

Untuk mengarahkan penelitian ini agar tepat pada sasaran, maka diperlukan kerangka pikir yang digunakan untuk memberikan penjelasan terhadap konsep teori. Dalam penelitian ini dilakukan di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dimana akan dilakukan wawancara yang mendalam pada beberapa pihak pada bidang Perluasan, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta (P4) yang menggunakan aplikasi Edabu 4.2 dan berhubungan langsung dengan badan usaha sebagai *stakeholder* BPJS Kesehatan. Badan usaha yang mendaftarkan karyawannya dalam hal ini adalah PIC atau HRD badan usaha tersebut sebagai perwakilan perusahaan/badan usaha.

*Cyber public relations* yang digunakan tentu saja aplikasi Edabu 4.2 yang digunakan untuk mempermudah proses penggunaan dan pendaftaran BPJS Kesehatan bagi badan usaha. Kemudian menggunakan pendekatan dan teori determinasi oleh Mc Luhan yang membentuk perilaku manusia terhadap adanya perkembangan teknologi. Kemudian korelasi antara BPJS Kesehatan yang menggunakan *Cyber Public Relations* yaitu Aplikasi Edabu 4.2 diharapkan akan membentuk kesesuaian sehingga dapat menghasilkan *stakeholder relations* atau yang sering disebut sebagai hubungan baik dengan *stakeholder*.

<sup>61</sup> Mukaromah Mukaromah and Devi Purnamasari, "Laman dan Reputasi Lembaga Dalam Membangun Komunikasi dengan Stakeholders," *Jurnal The Messenger* 8, no. 2 (July 29, 2016): 35, <https://doi.org/10.26623/themessenger.v8i2.341>.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Aplikasi Edabu 4.2 memiliki lima ‘Menu Utama’ yang akan memudahkan badan usaha dalam proses kepesertaan dan penggunaan Jaminan Kesehatan – BPJS Kesehatan, yaitu:

1. Home
2. Peserta
3. Laporan
4. Referensi
5. Program Relaksasi Tunggal

Dibawah ini merupakan empat indikator yang di gunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan pendekatan teori. Hubungan baik dengan *stakeholder* sendiri menggunakan pendekatan *Cyber Public Relations* dengan empat proses kerja *public relations* menurut Cutlip & Centre and Canfield, yaitu:

1. **Komunikasi**

Sesuai dengan manfaat yang telah dipaparkan oleh Julius Onggo dalam buku “*Cyber Public Relations*” bahwa manfaat *cyber public relations* mengacu pada efektifitas komunikasi, kita dapat melewati batas penghalang dan dapat langsung menyampaikan pesan-pesan tersebut kepada target publik, serta dapat memanfaatkan potensi-potensi besar lainnya, seperti :<sup>62</sup>

- a) Komunikasi yang berlangsung secara konstan  
Internet bagaikan satpam atau sekretaris yang tidak pernah tidur selama 24/7 (24 jam x 7 hari) dengan potensi target publik seluruh dunia.
- b) Respon yang cepat  
Internet memungkinkan anda merespon secara cepat dan serta-merta semua permasalahan dan pertanyaan dari para prospek dan pelanggan.
- c) Pasar global (menutup jurang pemisah geografis)

<sup>62</sup> Julius Onggo, *Cyber Public Relations*, 5.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Internet telah menutup jurang pemisah geografis (kecuali psikologis) setelah anda terhubung ke dunia *online*. Anda dapat langsung berkomunikasi dengan pasar di mana saja.

#### d) Interaktif

Sangat interaktifnya internet membuat anda dapat memperoleh *feedback* dari pelanggan atau pengunjung situs *web*. Dengan demikian kita dapat mengetahui keinginan mereka sehingga tidak perlu lagi menebak-nebak.

#### e) Komunikasi dapat berlangsung dua arah

Komunikasi antara organisasi dan publik merupakan tujuan utama aktivitas *e-PR* karena aktivitas ini akan membantu hubungan yang kuat dan saling bermanfaat yang tidak dapat dilakukan langsung oleh media *offline*.

#### f) Hemat

PR dalam dunia fisik dianggap lebih dapat mempengaruhi tanggapan dan respon pasar. Pengeluaran pun lebih hemat dibanding pengeluaran iklan. *E-PR* lebih dapat membuat organisasi menjadi lebih hemat mengingat *e-PR* tidak membutuhkan *stationery* atau biaya cetak.

### 2. Penyebaran Informasi BPJS Kesehatan

#### 3. Pelayanan

- Perubahan dan Pemrosesan Data
- KIS Digital
- *Billing Statement*
- Rincian Peserta & Informasi Kepesertaan

#### 4. Membina Hubungan

Untuk empat poin yang terdapat pada bagan *Cyber Public Relations* juga diambil dari fungsi *public relations* atau teori empat proses kerja *public relations* menurut Cutlip & Centre and Canfield, kemudian dianalisis sehingga dapat disederhanakan menjadi empat poin sebagai



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

indikator penting *cyber public relations* menggunakan aplikasi Edabu 4.2 dalam membangun *stakeholder relations*.

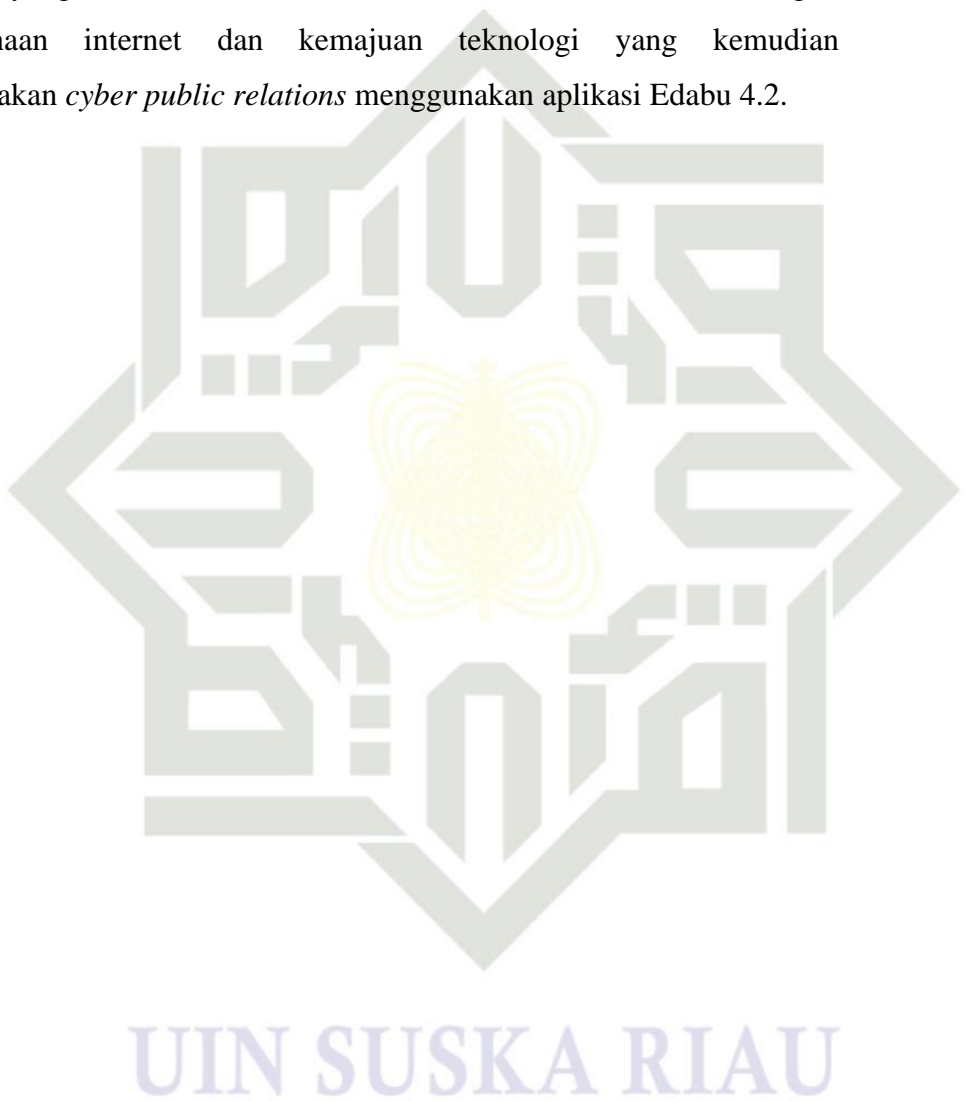
#### Fungsi Public Relations

Fungsi *public relations* menurut Cutlip & Centre and Canfield antara lain sebagai berikut:<sup>63</sup>

1. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga atau organisasi). ***(poin no 1: Komunikasi dalam menjalankan kinerja manajemen pemasaran dan kepesertaan kepada badan usaha)***
2. Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran. ***(poin no 4: Membina hubungan dengan badan usaha)***
3. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap lembaga atau organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya. ***(poin no 2: Penyebaran informasi tentang BPJS Kesehatan)***
4. Melayani keinginan publik dan memberikan sumbangan, saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama. ***(poin no 3: Pelayanan)***
5. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak. ***(mengacu pada dua poin penting yaitu poin no 1: Komunikasi dalam menjalankan kinerja manajemen pemasaran dan kepesertaan kepada badan usaha. Dan poin no 2: Penyebaran informasi tentang BPJS Kesehatan, juga merupakan bentuk komunikasi kepada badan usaha sebagai stakeholder relations).***

<sup>63</sup> Ruslan, *Kiat Dan Strategi Kampanye Public Relations*, 19.

Dengan 5 fungsi *public relations* menurut Cutlip & Centre and Canfield diatas kemudian menggunakan aplikasi Edabu 4.2 dengan medium pengaksesnya internet, maka terbentuklah kegiatan *cyber public relations* yang diharapkan akan menjaga dan membangun *stakeholder relations* yang baik. Pemilihan fungsi *public relations* ini sesuai dengan kinerja yang dilakukan oleh instansi (BPJS Kesehatan) dengan penggunaan internet dan kemajuan teknologi yang kemudian menciptakan *cyber public relations* menggunakan aplikasi Edabu 4.2.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

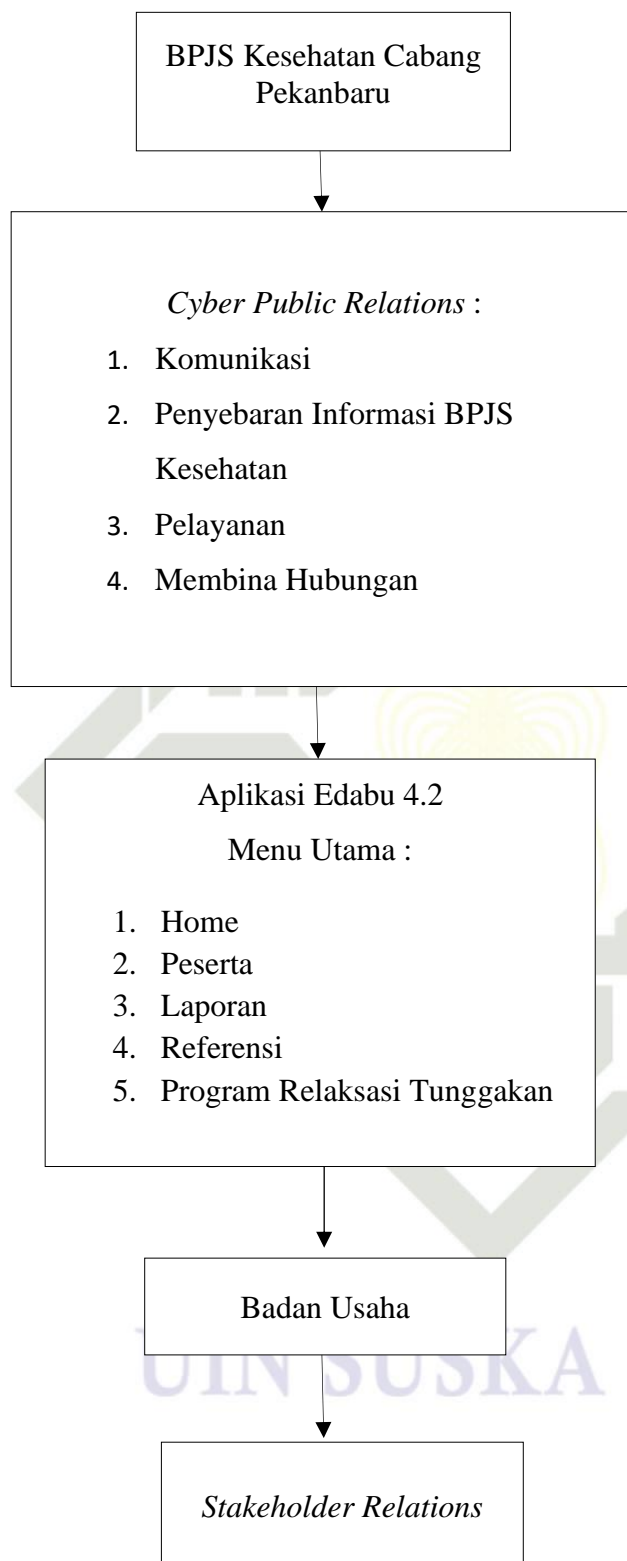
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Gambar 2. 2 : Kerangka Pikir Penelitian**

*Sumber: analisis peneliti 2020*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah mengamati fenomena (orang, peristiwa, proses, gejala) dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka serta berusaha memahami tentang dunia mereka. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Menurut Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya pelaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara *holistic* dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.<sup>64</sup>

Dalam penelitian kualitatif sebelum hasil-hasil penelitian memberi sumbangan kepada ilmu pengetahuan, penelitian ini melampau berbagai tahapan berpikir kritis-ilmiah, yang mana seorang peneliti memulai berpikir secara induktif, yaitu menangkap berbagai atau fenomena-fenomena sosial, melalui pengamatan di lapangan, kemudian menganalisisnya dan kemudian berupaya melakukan teorisasi berdasarkan apa yang diamati itu.<sup>65</sup>

#### B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di kantor BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru Jl. Tuanku Tambusai Ujung Komp. 20 Ruko No. 6 F - 10 J, Kel. Labuhbaru Barat, Kec. Payung Sekaki, Pekanbaru, Riau.

Kode pos 28292 Telp. +62 761 32004 Fax. +62 761 862880 website : [www.bpjs-kesehatan.go.id](http://www.bpjs-kesehatan.go.id). Dan waktu penelitian dilakukan selama dua bulan terhitung dimulai dari bulan Juli-Agustus 2020.

<sup>64</sup> Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009), 6.

<sup>65</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2007), 6.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### C. Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah berbentuk non angka, seperti kalimat-kalimat, foto, atau rekaman suara dan gambar.<sup>66</sup> Adapun jenis data yang berkaitan dengan penelitian ini adalah:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil langsung, tanpa perantara dari sumbernya.<sup>67</sup> Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara penulis dengan *Relationship Officer* (RO) dari bidang Perluasan, Pengawasan dan Pemeriksaan Peserta (P4), kemudian wawancara dengan Duta Edabu dan PIC badan usaha.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya yang biasanya diambil dari dokumen-dokumen laporan, karya tulis orang lain, koran, majalah atau seseorang mendapat informasi dari pihak lain yang dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu. Adapun data sekunder dari penelitian ini adalah berupa data *website* resmi dan dokumen-dokumen yang ada di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

### D. Informan Penelitian

Informan merupakan orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara. Menurut Burhan Bungin, informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari sumber objek penelitian.<sup>68</sup> Maka dari itu, dalam penelitian ini yang menjadi informan peneliti yaitu:

<sup>66</sup> Prasetya Irawan, *Logika Dan Prosedur Penelitian* (Jakarta: Hanke John E.et.all, 2004),

86.

<sup>67</sup> Irawan, 86.

<sup>68</sup> Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2010), 108.

Tabel 3. 1 : Informan Penelitian

NO.	Nama	Jabatan	Keterangan
	Alfrananda	<i>Relationship Officer (RO)</i>	BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru
	Suryaningsih	Duta Edabu 4.2	Pembicara saat diadakan sosialisasi. PT. Inti Kamparindo Sejahtera
	Merisa Enjhira	PIC Badan Usaha	Pengguna Edabu 4.2 PT. Mas Artha Sarana

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang penting dan strategis dalam sebuah penelitian. Karena dengan kegiatan ini, sebuah penelitian bisa memperoleh data untuk diproses dan diolah menjadi sebuah kesimpulan penelitian. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>69</sup> Adapun teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah:<sup>70</sup>

1. Wawancara mendalam : Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan. Wawancara mendalam dilakukan secara terbuka, dimana informan mengetahui kehadiran pewawancara sebagai peneliti yang bertugas melakukan wawancara di lokasi penelitian. Wawancara pada penelitian ini dilakukan kepada *relationship officer (RO)* di bidang Perluasan, Pengawasan dan Pemeriksaan Peserta (P4), duta edabu, dan PIC badan usaha.
2. Observasi : kegiatan yang dilakukan dengan kelengkapan panca indra yang dimiliki, observasi juga suatu tindakan untuk memahami

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 144.

<sup>70</sup> Bungin, *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*, 108–9.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lingkungan atau bisa juga mengamati keadaan sekitar. Menurut Kartono observasi yaitu studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala dengan jalan pengamatan dan pencatatan.<sup>71</sup>

3. Dokumentasi : studi dokumen ini merupakan pelengkap dalam penelitian kualitatif. Dimana dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu berupa tulisan maupun gambar.

#### 4. Validitas Data

Peneliti dalam penelitian kualitatif harus berusaha mendapatkan data yang valid, untuk itu sebagai alat analisis data perlu menggunakan triangulasi data. Triangulasi adalah suatu pendekatan analisa data yang mensintesa data dari berbagai sumber.<sup>72</sup> Triangulasi data dibedakan menjadi empat macam, yaitu:<sup>73</sup>

1. Triangulasi sumber

Penggalian kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber memperoleh data. Dengan demikian, triangulasi sumber berarti membandingkan informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Penelitian selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan pengamatan berperan serta, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi, dan gambar atau foto.

2. Triangulasi metode

Usaha mengecek keabsahan data, atau mengecek keabsahan temuan penelitian. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda.

<sup>71</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 143.

<sup>72</sup> Bungin, *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*, 218.

<sup>73</sup> Bungin, 219–21.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagaimana dikenal dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan survei.

#### 3. Triangulasi peneliti

Menggunakan lebih dari satu peneliti dalam menggangkakan observasi atau wawancara. Karena setiap peneliti memiliki gaya, sikap dan persepsi yang berbeda dalam mengamati suatu fenomena maka hasil pengamatan dapat berbeda dalam mengamati fenomena yang sama.

#### 4. Triangulasi teoritik

Berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori. Triangulasi teoritik adalah memanfaatkan dua teoritik atau lebih untuk diadu dan dipadu.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber adalah penggalian kebenaran informasi tertentu melalui berbagai sumber memperoleh data. Dengan demikian, triangulasi sumber berarti membandingkan informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda.

#### C. Teknik Analisis Data

Setelah dilakukan pengumpulan data menggunakan metode yang telah ditetapkan, maka tahapan selanjutnya adalah menentukan teknik analisis data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Deskriptif kualitatif juga merupakan penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diperoleh peneliti dari subjek yang berupa individu, organisasional, industri atau perspektif yang lain. Dalam penelitian deskriptif kualitatif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis. Deskriptif kualitatif yakni menggambarkan atau menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bentuk kalimat dan bukan angka-angka. Data yang dikumpulkan adalah kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data diperoleh dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya.<sup>74</sup>

Dalam teknik analisis data ini, penulis menjelaskan dan menggambarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang dibuat dalam bentuk kata-kata atau kalimat, baik yang diperoleh melalui wawancara mendalam maupun observasi yang diuraikan. Adapun tujuan penelitian kualitatif ini agar peneliti lebih mengenal lingkungan penelitian, dan dapat terjun langsung kelapangan. Penulis menjelaskan data menggunakan kalimat sehingga mendapatkan pemahaman mengenai *cyber public relations* BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru menggunakan aplikasi Edabu 4.2 dalam membangun *stakeholder relations*.

<sup>74</sup> Nur Indrianto and Supomo Indriantoro, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta: BPF, 1999), 88.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB IV GAMBARAN UMUM BPJS KESEHATAN

### A. Sejarah BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

BPJS Kesehatan Pekanbaru merupakan perubahan dari PT. ASKES (persero) Cabang Pekanbaru. 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 Cabang Pekanbaru terletak di jalan Tuanku Tambusai Ujung Komp. 20 Ruko No. 6F-10J, Kel. Labuhbaru Barat, Kec. Payung Sekaki, Pekanbaru, Riau.

BPJS Kesehatan merupakan Badan Hukum Publik yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Anggota TNI/POLRI, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya.

Sejarah singkat penyelenggaraan program asuransi kesehatan sebagai berikut:<sup>75</sup>

Jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia sebenarnya sudah ada sejak zaman kolonial Belanda. Dan setelah kemerdekaan, pada tahun 1949, setelah pengakuan kedaulatan oleh Pemerintah Belanda, upaya untuk menjamin kebutuhan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, khususnya pegawai negeri sipil beserta keluarga, tetap dilanjutkan. Prof. G.A. Siwabessy, selaku Menteri Kesehatan yang menjabat pada saat itu, mengajukan sebuah gagasan untuk perlu segera menyelenggarakan program asuransi kesehatan semesta (*universal health insurance*) yang saat itu mulai diterapkan di banyak negara maju dan tengah berkembang pesat.

<sup>75</sup> Accessed February 3, 2020, <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4>.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada saat itu kepesertaannya baru mencakup pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Namun Siwabessy yakin suatu hari nanti, klimaks dari pembangunan derajat kesehatan masyarakat Indonesia akan tercapai melalui suatu sistem yang dapat menjamin kesehatan seluruh warga bangsa ini.

Pada 1968, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1 Tahun 1968 dengan membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK) yang mengatur pemeliharaan kesehatan bagi pegawai negara dan penerima pensiun beserta keluarganya.

Selang beberapa waktu kemudian, Pemerintah mengeluarkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. BPDPK pun berubah status dari sebuah badan di lingkungan Departemen Kesehatan menjadi BUMN, yaitu PERUM HUSADA BHAKTI (PHB), yang melayani jaminan kesehatan bagi PNS, pensiunan PNS, veteran, perintis kemerdekaan, dan anggota keluarganya.

Pada tahun 1992, PHB berubah status menjadi PT Askes (Persero) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992. PT Askes (Persero) mulai menjangkau karyawan BUMN melalui program Askes Komersial.

Pada Januari 2005, PT Askes (Persero) dipercaya pemerintah untuk melaksanakan program jaminan kesehatan bagi masyarakat miskin (PJKMM) yang selanjutnya dikenal menjadi program Askeskin dengan sasaran peserta masyarakat miskin dan tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa yang iurannya dibayarkan oleh Pemerintah Pusat.

PT Askes (Persero) juga menciptakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU), yang ditujukan bagi masyarakat yang belum tercover oleh Jamkesmas, Askes Sosial, maupun asuransi swasta. Hingga saat itu, ada lebih dari 200 kabupaten/kota atau 6,4 juta jiwa yang telah menjadi peserta PJKMU. PJKMU adalah Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) yang pengelolaannya diserahkan kepada PT Askes (Persero).



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Langkah menuju cakupan kesehatan semesta pun semakin nyata dengan resmi beroperasinya BPJS Kesehatan pada 1 Januari 2014, sebagai transformasi dari PT Askes (Persero). Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan kemudian pada tahun 2011 pemerintah menetapkan UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan, sehingga PT Askes (Persero) pun berubah menjadi BPJS Kesehatan.

Melalui Program Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan, negara hadir di tengah kita untuk memastikan seluruh penduduk Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil, dan merata.

**B. Visi Misi BPJS Kesehatan****1. Visi**

Terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi.

**2. Misi**

- 1) Memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat.
- 2) Memperluas kepesertaan Program Jaminan Kesehatan mencakup seluruh penduduk Indonesia.
- 3) Bersama menjaga kesinambungan finansial Program Jaminan Kesehatan.<sup>76</sup>

**C. Fungsi, Tugas, dan Wewenang****1. Fungsi**

Undang-undang BPJS menentukan bahwa BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan menurut SJSN diselenggarakan secara nasional berdasarkan

<sup>76</sup> Accessed May 7, 2020, <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2010/2>.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

prinsip asuransi sosial dan prinsip ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi dasar kesehatan.

## 2. Tugas

Dalam melaksanakan fungsi sebagaimana tersebut diatas BPJS Kesehatan bertugas:

- 1) Melakukan dan/atau menerima pendaftaran peserta baru.
- 2) Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta dan pemberi kerja.
- 3) Menerima bantuan iuran dari pemerintah.
- 4) Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
- 5) Mengumpulkan dan mengolah data peserta program jaminan sosial.
- 6) Membayarkan manfaat dan/atau membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program jaminan sosial.
- 7) Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program jaminan sosial kepada peserta dan masyarakat.<sup>77</sup>

## 3. Wewenang

Dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud diatas BPJS Kesehatan berwenang :

- 1) Menagih pembayaran iuran.
- 2) Memperoleh dana jaminan sosial untuk investasi jangka pendek dan jangka panjang dengan mempertimbangkan aspek likuiditas, solvabilitas, kehati-hatian, keamanan dana, dan hasil yang memadai.

<sup>77</sup> Accessed July 5, 2020, <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/>.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Melakukan pengawasan dan pemeriksaan atas kepatuhan peserta dan pemberi kerja dalam memenuhi kewajibannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan Jaminan Sosial Nasional.
- 4) Membuat kesepakatan dengan fasilitas kesehatan mengenai besar pembayaran fasilitas kesehatan yang mengacu pada standar tarif yang ditetapkan oleh pemerintah.
- 5) Membuat atau menghentikan kontrak kerja dengan fasilitas kesehatan.
- 6) Mengenaikan sanksi administratif kepada peserta atau pemberi kerja yang tidak memenuhi kewajibannya.
- 7) Melaporkan pemberi kerja kepada instansi yang berwenang mengenai ketidakpatuhannya dalam membayar iuran atau dalam memenuhi kewajiban lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 8) Melakukan kerjasama dengan pihak lain dalam rangka penyelenggaraan program jaminan sosial.

**D. Logo BPJS Kesehatan**



**Gambar 4. 1 : Logo BPJS Kesehatan Gambar<sup>78</sup>**

1. Arti Warna Lambang BPJS Kesehatan
  - a. Hijau
    - 1) Warna hijau melambangkan kesejahteraan.
    - 2) Warna hijau diharapkan dapat mempresentasikan nilai-nilai
    - 3) pertumbuhan harmoni, kesegaran, stabilitas dan keamanan.

<sup>78</sup> Accessed March 2, 2020, <https://bpjs-kesehatan.go.id/>.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Putih
  - 1) Warna putih melambangkan integritas.
  - 2) Warna putih diharapkan dapat mempresentasikan kemurnian, kebersihan dan kesempurnaan sebagai simbol kebaikan.
- c. Biru
  - 1) Warna biru melambangkan keberlanjutan.
  - 2) Warna biru diharapkan dapat mempresentasikan kepercayaan, kesetiaan, kebijaksanaan, kepercayaan diri, keahlian dan ketahanan jangka panjang.

#### 2. Arti Bentuk Lambang

Selain dari sisi arti warna BPJS Kesehatan, ada empat kepala orang dengan lengan saling bergandengan tangan yang melambangkan gotong royong. Warna biru sebagai perwakilan pihak BPJS Kesehatan, sedangkan warna hijau perwakilan Rumah Sakit. Keempat orang tersebut juga melambangkan para peserta BPJS yang saling bekerjasama. Hal ini selaras dengan semboyan yang sering disampaikan yaitu “dengan gotong royong semua tertolong”. Ada logo *recycle* warna hijau di tengah keempat orang yang menyimbolkan proses layanan kesehatan. Kata BPJS adalah kependekan dari “Badan Penyelenggara Jaminan Sosial” berwarna biru berarti bisa dipercaya, jujur dan damai. Kata Kesehatan merupakan penjelasan dari program BPJS yang bergerak dibidang sosial kesehatan. Warnanya hijau yang melambangkan jiwa raga sehat. Gambar plus warna putih di tengah melambangkan rumah sakit, klinik, puskesmas, dokter keluarga atau penyelenggara layanan kesehatan lainnya sebagai tempat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang bersih. Dibagian bawah ada kata Badan Penyelenggara Jaminan Sosial berwarna biru bermakna bisa percaya, jujur serta damai.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tata Nilai**

Tata nilai organisasi (*Organization Values*) dan pernyataan makna (*Meaning Statement*) Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan Kesehatan:

Pasal 1

Pernyataan makna (*Meaning Statement*) dari BPJS Kesehatan adalah “Kami Yakin Dengan Pertolongan Tuhan Yang Maha Esa dapat Mencapai Cukupan Sebagai Warisan Indonesia Yang Lebih Baik”

Pasal 2

Tata Nilai Organisasi BPJS Kesehatan:

1. Integritas (*Integrity*)

Integritas merupakan prinsip dalam menjalankan setiap tugas dan tanggung jawab melalui keselarasan berpikir, berkata dan berperilaku sesuai keadaan sebenarnya.

2. Profesional (*Professional*)

Profesional merupakan karakter dalam melaksanakan tugas dengan kesungguhan sesuai kompetensi dan tanggung jawab yang diberikan.

3. Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Pelayanan prima merupakan tekad dalam memberikan pelayanan terbaik dengan ikhlas kepada seluruh peserta.

4. Efisien Operasional (*Operational Excellence*)

Efisien operasional merupakan upaya untuk mencapai kinerja optimal melalui perencanaan yang tepat dan penggunaan anggaran yang rasional sesuai dengan kebutuhan.

Pasal 3

10 Perilaku Utama Duta BPJS Kesehatan:

1. Mendahulukan kepentingan organisasi diatas kepentingan individu atau kelompok.
2. Selaras antara pikiran, ucapan, dan tindakan.
3. Berani mengakui dan mempertanggungjawabkan kesalahan.
4. Meningkatkan kompetensi secara berkesinambungan.
5. Mengutamakan kualitas proses dan hasil kerja.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Berfikir positif dan mau menyesuaikan diri terhadap perubahan.
7. Bersikap proaktif terhadap kebutuhan peserta.
8. Berempati dan sabar dalam melayani peserta.
9. Merencanakan anggaran berdasarkan prioritas kebutuhan.
10. Hemat dan rasional dalam penggunaan anggaran.

#### Prinsip-Prinsip Penyelenggara

Dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Kesehatan mengacu pada prinsip-prinsip sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu:<sup>79</sup>

##### 1. Kegotongroyongan

Dalam Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN), prinsip gotong royong berarti peserta yang mampu membantu peserta yang kurang mampu, peserta yang sehat membantu yang sakit. Hal ini terwujud karena kepesertaannya bersifat wajib untuk seluruh penduduk.

##### 2. Nirlaba

Dana yang dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS) Kesehatan adalah dana amanah yang dikumpulkan dari masyarakat secara nirlaba bukan untuk mencari laba (*for profit oriented*). Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi sebesar-besarnya kepentingan peserta.

##### 3. Keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas.

Prinsip manajemen ini mendasari seluruh kegiatan pengelolaan dana yang berasal dari iuran peserta dan hasil pengembangannya.

<sup>79</sup> Accessed July 5, 2020, [Bpjs://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/arsip/categories/Ng/undang-undang](https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/arsip/categories/Ng/undang-undang).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Protabilitas

Prinsip protabilitas jaminan sosial dimaksudkan untuk memberikan jaminan yang berkelanjutan kepada peserta sekalipun mereka berpindah pekerjaan atau tempat tinggal dalam wilayah Negara Kesehatan Republik Indonesia.

#### 5. Kepesertaan Bersifat Wajib

Kepesertaan wajib dimaksudkan agar seluruh rakyat menjadi peserta sehingga dapat terlindungi. Meskipun kepesertaan bersifat wajib bagi seluruh rakyat, penerapannya tetap disesuaikan dengan kemampuan ekonomi rakyat dan pemerintah, serta kelayakan penyelenggaraan program.

#### 6. Dana Amanah

Dana yang terkumpul dari iuran peserta merupakan dana titipan kepada badan penyelenggara untuk dikelola sebaik-baiknya dalam rangka mengoptimalkan dana tersebut untuk kesejahteraan peserta.

#### 7. Hasil Pengelolaan dana Jaminan Sosial

Dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan untuk sebesar-besar kepentingan peserta.

### C. Kategori Peserta

Berdasarkan Peraturan Presiden No 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan, peserta BPJS Kesehatan adalah setiap orang, termasuk orang asing yang bekerja paling singkat 6 (enam) bulan di Indonesia, yang telah membayar iuran. Kepesertaan Jaminan Kesehatan terdiri dari dua kategori besar, Penerima Bantuan Iuran (PBI) dan Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI), meliputi:<sup>80</sup>

#### 1. Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan (PBI)

Meliputi: Fakir miskin dan orang tidak mampu, dengan penetapan peserta sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai

<sup>80</sup> BPJS Kesehatan, *Pedoman Rekrutmen Peserta Program Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan*, 8–11.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2013 tentang Penerima Bantuan Iuran Jaminan Kesehatan, kepesertaan PBI diperoleh dari data terpadu yang dirinci menurut Provinsi dan Kabupaten/Kota, yang ditetapkan oleh Menteri Sosial, kemudian disampaikan kepada Menteri Kesehatan untuk didaftarkan sebagai peserta program Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan.

## 2. Peserta Bukan Penerima Bantuan Iuran (Non PBI)

Sasaran peserta Non PBI BPJS Kesehatan telah jelas diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 111 Tahun 2013 tentang Perubahan Peraturan Presiden Nomor 12 Tahun 2013 tentang Jaminan Kesehatan yaitu pada:

### a. Pekerja Penerima Upah (PPU)

Pekerja Penerima Upah adalah setiap orang yang bekerja pada pemberi kerja selain penyelenggara negara dengan menerima gaji atau upah. Yang termasuk kelompok ini adalah: pekerja yang bekerja pada pemberi kerja yaitu:

- 1) Pegawai Negeri Sipil.
- 2) Anggota TNI.
- 3) Anggota POLRI.
- 4) Pejabat Negara, adalah pimpinan dan anggota lembaga negara sebagaimana dimaksudkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan pejabat negara yang ditentukan oleh Undang-Undang, antara lain (Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara):
  - a) Presiden dan Wakil Presiden.
  - b) Ketua, wakil ketua, dan anggota Majelis Permusyawaratan Rakyat.
  - c) Ketua, wakil ketua, dan anggota Dewan Perwakilan Rakyat.
  - d) Ketua, wakil ketua, dan anggota Dewan Perwakilan Daerah.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Ketua, wakil ketua, ketua muda dan hakim agung pada Mahkamah Agung serta ketua, wakil ketua, dan hakim pada semua badan peradilan kecuali hakim *ad hoc*.
  - f) Ketua, wakil ketua, dan anggota Mahkamah Konstitusi.
  - g) Ketua, wakil ketua, dan anggota Badan Pemeriksa Keuangan.
  - h) Ketua, wakil ketua, dan anggota Komisi Yudisial.
  - i) Ketua dan wakil ketua Komisi Pemberantasan Korupsi.
  - j) Menteri dan Jabatan setingkat Menteri.
  - k) Kepala perwakilan Republik Indonesia di luar negeri yang berkedudukan sebagai Duta Besar Luar Biasa dan Berkuasa Penuh.
  - l) Gubernur dan wakil gubernur.
  - m) Bupati/walikota dan wakil bupati/wakil walikota.
  - n) Pejabat negara lainnya yang ditentukan oleh Undang-Undang.
- 5) Pegawai Pemerintah non Pegawai Negeri, yaitu Pegawai Tidak Tetap, Pegawai Honorer, Staf Khusus dan pegawai lain yang yang dibayarkan oleh Anggaran Pendapatan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan Belanja Daerah, antara lain:
- a) Dokter dan Bidan PTT
  - b) Pegawai tidak tetap pada Kementerian/Lembaga/pemerintah daerah.
  - c) Pegawai KPU Pusat dan KPU Provinsi/Kabupaten/Kota. Yang berstatus bukan sebagai PNS.
  - d) Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
  - e) Pegawai Non PNS Komisi Pemberantasan Korupsi, dan lain-lain.

Untuk pegawai Pemerintah non Pegawai Negeri Sipil yang belum termasuk ke dalam poin diatas, dapat diidentifikasi sebagai PPNPN dengan:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a) Gaji bersumber dari APBN atau APBD.
  - b) Perhitungan iuran mengacu pada UMK/SBH yang berlaku (dengan besaran sesuai PMK 72 Tahun 2013).
- 6) Pegawai Swasta, terdiri dari pegawai Badan Usaha Mikro, Kecil, Menengah dan Besar.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Menengah, Kecil, dan Mikro jo Pasal 36 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2013 jo Peraturan Pemerintah Nomor 98 Tahun 2014:

- a) Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria usaha mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. Badan Usaha Mikro harus ada legalitas perjanjian hubungan kerja tertulis. Perizinan berupa tanda bukti pendataan yang dikeluarkan oleh Camat atau Lurah.
- b) Usaha Kecil adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau bukan cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dari usaha menengah atau usaha besar yang memenuhi kriteria usaha kecil sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini. Perizinan usaha kecil perorangan berupa tanda bukti pendaftaran. Perizinan usaha kecil non perseorangan berupa surat izin usaha.
- c) Usaha Menengah adalah usaha ekonomi produktif yang berdiri sendiri, yang dilakukan oleh orang perseorangan atau badan usaha yang bukan merupakan anak perusahaan atau cabang perusahaan yang dimiliki, dikuasai, atau menjadi bagian baik langsung maupun tidak langsung dengan usaha kecil atau usaha besar dengan jumlah kekayaan bersih atau



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasil penjualan tahunan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. Perizinan usaha menengah berupa surat izin usaha.

- d) Usaha Besar adalah usaha ekonomi produktif yang dilakukan oleh badan usaha dengan jumlah kekayaan bersih atau hasil penjualan tahunan lebih besar dari usaha menengah, yang meliputi usaha nasional milik negara atau swasta, usaha patungan, dan usaha asing yang melakukan kegiatan ekonomi di Indonesia.
- 7) Pekerja yang tidak termasuk dalam poin 1 sampai dengan 6 yang menerima upah, dengan indikator:
- a) Adanya pemberi kerja.
  - b) Adanya pekerja.
  - c) Adanya hubungan kerja tertulis, sekurang-kurangnya memuat keterangan UU No 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan Pasal 65:
    1. Nama dan alamat pekerja/buruh.
    2. Tanggal mulai bekerja.
    3. Jenis Pekerjaan.
    4. Besarnya upah.

Pekerja yang masuk dalam kategori ini antara lain:

1. Pegawai BUMN.
2. Pegawai BUMD.
3. Pekerja WNA (Warga Negara Asing).

#### **b. Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU)**

Yaitu setiap orang yang bekerja atau berusaha atas resiko sendiri. Pekerja Bukan Penerima Upah tidak mempunyai hubungan kerja tertulis, yang bekerja sendiri, atau bekerja pada pemberi kerja yang tidak memiliki izin usaha. Pekerja Bukan Penerima Upah terdiri atas:



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Pekerja di luar hubungan kerja.
- 2) Pekerja yang tidak termasuk poin 1 yang bukan penerima upah.

#### c. Bukan Pekerja (BP)

Mereka yang tergolong dalam kelompok ini adalah:

- 1) Investor.
- 2) Pemberi Kerja.
- 3) Penerima Pensiun.

Penerima pensiun terdiri dari, bagi pensiunan Pegawai Negeri Sipil, TNI/POLRI, Pejabat Negara, penerima pensiunan selain diatas, serta janda, duda, atau anak yatim piatu dari penerima pensiun yang mendapatkan hak pensiun. Pensiunan selain PNS, TNI/POLRI, dan Pejabat Negara dibagi menjadi 2:

- a) Pensiunan Berbadan Hukum, yaitu pensiunan yang tergabung dalam yayasan yang telah memiliki akta pendirian. Yayasan ini dapat mendaftarkan anggotanya secara kolektif, memiliki satu *Virtual Account* dan dapat memotong langsung iuran anggotanya.
  - b) Pensiunan Tidak Berbadan Hukum, yaitu pensiunan yang tergabung dalam yayasan yang tidak memiliki akta pendirian. Yayasan ini hanya bisa mendaftarkan anggotanya secara kolektif, namun *Virtual Account* atas nama masing-masing anggota, dan yayasan tidak dapat memotong langsung iuran anggotanya.
- 4) Veteran.
  - 5) Perintis Kemerdekaan.
  - 6) Janda, duda atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan.
  - 7) Bukan pekerja yang tidak termasuk point 1 sampai 6 yang membayar iuran.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**3. Penduduk yang Didaftarkan oleh Pemerintah Daerah**

Penduduk yang didaftarkan oleh Pemerintah Daerah lebih diutamakan bagi masyarakat miskin dan tidak mampu yang belum terdaftar pada kepesertaan PBI. Penduduk yang didaftarkan oleh Pemerintah Daerah ditetapkan oleh Kepala Daerah dan iuran sepenuhnya dibayarkan oleh Pemerintah Daerah melalui APBD.

**H. Hak dan Kewajiban Peserta****a. Hak Peserta**

1. Mendapatkan kartu peserta sebagai identitas peserta untuk memperoleh pelayanan kesehatan.
2. Memperoleh manfaat dan informasi tentang hak dan kewajiban serta prosedur pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Mendapatkan pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan yang bekerja dengan BPJS Kesehatan, dan.
4. Menyampaikan keluhan / pengaduan, kritik dan saran secara lisan atau tertulis kepada BPJS Kesehatan.

**b. Kewajiban Peserta**

1. Mendaftarkan dirinya dan anggota keluarganya sebagai peserta BPJS Kesehatan.
2. Membayar iuran.
3. Memberikan data dirinya dan anggota keluarganya secara lengkap dan benar.
4. Melaporkan perubahan data dirinya dan anggota keluarganya, antara lain perubahan golongan, pangkat atau besaran gaji, pernikahan, perceraian, kematian, kelahiran, pindah alamat dan pindah fasilitas kesehatan tingkat pertama.
5. Menjaga kartu peserta agar tidak rusak, hilang atau dimanfaatkan oleh orang yang tidak berhak.
6. Mentaati semua ketentuan dan tata cara pelayanan kesehatan.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### c. Kewajiban Pemberi Kerja

1. Mendaftarkan dirinya dan pekerjaannya sebagai Peserta Jaminan Kesehatan kepada BPJS Kesehatan.
2. Menghitung dan memungut iuran yang menjadi kewajiban peserta dari pekerjaannya melalui pemotongan gaji/upah pekerja.
3. Membayar dan menyetorkan iuran yang menjadi tanggung jawabnya kepada BPJS Kesehatan
4. Memberikan data mengenai dirinya, pekerjaannya dan anggota keluarganya secara lengkap dan benar meliputi :
  - a) Data pekerja berikut anggota keluarganya yang didaftarkan sesuai dengan data pekerja yang dipekerjakan.
  - b) Data upah yang dilaporkan sesuai dengan upah yang diterima pekerja.
  - c) Data kepesertaan dalam program jaminan sosial sesuai dengan pentahapan kepesertaan.
  - d) Perubahan data Badan Usaha atau Badan Hukumnya, meliputi: alamat perusahaan, kepengurusan perusahaan, jenis badan usaha, jumlah pekerja, data pekerja dan keluarganya, dan perubahan besarnya upah setiap pekerja.<sup>81</sup>

### Iuran

Ketentuan iuran BPJS Kesehatan antara lain sebagai berikut:<sup>82</sup>

1. Bagi peserta Penerima Bantuan Iuran (PBI) Jaminan Kesehatan iuran dibayar oleh Pemerintah.
2. Iuran bagi Peserta Pekerja Penerima Upah yang bekerja pada Lembaga Pemerintahan terdiri dari Pegawai Negeri Sipil, anggota TNI, anggota Polri, pejabat negara, dan pegawai pemerintah non pegawai negeri sebesar 5% (lima persen) dari Gaji atau Upah per bulan dengan

<sup>81</sup> Accessed May 5, 2020, <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2017/27>.

<sup>82</sup> Accessed August 5, 2020, <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2014/13>.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- ketentuan : 4% (empat persen) dibayar oleh pemberi kerja dan 1% (satu persen) dibayar oleh peserta.
3. Iuran bagi Peserta Pekerja Penerima Upah yang bekerja di BUMN, BUMD dan Swasta sebesar 5% ( lima persen) dari Gaji atau Upah per bulan dengan ketentuan : 4% (empat persen) dibayar oleh Pemberi Kerja dan 1% (satu persen) dibayar oleh Peserta.
4. Iuran untuk keluarga tambahan Pekerja Penerima Upah yang terdiri dari anak ke 4 dan seterusnya, ayah, ibu dan mertua, besaran iuran sebesar sebesar 1% (satu persen) dari dari gaji atau upah per orang per bulan, dibayar oleh pekerja penerima upah.
5. Iuran bagi kerabat lain dari pekerja penerima upah (seperti saudara kandung/ipar, asisten rumah tangga, dll); peserta pekerja bukan penerima upah serta iuran peserta bukan pekerja adalah sebesar:
  - a. Sebesar Rp. 42.000,- (empat puluh dua ribu rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas III.
    - 1) Khusus untuk kelas III, bulan Juli – Desember 2020, peserta membayar iuran sebesar Rp. 25.500,-. Sisanya sebesar Rp. 16.500,- akan dibayar oleh pemerintah sebagai bantuan iuran.
    - 2) Per 1 Januari 2021, iuran peserta kelas III yaitu sebesar Rp. 35.000,-, sementara pemerintah tetap memberikan bantuan iuran sebesar Rp. 7.000,-.
  - b. Sebesar Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas II.
  - c. Sebesar Rp. 150.000,- (seratus lima puluh ribu rupiah) per orang per bulan dengan manfaat pelayanan di ruang perawatan Kelas I.
6. Iuran Jaminan Kesehatan bagi Veteran, Perintis Kemerdekaan, dan janda, duda, atau anak yatim piatu dari Veteran atau Perintis Kemerdekaan, iurannya ditetapkan sebesar 5% (lima persen) dari 45% (empat puluh lima persen) gaji pokok Pegawai Negeri Sipil golongan ruang III/a dengan masa kerja 14 (empat belas) tahun per bulan, dibayar oleh Pemerintah.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

7. Pembayaran iuran paling lambat tanggal 10 (sepuluh) setiap bulan.
8. Tidak ada denda keterlambatan pembayaran iuran terhitung mulai tanggal 1 Juli 2016 denda dikenakan apabila dalam waktu 45 (empat puluh lima) hari sejak status kepesertaan diaktifkan kembali, peserta yang bersangkutan memperoleh pelayanan kesehatan rawat inap, maka dikenakan denda sebesar 2,5% dari biaya pelayanan kesehatan untuk setiap bulan tertunggak, dengan ketentuan :
  - a. Jumlah bulan tertunggak paling banyak 24 (dua puluh empat) bulan.
  - b. Besar denda paling tinggi Rp.30.000.000,- (tiga puluh juta rupiah).
  - c. Bagi peserta PPU pembayaran denda pelayanan ditanggung oleh pemberi kerja.

#### J. Tugas-Tugas Divisi

Struktur dan tugas organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, sebagai berikut dengan Kepala Cabang merupakan pimpinan tertinggi pada BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru yang membawahi:

- 1) Bidang Perluasan, Pengawasan dan Pemeriksaan Peserta (P4)
- 2) Bidang Penjamin Manfaat Primer (PMP)
- 3) Bidang Penjamin Manfaat Rujukan (PMR)
- 4) Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta (KPP)
- 5) Bidang SDM dan Umum
- 6) Bidang Penagihan dan Keuangan (PK)

Berikut ini merupakan tugas setiap bidang BPJS Kesehatan Cabang Kota Pekanbaru:<sup>83</sup>

#### 1. Kepala Cabang

Uraian Tugas Kantor Cabang adalah:

- a) Menyusun rencana kerja dan anggaran.

<sup>83</sup> "Dokumen BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru," n.d.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Merencanakan kegiatan kerja untuk pencapaian kinerja kantor cabang.
- c) Merencanakan dan mengarahkan penyusunan peta potensi kepesertaan untuk tercapainya target pemasaran.
- d) Mengarahkan dan mengendalikan terselenggaranya pelayanan bagi peserta.
- e) Melakukan koordinasi dan kerja sama dengan mitra dalam rangka perluasan, pembiayaan, kepesertaan, dan peningkatan pelayanan.

**2. Bidang Perluasan, Pengawasan dan Pemeriksaan Peserta (P4)**

Berikut ini merupakan tugas-tugas dari bidang Perluasan, Pengawasan dan Pemeriksaan Peserta:

- a. Perencanaan forum komunikasi.
- b. Perencanaan promosi JKN langsung dan tidak langsung.
- c. Penyelenggaraan pertemuan forum komunikasi.
- d. Pelaksanaan sosialisasi langsung dan tidak langsung.
- e. Sosialisasi program *Coordination of Benefit* (COB) kepada badan usaha.
- f. Monitoring dan evaluasi sosialisasi langsung dan tidak langsung.
- g. Monitoring dan evaluasi forum komunikasi.
- h. Perencanaan penyediaan data calon peserta.
- i. Perencanaan rekrutmen Peserta Penerima Upah (PPU), PPU pemerintah, Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP), Peserta Bukan Penerima Upah (PBPU) dan Bukan Pekerja (BP) kolektif.
- j. Pelaksanaan rekrutmen dengan metode *canvassing*.
- k. Perencanaan rekrutmen integrasi Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda).
- l. Koordinasi penepatan pendataan usulan pemenuhan kuota Penerima Bantuan Iuran (PBI) APBN.
- m. Pelayanan *dropbox* di luar kantor cabang.
- n. Rekrutmen peserta PBPU melalui pihak ke 3.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- o. Pendaftaran *online* badan usaha.
- p. Monitoring dan evaluasi rekrutmen PPU, intergrasi Jamkesda, PBI APBN.
- q. Penonaktifan *virtual account* (VA).
- r. Forum koordinasi wasrik IK.
- s. Penyusunan dan perubahan rencana kegiatan pemeriksaan tahunan.
- t. Pemeriksaan data dan lapangan.
- u. Pelaporan ketidakpatuhan kepada instansi pemerintah terkait.
- v. Monitoring dan evaluasi pemeriksaan kepatuhan.
- w. Pengenaan dan pencabutan sanksi administratif.
- x. Usulan pengenaan sanksi pidana.

Kepala Bidang Perluasan Peserta dan Kepatuhan dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh:

- a. Staf Administrasi Pemasaran
- b. *Relationship Officer (RO)*
- c. Petugas Pemeriksaan
- d. Staf Administrasi pemeriksaan

### 3. Bidang Penjamin Manfaat Primer (PMP)

Berikut ini merupakan tugas-tugas dari bidang Penjamin Manfaat Primer:

- a. Manajemen fasilitas kesehatan tingkat pertama (puskesmas, klinik pratama, dokter praktek perorangan).
- b. Monitoring evaluasi penjaminan pemanfaatan primer.
- c. Monitoring evaluasi pelayanan pemanfaatan primer.
- d. Melaksanakan koordinasi dengan *stakeholder* terkait fasilitas kesehatan tingkat pertama.
- e. Melaksanakan seleksi terhadap fasilitas kesehatan yang mengajukan kerja sama.
- f. Melakukan verifikasi terhadap klaim yang di ajukana fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Melakukan monitoring evaluasi terhadap peraturan fasilitas kesehatan tingkat pertama (FKTP).

Dalam menjalankan tugasnya Kepala Bidang Penjamin Manfaat Primer dibantu oleh:

- a. Verifikator
- b. Staf Pengelola Fasilitas Kesehatan Primer
- c. Staf Utilisasi Pelayanan Kesehatan Primer dan *Anti Fraud* Cabang Pekanbaru.

**4. Bidang Penjamin Manfaat Rujukan (PMR)**

Berikut ini merupakan tugas-tugas dari bidang Penjamin Manfaat Rujukan:

- a. Memverifikasi klaim.
- b. Melakukan *utilization review*.
- c. Melakukakan kredensialing dan rekredensialing pada rumah sakit dan klinik utama.
- d. Memproses pengajuan kerja sama dari fasilitas kesehatan ke tingkat lanjut.
- e. Memverifikasi audit.
- f. Melakukakan serah terima berkas dengan rumah sakit.
- g. Melakukan verifikasi obat.

Kepala Bidang Penjamin Manfaat Rujukan dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh:

- a. Verifikator
- b. Staf Pengelola Fasilitas Kesehatan Rujukan
- c. Staf Manajemen Utilisasi Pelayanan Kesehatan Rujukan dan *Anti Fraud*.

**5. Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta (KPP)**

Berikut ini merupakan tugas-tugas dari bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta:

- a. Melakukan pengecekan kesiapan anjungan Mobile JKN.
- b. Membantu Duta Mobile JKN.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Membantu kebutuhan peserta serta memberikan informasi-informasi terkait layanan BPJS Kesehatan.
- d. Monitoring area layanan dan layanan petugas sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).
- e. Memastikan terlaksananya fungsi administrasi kepesertaan, pelayanan peserta dan *autodebet* sesuai pedoman dan kebijakan organisasi.
- f. Memastikan *compliance* petugas.
- g. Memastikan *business continuity procedure* (BCP) dijalankan sesuai dengan pedoman.
- h. Memberikan pengesahan atas jawaban tindak lanjut penanganan pengaduan kepada staf penanganan pengaduan peserta kantor cabang dan staf penanganan pengaduan peserta rumah sakit.
- i. Melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap program kerja/capaian pelaksanaan pelayanan, diantaranya adalah :
  - 1) *Customer service time index* (CSTI) – SUPEL
  - 2) Pemberian informasi langsung
  - 3) Pemberian informasi tidak langsung
  - 4) *Mobile customer service* (MCS)
  - 5) Pemberian informasi dan penanganan pengaduan
  - 6) Registrasi dan pemanfaatan mobile JKN
  - 7) BPJS kesehatan *care center* 1500 400

Berikut ini merupakan tugas-tugas dari bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta:

- a. Staf Administrasi Kepesertaan
- b. Staf pelayanan/*Frontliner*
- c. Staf Penanganan Pengaduan Peserta
- d. Staf Penanganan Pengaduan Peserta di Rumah Sakit

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**6. Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik**

Berikut ini merupakan tugas-tugas dari bidang SDM, Umum dan Komunikasi:

- a. Distribusi surat internal dan eksternal.
- b. *Upload* surat eksternal ke arsip digital.
- c. Pengaturan aset alat tulis kantor.
- d. Pengaturan infomasi publik.
- e. Pengadaan alat tulis kantor.
- f. Pengawasan gravitasi.
- g. Pengelolaan ADM kepegawaian antara lain:
  - 1) Pengelolaan gaji pegawai.
  - 2) Pengelolaan tunjangan kepegawaian.
  - 3) Pengelolaan tunjangan bantuan.
  - 4) Pengelolaan tunjangan penghargaan.
  - 5) Pengelolaan tunjangan jaminaneliharaan kesehatan.
  - 6) Pengelolaan tunjangan jaminan sosial ketenagakerjaan.
  - 7) Penyusunan laporan kepegawaian.

Kepala Bidang SDM dan Umum dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh:

- a. Staf SDM dan Komunikasi Internal
- b. Staf Komunikasi Publik
- c. Staf Umum dan Kesekretariatan

**7. Bidang Penagihan dan Keuangan (PK)**

Berikut ini merupakan tugas-tugas dari bidang Penagihan dan Keuangan:

- a) **Kasir**
  - 1) Menghitung jumlah klaim yang akan dibayarkan ke rumah sakit, klinik dll.
  - 2) Melakukan pembayaran klaim dan tagihan pihak eksternal.
  - 3) Melakukan pencatatan transaksi berkaitan dengan bank dan kas.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Melakukan *cash* opname harian dan membuat register penutupan kas.
- 5) Melakukan perhitungan, pembayaran dan pelaporan pajak.
- 6) Melakukan *cash forecasting* tiap minggu untuk pembayaran.

**b) Staf Penagihan**

- 1) Melakukan pencatatan penerimaan iuran wajib pihak ke tiga pemerintahan daerah dan PNS pusat.
- 2) Melaksanakan rekonsiliasi per triwulan atas iuran wajib.
- 3) Melakukan upaya penagihan terhadap iuran penerima upah badan usaha.
- 4) Melakukan kunjungan penagihan ke badan usaha dengan kategori menunggak.
- 5) Melakukan rekonsiliasi data terhadap penerimaan iuran PBPU.
- 6) Melakukan penagihan *telecollecting* dan surat tagihan ke peserta PBPU.
- 7) Mengelola program kader JKN.
- 8) Melakukan *customer service* terhadap permasalahan iuran peserta.
- 9) Melakukan pemecahan permasalahan terhadap iuran peserta.

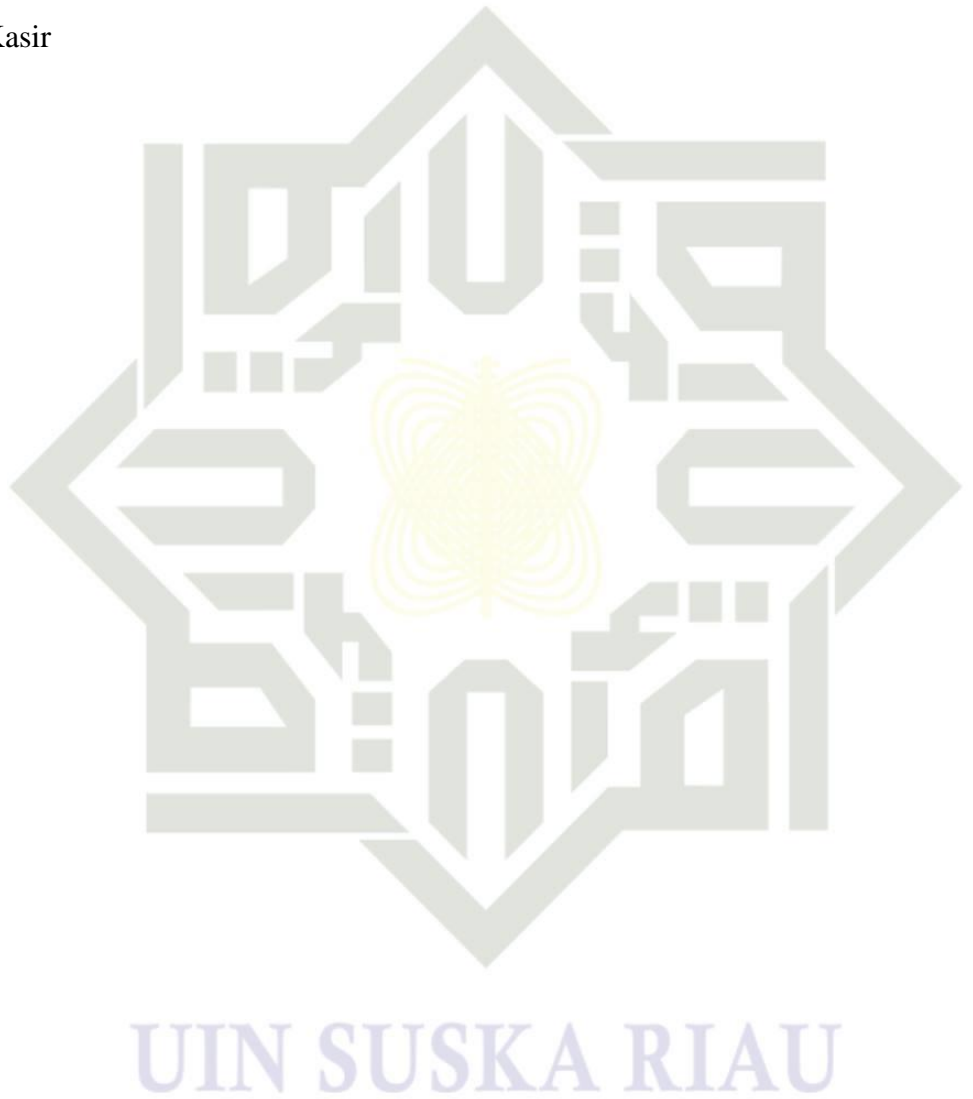
**c) Staf Perencanaan dan Pembukuan**

- 1) Melakukan verifikasi berkas dan bukti pembayaran yang akan dibayar.
- 2) Melakukan *entry* transaksi di aplikasi keuangan.
- 3) Mencetak, melengkapi bukti bayar dan mengarsipkan berkas keuangan.
- 4) Membuat laporan keuangan mingguan, bulanan, triwulanan dan tahunan.
- 5) Membuat laporan manajemen realisasi anggaran dana BPJS dan dana DJS bulanan.
- 6) Membuat laporan inventarisasi tahunan.

- 7) Mempersiapkan berkas audit sebagai sampling jika dibutuhkan audit internal dan audit eksternal.

Kepala Bagian Penagihan dan Keuangan dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh:

- a. Staf Penagihan dan Keuangan
- b. Staf Perencanaan dan Pembukuan
- c. Kasir

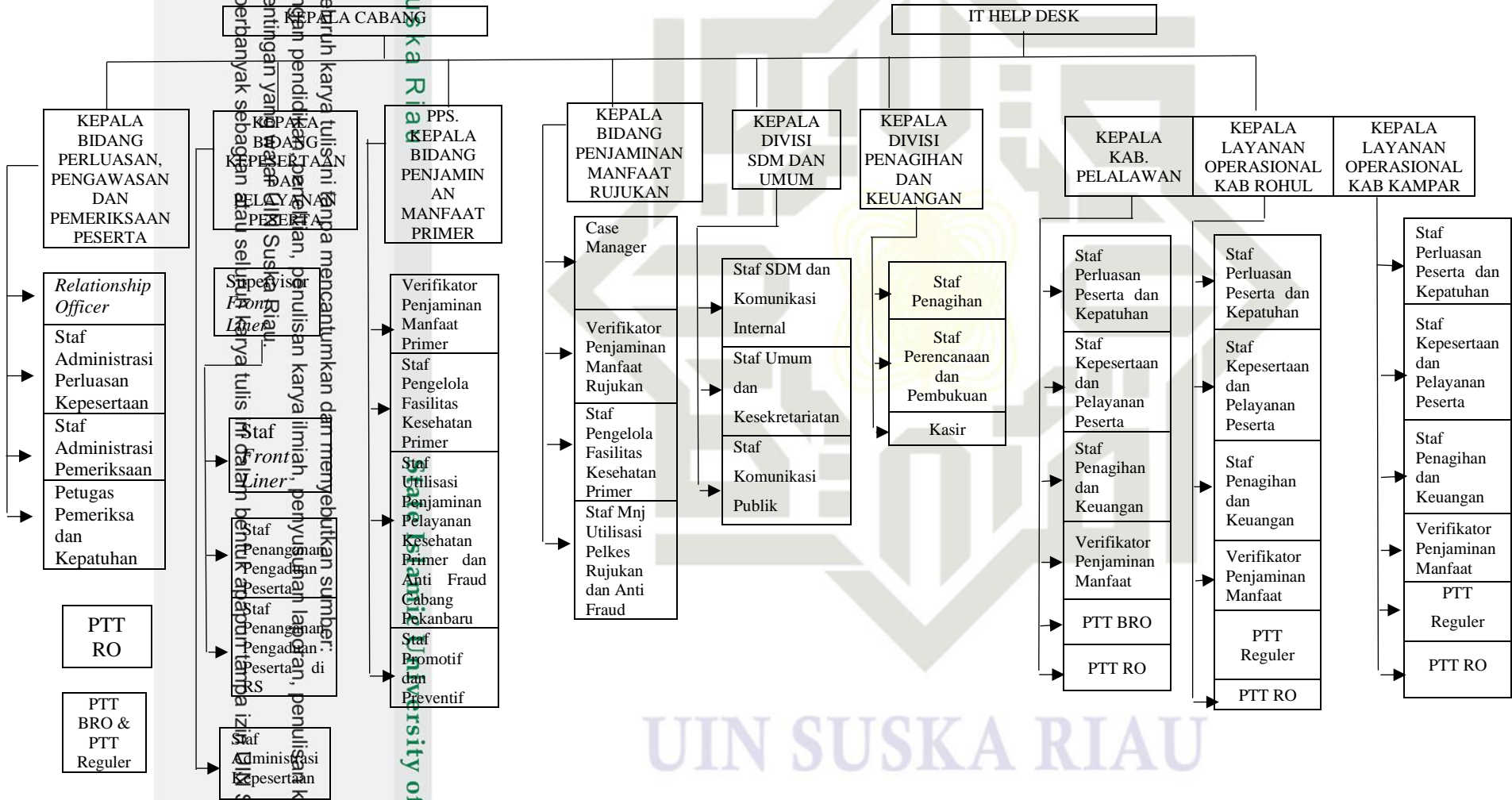


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### K. Struktur Organisasi

Gambar 4.2 : Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya serta berdasarkan fakta dan data yang diperoleh di lapangan, *Cyber Public Relations* Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Aplikasi Edabu 4.2 dalam Membangun *Stakeholder Relations*, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa pihak BPJS Kesehatan melakukan upaya *cyber public relations* melalui penggunaan aplikasi Edabu 4.2 dengan 4 proses pendekatan untuk membangun hubungan baik kepada *stakeholder* yaitu :

1. Tahapan Komunikasi, BPJS Kesehatan dengan penggunaan aplikasi Edabu 4.2 dapat membangun komunikasi yang baik antara *stakeholder* dengan pihak BPJS Kesehatan dalam proses pendataan dan penggunaan jaminan sosial. Hal ini terbantu juga dengan hadirnya *Relationship Officer* (RO) dan Duta Edabu sebagai komunikator handal yang dapat mendampingi badan usaha dalam penggunaan aplikasi Edabu 4.2.
2. Tahapan penyebaran informasi, memberikan informasi yang akurat dan aktual dapat dilihat di aplikasi Edabu 4.2 secara real time dan langsung oleh badan usaha. Informasi lainnya dapat dilihat di menu maupun halaman tampilan awal aplikasi Edabu 4.2, *website* resmi BPJS Kesehatan serta pihak BPJS Kesehatan cabang Pekanbaru melalui *Relationship Officer* (RO) dan Duta Edabu.
3. Tahapan pelayanan, dengan adanya aplikasi Edabu 4.2 akan menciptakan peningkatan kualitas dan juga pelayanan prima. Penggunaan aplikasi Edabu 4.2 yang dapat membantu mempermudah kinerja badan usaha dalam pendataan karyawan melalui internet juga semakin menjaga data badan usaha dan data karyawan yang diinputkan di aplikasi.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Tahapan membina hubungan, hubungan baik kepada badan usaha harus dibangun dan dijaga dengan cara langsung maupun tak langsung. kehadiran *relationship officer* (RO) sebagai tenaga ahli komunikasi yang siap membantu badan usaha dalam proses penggunaan aplikasi maupun proses penggunaan jaminan kesehatan yang disediakan BPJS Kesehatan dan pihak BPJS Kesehatan juga menghadirkan Duta Edabu sebagai penguat untuk membangun *stakeholder relations*. Menjaga hubungan baik dengan dapat dilakukan dengan mempermudah badan usaha dalam pendataan dan penggunaan jaminan sosial badan usaha melalui aplikasi Edabu 4.2. membina hubungan juga dilakukan dengan menerima masukan, menyelesaikan masalah badan usaha, serta menerima saran dan masukan.
5. Dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa aplikasi Edabu 4.2 berperan aktif dan memiliki posisi penting dalam membangun *stakeholder relations* dalam hal ini badan usaha. Pengguna aplikasi Edabu 4.2 juga merasa terbantu dengan adanya fitur dan menu yang rutin di *upgrade* sesuai kebutuhan pengguna dan BPJS Kesehatan.

#### B. Saran

Bagi peneliti lain sebaiknya melakukan penelitian lebih lanjut mengenai *cyber public relations* maupun *stakeholder relations* dengan permasalahan yang berbeda, karena kajian mengenai kedua hal ini semakin berkembang dengan adanya revolusi industri 4.0 dan *public relations* 4.0 serta memiliki peran yang penting di masa yang akan datang.

Sebagai tahap akhir dalam proses penelitian ini, maka peneliti memberikan saran ataupun masukan yang berkaitan dengan masalah yang peneliti teliti. Maka terdapat beberapa saran sebagai berikut:

1. Hendaknya pihak BPJS Kesehatan semakin meningkatkan kualitas Aplikasi Edabu 4.2 kedepannya sebagai bentuk *cyber public relations*. Kualitas yang dimaksud seperti tersedianya *list data* identitas bagi karyawan badan usaha yang telah terdaftar dan penarikan PBI APBN



atau APDB dapat dilakukan tanpa mengirim *e-mail* kepada pihak BPJS Kesehatan.

2. Diharapkan dengan adanya penelitian ini antara BPJS Kesehatan dan badan usaha saling meningkatkan hubungan baik, sehingga proses penggunaan jaminan sosial yang telah dijelaskan dalam Peraturan Undang-Undang dan Perpres dapat terwujud dengan baik.
3. Kepada badan usaha yang sudah mengerti dalam penggunaan aplikasi Edabu 4.2 diharapkan semakin menggali informasi seputar aplikasi Edabu 4.2, dan kepada badan usaha yang belum mengerti dengan penggunaan aplikasi Edabu 4.2 diharapkan mencari tahu informasi seputar pentingnya *cyber public relation* dengan menggunakan aplikasi Edabu 4.2 yang juga merupakan salah satu aplikasi sistem informasi manajemen, serta mengikuti Kelas Edabu yang telah disediakan oleh pihak BPJS Kesehatan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

- Ardianto, Elvinaro. *Public Relation; Pendekatan Praktis Untuk Menjadi Komunikator, Orator, Presenter Dan Juru Kampanye Yang Handal*. Bandung: Widya Padjajaran, 2008.
- Ardianto, Elvinaro, Lukiati Komala, and Siti Karlinah. *Komunikasi Massa; Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosia Rekatama Media, 2014.
- Burhan, Burhan. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana, 2007.
- . *Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Elfiandri, Artis, and Nurdin. *Pengantar Public Relations; Konsep Dan Aplikasi*. Depok: Rajawali Pers, 2018.
- Estaswara, Helpris. *Stakeholder Relation*. Jakarta: Universitas Pancasila, 2010.
- Grunig, James, and Tood Hunt. *Managing Public Relations*. New York: Penerbit Holt, Ribnehart dan Winston, 1994.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Hidayat, Dasrun. *Be A Good Communicator; Terapi Komunikasi Efektif Dilengkapi Teknik Praktis Mengolah Vokal*. Jakarta: PT. Elex Media Kompetindo, 2013.
- Indrianto, Nur, and Supomo Indriantoro. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE, 1999.
- Irawan, Prasetya. *Logika Dan Prosedur Penelitian*. Jakarta: Hanke John E.ef.all, 2004.
- Jenkins, Frank. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga, 2003.
- Julius Onggo, Bob. *Cyber Public Relations*. Jakarta: Elek Media Komputindo, 2004.
- Kasli, Rhenald. *Manajemen Public Relation; Konsep Dan Aplikasinya Di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Graffiti, 1994.
- Krisantono, Rahmat. *Public Relations Writing; Teknik Produksi Media Public Relations Dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- M. Cutlip, Scott, Center Allen H, and Broom Glen M. *Efective Public Relations ; alih bahasa Tri Wibowo*. Jakarta: Prenada Media, 2006.
- M. Cutlip, Scott, Center Allen H., and Broom Glen M. *Efektivitas Public Relations*. Jakarta: Kencana, 2004.
- McLuhan, Marshall. *Understanding Media; The Extension of Man*. London: The MIT Press, 1994.
- Molong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Nurudin. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2007.
- Ruslan, Rosadi. *Kiat Dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1997.
- . *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi; Konsepsi Dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Saputra, Wahidin, and Rulli Nasrullah. *Public Relations 2.0; Teori Dan Praktik Public Relations Di Era Cyber*. Jakarta: Gramatama Publishing, 2011.
- Sugiyono. *Metode Pannelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Wibisono, Yusuf. *Membedah Konsep & Aplikasi CSR: Corporate Social Responsibility*. Seri Manajemen Berkelanjutan. Gresik: Fascho Publishing, 2007. <https://books.google.co.id/books?id=UaQBHwAACAAJ>.

**SKRIPSI :**

- Daryono, M . A. “Strategi Cyber Public Relations PT Semen Tonasa Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Publik.” Universitas Islam Negeri Allaudin Makassar, 2016.
- Madra, Ditasa. “Pengaruh Kualitas Aplikasi Edabu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pendekatan WebQual 4.0) Di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan.” Universitas Telkom Bandung, 2016.
- Puspita, Chandra. “Cyber Public Relations Sebagai Media Komunikasi (Studi Pada Penyiaran Indonesia Daerah Jawa Timur).” Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, 2010.

**JURNAL :**

Afifah, Adilla, and Tantri Puspita Yazid. "Respon Pelanggan Pada Situs Tripadvisor.Com Sebagai Bentuk Cyber Public Relations The Premiere Hotel Pekanbaru." *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* 2, no. 2 (July 29, 2015): 1–15.

Anshar, Muhammad. "Electronic Public Relation (E-PR): Strategi Mengelola Organisasi di Era Digital" 7, no. 2 (December 1, 2019). <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/Komodifikasi/article/view/11327>.

Cyber Public Relations (E-PR) Dalam Brand Image Wardah Kosmetik Dengan Pendekatan Mixed Method | Basit | Nyimak: *Journal of Communication*." Accessed May 12, 2020. <http://jurnal.umt.ac.id/index.php/nyimak/article/view/483>.

Enjelina, Sagala, and Entik Insannudin. "Perancangan Aplikasi Berbasis Web Interaktif HaloApp Berbasis Android Dan IOS." *Sistem Multimedia Telkom University*, December 12, 2016. [https://www.researchgate.net/publication/311582217\\_Jurnal\\_Aplikasi\\_Berbasis\\_Web](https://www.researchgate.net/publication/311582217_Jurnal_Aplikasi_Berbasis_Web).

Mainardes, Emerson Wagner, Helena Alves, and Mario Raposo. "An Exploratory Research on the Stakeholders of a University." *Journal of Management and Strategy* 1, no. 1 (December 17, 2010): 76. <https://doi.org/10.5430/jms.v1n1p76>.

Mukaromah, Mukaromah, and Devi Purnamasari. "Laman dan Reputasi Lembaga Dalam Membangun Komunikasi dengan Stakeholders." *Jurnal The Messenger* 8, no. 2 (July 29, 2016): 35. <https://doi.org/10.26623/themessenger.v8i2.341>.

**DOKUMEN BPJS KESEHATAN :**

BPJS Kesehatan. *Pedoman Rekrutmen Peserta Program Jaminan Kesehatan BPJS Kesehatan*, n.d.

Dokumen BPJS Kesehatan Bahan Sosialisai Aplikasi Edabu Versi 4.2 Pada Badan Usaha Se-Wilayah Kerja BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru." Pekanbaru, Agustus 2019.

Dokumen BPJS Kesehatan Bahan Sosialisai Edabu 4.2," July 2019.

Dokumen BPJS Kesehatan Bahan Sosialisai Edabu 4.2." Pekanbaru, July 2019.

Dokumen BPJS Kesehatan Bahan Sosialisai JKN-KIS Dan Kepesertaan Tahun 2018," n.d.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dokumen BPJS Kesehatan Bahan Sosialisasi Edabu 4.2,” July 2019.

Dokumen BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru,” n.d.

Slide Presentasi ‘Sosialisasi Aplikasi Edabu Versi 4.2 Pada Duta Edabu BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru’ Disampaikan Oleh Ibu Alicia Ade Nursyafni Selaku Kepala Bidang Perluasan Peserta Dan Kepatuhan (PPK).” Pekanbaru, August 12, 2019.

User Manual New E-Dabu Tahun 2017,” n.d.

User Manual Penggunaan Aplikasi New E-Dabu BPJS Kesehatan,” Desember 2017.

**INTERNET :**

“BPJS Kesehatan.” Accessed December 23, 2019. <https://bpjs-kesehatan.go.id>.

“BPJS Kesehatan.” Accessed December 24, 2019. <https://bpjs-kesehatan.go.id>.

“Changelog.” In *Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas*, November 25, 2018.

<https://id.wikipedia.org/w/index.php?title=Changelog&oldid=14494750>.

“Peserta Program JKN.” Accessed August 8, 2020. <https://bi.bpjs-kesehatan.go.id/vevs/PesertadanProviderJKN/Peserta/>.

Accessed August 5, 2020. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2014/13>.

Accessed February 3, 2020. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2013/4>.

Accessed July 15, 2020. <https://edabu.bpjs-kesehatan.go.id/Edabu/>.

Accessed July 5, 2020. [Bpjs://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/arsip/categories/Ng/undang-undang](https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/arsip/categories/Ng/undang-undang).

Accessed July 5, 2020. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/>.

Accessed March 2, 2020. <https://bpjs-kesehatan.go.id/>.

Accessed May 5, 2020. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2017/27>.

Accessed May 7, 2020. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2010/2>.

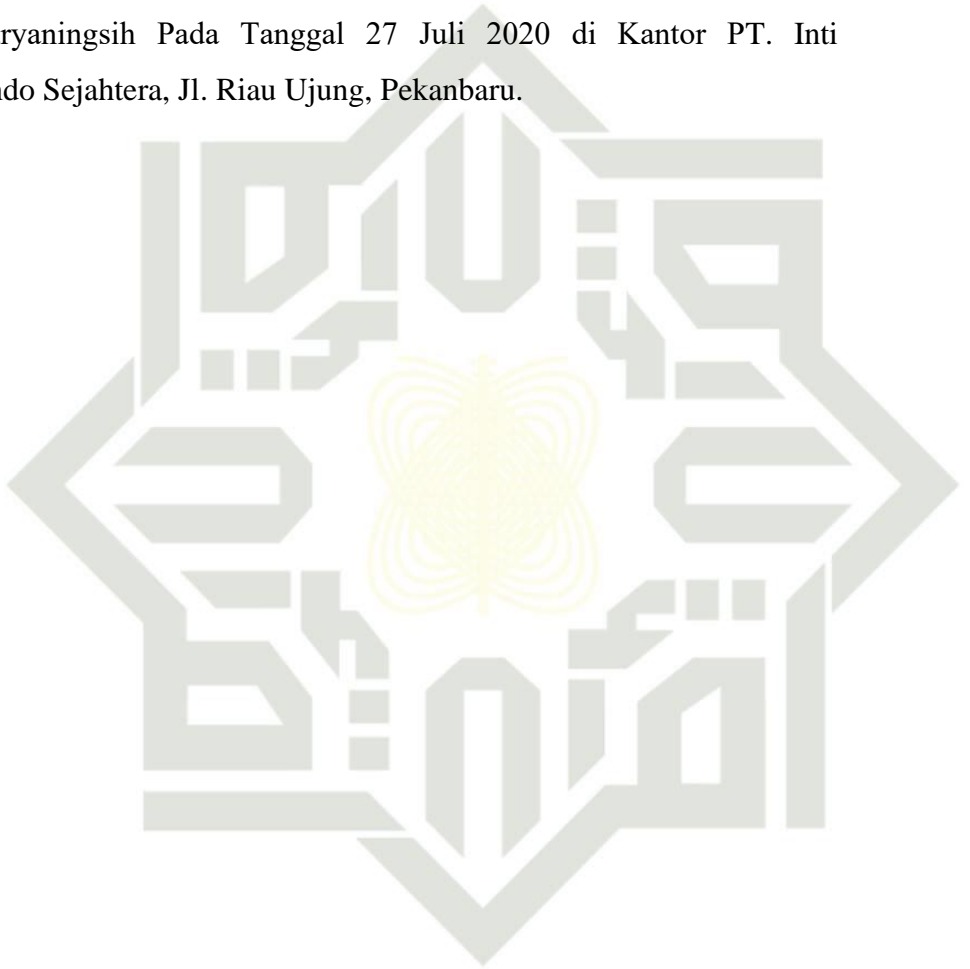
OnlinePajak. “New Edabu 4.2: Aplikasi BPJS Kesehatan Untuk Karyawan,” September 12, 2019. <https://www.online-pajak.com/tentang-bpjs/new-edabu-bpjs-kesehatan>.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang****WAWANCARA :**

Wawancara : Alfrananda Pada Tanggal 05 Agustus 2020 di Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

Wawancara : Merisa Enjhira Pada Tanggal 26 Juli 2020 di PT. Mas Artha Sarana, Jl. Riau, Pekanbaru.

Wawancara : Suryaningsih Pada Tanggal 27 Juli 2020 di Kantor PT. Inti Kamparindo Sejahtera, Jl. Riau Ujung, Pekanbaru.



UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## INSTRUMEN WAWANCARA

### “*CYBER PUBLIC RELATIONS* BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) CABANG PEKANBARU KESEHATAN MENGUNAKAN APLIKASI EDABU 4.2 DALAM MEMBANGUN *STAKEHOLDER RELATIONS*”

#### Identitas Narasumber

1. Nama : Alfrananda
2. Jenis Kelamin : Laki-laki
3. Pekerjaan/Jabatan : *Relationship Officer* (RO)
4. Instansi : BPJS Kesehatan
5. Alamat : Jl. Tuanku Tambusai Ujung Komp. 20 Ruko No. 6 F-10 J  
Kel. LabuhBaru Barat Kec. Payung Sekaki,  
Pekanbaru, Riau.
6. No. Telp : 08117688090

#### Pertanyaan Wawancara :

1. Apa yang dimaksud dengan Aplikasi Edabu 4.2?
2. Kapan BPJS Kesehatan menghadirkan aplikasi Edabu 4.2?
3. Apakah tujuan dari pembuatan aplikasi berbasis *web* yaitu Edabu 4.2 bagi BPJS Kesehatan?
4. Mengapa aplikasi Edabu 4.2 dibuat berbasis *website*?
5. Apa saja yang menjadi target atau sasaran utama (*stakeholder*) dari aplikasi Edabu 4.2?
6. Apakah ada struktur atau tim khusus yang mengelola aplikasi Edabu 4.2?
7. Bagaimana cara BPJS Kesehatan mempromosikan dan mengenalkan aplikasi Edabu 4.2 dalam membangun *stakeholder relations*?
8. Apa saja informasi yang disajikan dalam aplikasi Edabu 4.2?
9. Apa saja kemudahan yang didapat ketika menggunakan aplikasi Edabu 4.2 sebagai bentuk *cyber public relations* dalam membangun *stakeholder relations*?
10. Bagaimana bentuk komunikasi dengan PIC/HRD badan usaha menggunakan aplikasi Edabu dalam membangun *stakeholder relations*?

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



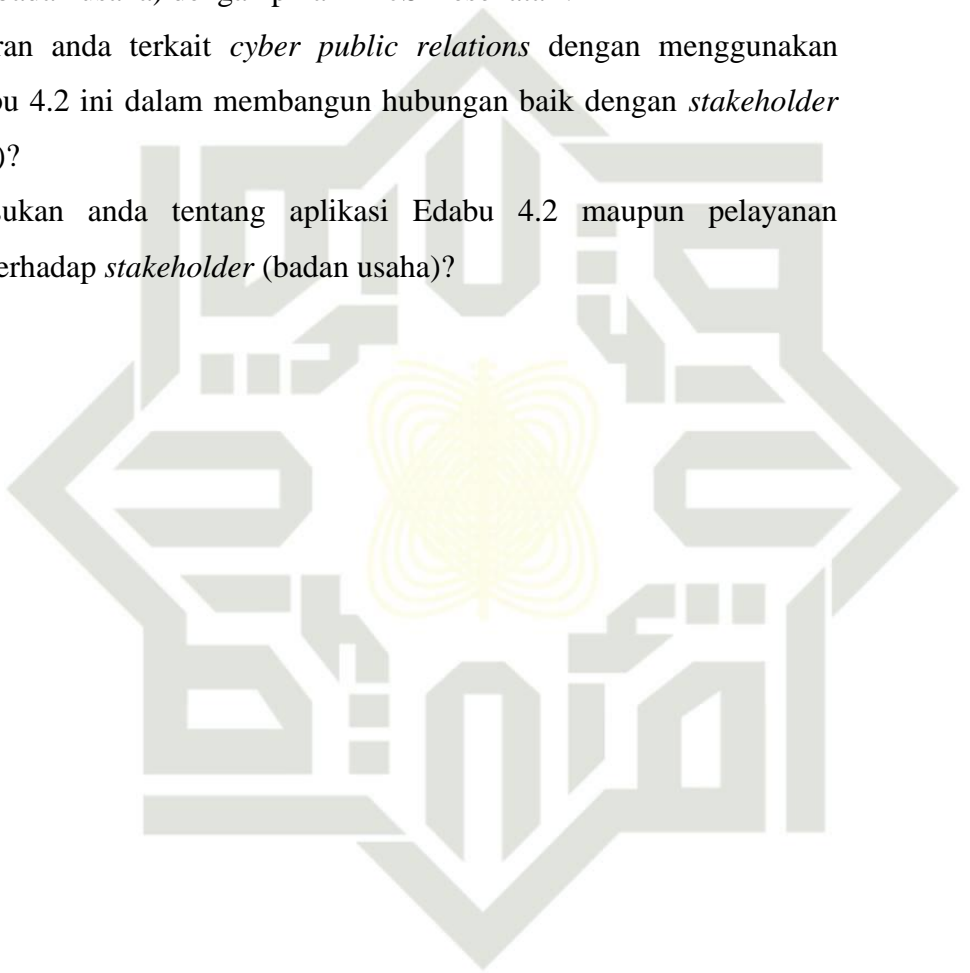






## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

11. Apa saja harapan anda kedepannya terhadap aplikasi Edabu 4.2?
  12. Menurut anda, bagaimana cara BPJS Kesehatan menjaga hubungan baik (*stakeholder relations*) kepada badan usaha? Apakah sudah dalam kategori baik dan sesuai?
  13. Apakah dengan hadirnya Edabu 4.2 dapat menciptakan hubungan baik antara *stakeholder* (badan usaha) dengan pihak BPJS Kesehatan?
  14. Apa saja saran anda terkait *cyber public relations* dengan menggunakan aplikasi Edabu 4.2 ini dalam membangun hubungan baik dengan *stakeholder* (badan usaha)?
  15. Adakah masukan anda tentang aplikasi Edabu 4.2 maupun pelayanan kepesertaan terhadap *stakeholder* (badan usaha)?
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## LAMPIRAN

Dokumentasi saat Sosialisasi Aplikasi Edabu 4.2 dan Kelas Edabu Agustus 2019 di SKA Co Ex Pekanbaru



2. Suasana Kelas Edabu 4.2



Wawancara dengan Alfrananda sebagai *Relationship Officer* (RO) bidang Perluasan Peserta dan Kepatuhan (PPK) BPJS Kesehatan di kantor cabang Pekanbaru



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Wawancara dengan Suryaningsih sebagai Duta Edabu di Pekanbaru



## 5. Wawancara dengan Merisa Enjhira sebagai pengguna Edabu, PIC PT. Mas Artha Sarana di Pekanbaru



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Sosialisasi Program JKN-KIS dan Pola Hidup Sehat tahun 2019



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
 FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp. 0761-562223  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Nomor : Un.04/F.IV/PP.00.9/9340/2019 Pekanbaru, 04 Jumadil Awal 1441 H  
 Sifat : Biasa 31 Desember 2019 M  
 Jumlah : 1 berkas  
 Hal : Penunjukan Pembimbing  
 a.n. **Puspa Febriani**

Kepada Yth.  
**Yantos, S.IP, M.Si**  
 Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
 UIN Suska Riau

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan hormat,

Berdasarkan keputusan pimpinan Fakultas Dakwah dan Komunikasi tentang penetapan judul dan pembimbing skripsi mahasiswa a.n. **Puspa Febriani** NIM. 11643201450 dengan judul "**Cyber Public Relations Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Aplikasi Edabu 4.2 dalam Membangun Stakeholder Relations**" saudara menjadi pembimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut.

Bimbingan yang saudara berikan meliputi :

1. Materi / Isi Skripsi
2. Metodologi Penelitian

Kami tambahkan bahwa saudara dapat mengarahkan atau mengubah judul di atas bersama mahasiswa bersangkutan, sejauh tidak mengubah tema atau masalah pokoknya. Kami harapkan bimbingan tersebut dapat selesai dalam waktu **6 (enam) bulan**.

Atas kesediaan & perhatian saudara diucapkan terima kasih.

Wassalam  
 Dekan,

**Dr. Nurdin, MA**  
 NIP. 19660620 200604 1 015



Tembusan :  
 1. Ketua Jurusan Komunikasi

Hak cipta dilindungi Undang-Undang  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jln. HR. Soebrantas KM. 15 No. 155 Tuah Madani Tampan – Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051

Fax. 0761-562052 Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id/> Email: [fdk@uin-suska.ac.id](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

: B-3041/Un.04/F.IV.3/PP.00.9/06/2020

Pekanbaru, 13 Syawal 1441 H

: Biasa

05 Juni 2020 M

: 1 (satu) Ekslembar

: **Mengadakan Penelitian**

Kepada Yth.

**Gubernur Riau**

Up. Kepala Dinas Penanaman Modal

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau

Di Pekanbaru

Assalamu'alaikum Waraumatullah Wabarakatuh

Dengan Hormat,

Kami sampaikan bahwa mahasiswa kami :

Nama : **PUSPA FEBRIANI**

Nim : **11643201450**

Semester : **VIII (DELAPAN)**

Jurusan/Prodi : **ILMU KOMUNIKASI**

Mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir skripsi tingkat sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul :

**Cyber Public Relations Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru menggunakan Aplikasi Edabu 4.2 dalam Membangun Stakeholder Relations**

Adapun sumber data penelitian adalah :

**BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru**

Untuk maksud tersebut kami mohon berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap penelitian tersebut.

Demikianlah yang kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam

a.n  
Rektor  
Dekan



**Dr. Nurdin, MA**

NIP. 19660620 200604 1 015

Tembusan :

1. Mahasiswa Bersangkutan



2. Dilarang mengemukakan dan menyalin atau menyalin sebagian atau seluruhnya tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau

**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 P E K A N B A R U  
 Email : dpmpptsp@riau.go.id

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPPTSP/NON IZIN-RISET/32885  
 T E N T A N G



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01


Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau, Nomor : 304/Un-04/F.IV.3/PP.00.9/06/2020 Tanggal 5 Juni 2020, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- 1. Nama : PUSPA FEBRIANI
- 2. NIM / KTP : 11643201450
- 3. Program Studi : ILMU KOMUNIKASI
- 4. Jenjang : S1
- 5. Alamat : PEKANBARU
- 6. Judul Penelitian : CYBER PUBLIC RELATIONS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG PEKANBARU MENGGUNAKAN APLIKASI EDABU 4.2 DALAM MEMBANGUN STAKEHOLDER RELATIONS
- 7. Lokasi Penelitian : BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN CABANG PEKANBARU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- b. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- c. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.
- d. Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 6 Juni 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :  
 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
 PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
 PROVINSI RIAU**

**Tembusan :**

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Kepala BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru di Pekanbaru
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang Bersangkutan



# BPJS Kesehatan

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 2238/II-01/0920

Kepala BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa tersebut namanya di bawah ini :

Nama : PUSPA FEBRIANI  
 NIM : 11643201450  
 Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
 Jenjang : S-1  
 Fakultas : Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Salah melaksanakan penelitian di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul: "Cyber Public Relation Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Cabang Pekanbaru Menggunakan Aplikasi E-dahu 4.2 Dalam Membangun Stakeholder Relation" sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kemudian terlampir salinan hasil penelitian diserahkan dalam bentuk *hardcopy* paling lambat 14 (empat belas) hari kalender sejak penelitian tersebut disahkan oleh instansi terkait.

Demikian disampaikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya mengucapkan terima kasih.

Pekanbaru, 07 September 2020

Pps. Kepala  
  
 Alicia Ade Nursyafni

AD/dp/OH020

Kantor Cabang Pekanbaru

Jl. Tuanku Tambusai Ujung Komp. 20 Ruko No. 6F - 10J  
 Kebunbaru Barat Kec. Payung Sekaki  
 Pekanbaru Riau 28292  
 Telp. +62 761 32094 Fax. +62 761 862880  
 www.bpjs-kesehatan.go.id

2. Diarangi mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Diak Cipta Dilindungi Undang-undang  
 Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengemukakan sumber.  
 Diarangi menyalin atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Puspa Febriani lahir di Ujungbatu, 16 Februari 1999. Lahir dari pasangan Bapak Agus Yani dan Ibu Zuraida dan merupakan anak kedua dari lima bersaudara. Pada tahun 2004 menempuh pendidikan di Sekolah Dasar di SDN 017 Ujungbatu Timur dan lulus pada tahun 2010. Pada tahun 2010 melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Ujungbatu Rokan Hulu dan lulus pada tahun 2013. Pada tahun itu juga melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Ujungbatu Rokan Hulu dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui jalur SBMPTN. Penulis kemudian mengambil konsentrasi Public Relations.

Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Lubuk Siam, Kecamatan Siak Hulu, Kabupaten Kampar selama dua bulan. Penulis melaksanakan *Job Training* Pekanbaru tepatnya di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru selama dua bulan pada tahun 2019. Pada tanggal 3 Oktober 2020 dinyatakan Lulus melalui Sidang Akhir dan berhak menyandang gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.KOM).

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.