

TUGAS AKHIR

UPAYA-UPAYA MEMBANGUN KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DI BPJS KESEHATAN CABANG PEKANBARU DENGAN STAKEHOLDER

*Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A, Md) D3
Manajemen Perusahaan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau*

Nurul Izzah

NIM. 01770223453



PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2022

- 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. 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.

**LEMBAR PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

NAMA : NURUL IZZAH
 NIM : 01770223453
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
 JUDUL TUGAS AKHIR : **UPAYA - UPAYA MEMBANGUN
KOMUNIKASI YANG EFEKTIF DI BPJS
KESEHATAN CABANG PEKANBARU
DENGAN STAKEHOLDER.**

DISETUJUI OLEH
PEMBIMBING

Hariza Hasyim, SE, M.Si
NIP. 19760910 200901 2 003

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Dr. Hj. Mahvarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Perusahaan

Henni Indravani, SE, MM
NIP.19700802 199803 2 003



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.

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**


NAMA : NURUL IZZAH
 NIM : 01770223453
 PROGRAM STUDI : D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL : UPAYA - UPAYA MEMBANGUN KOMUNIKASI
 YANG EFEKTIF DI BPJS KESEHATAN CABANG
 PEKANBARU DENGAN STAKEHOLDER
 HARI/TANGGAL UJIAN : RABU, 18 JANUARI 2022

DISETUJUI OLEH :
 KETUA PENGUJI


Astuti Melinda, MM

NIP. 19720513 200701 2 018

PENGUJI I



Fitri Hidayati, SE, MM

NIK.130411018

PENGUJI II



Zulhaida, SE, MM

NIP. 197905052007102001



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

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : NURUL 122AH
 NIM : 01770223453
 Tempat/Tgl. Lahir : Kuala, 29 Oktober 1998
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : D3 Manajemen Perusahaan
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Upaya-Upaya Membangun Komunikasi yang Efektif di BRIS Kesehatan Cabang Pekanbaru dengan Stakeholder

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya-Ilmiah-lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya-Ilmiah-lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya-Ilmiah-lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 1 Agustus 2022
 Yang membuat pernyataan

NURUL 122AH
 NIM: 01770223453

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “ **Upaya-Upaya Membangun Komunikasi Yang Efektif Di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dengan Stakeholder**” Selanjutnya, shalawat serta salam atas junjungan alam baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma 3 jurusan Manajemen Perusahaan di UIN Suska Riau. Selama melaksanakan penelitian ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Maka dari itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Keluarga tercinta penulis, Baharuddin (Ayah), Syahida (Ibu), kakak, abang dan adik yang selalu mencurahkan do’a, nasihat, motivasi, kasih sayang, harapan serta dukungan moral dan materil kepada penulis.
2. Terimakasih kepada diri saya sendiri karena tidak menyerah dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini
3. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag, Rektor UIN Suska Riau.
4. Ibu DR. Hj. Mahyarni, SE, MM Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

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

5. Ibu Henni Indrayani, SE, MM selaku Ketua Jurusan D3 Manajemen Perusahaan.
6. Ibu Zulhaida, SE, MM selaku sekretaris jurusan D3 Manajemen Perusahaan.
7. Ibu Hariza Hasyim, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan berkenan meluangkan waktu, tenaga dan fikiran untuk memberi bimbingan dan mengarahkan penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, khususnya untuk Dosen Program Studi DIII Manajemen Perusahaan yang telah memberi ilmu dan pengetahuan kepada peneliti.
9. Segenap jajaran pegawai Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang telah memberikan data untuk mendukung penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Sahabat tersayang Sri Agustina, S.Stat, Anisa Inda Sari, Cici Rosmita, Nurhazita Hizlin, Nur Fadhillah, Setia Ningsih yang telah banyak memberikan semangat, nasehat, dukungan dan motivasi selama menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Teman-teman seperjuangan selama menuntut ilmu di lingkungan kampus UIN Suska Riau yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya. Akan tetapi penulis menyadari bahwa tulisan ini masih banyak kelemahan dan kekurangannya. Untuk itu kritik maupun saran sangat penulis harapkan demi



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.

kemajuan kita bersama. Semoga tulisan ini menjadi sesuatu yang berarti dan bermanfaat bagi kita semua khususnya bagi penulis sendiri.

Pekanbaru, 22 Desember 2021

Nurul Izzah
NIM: 01770223453





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 ISI

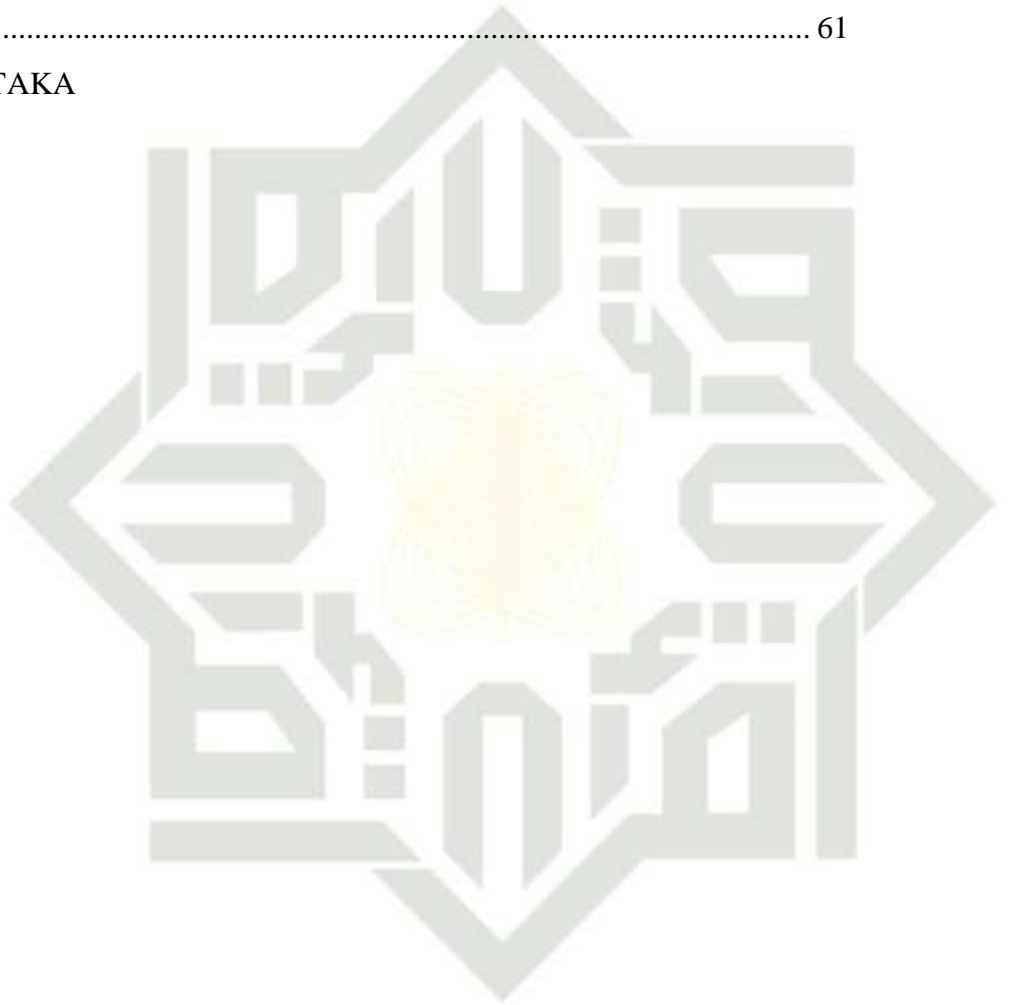
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	8
2.1 Sejarah BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	8
2.2 Lokasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	10
2.3 Visi dan Misi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	10
2.4 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru	11
2.5 Uraian Tugas Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	11
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK	18
3.1 Tinjauan Teori.....	18
3.1.1 Pengertian Komunikasi	18
3.1.2 Tujuan Komunikasi.....	21
3.1.3 Fungsi Komunikasi	21
3.1.4 Syarat-syarat Komunikasi	22
3.1.5 Model Komunikasi.....	23
3.1.6 Macam-macam Komunikasi	24
3.1.7 Teori Stakeholder.....	25
3.1.8 Jenis Stakeholder.....	27
3.1.9 Komunikasi dalam Pandangan Islam	30
3.2 Tinjauan Praktik.....	32
3.2.1 Usaha Komunikasi Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	32



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.

3.2.2 Pihak yang menjadi <i>stakeholder</i> BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. 40	
3.2.3 Jenis Informasi yang Dikomunikasikan kepada <i>Stakeholder</i>43	
3.2.4 Kendala Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Stakeholders44	
BAB IV PENUTUP	61
4.1 Kesimpulan	61
4.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

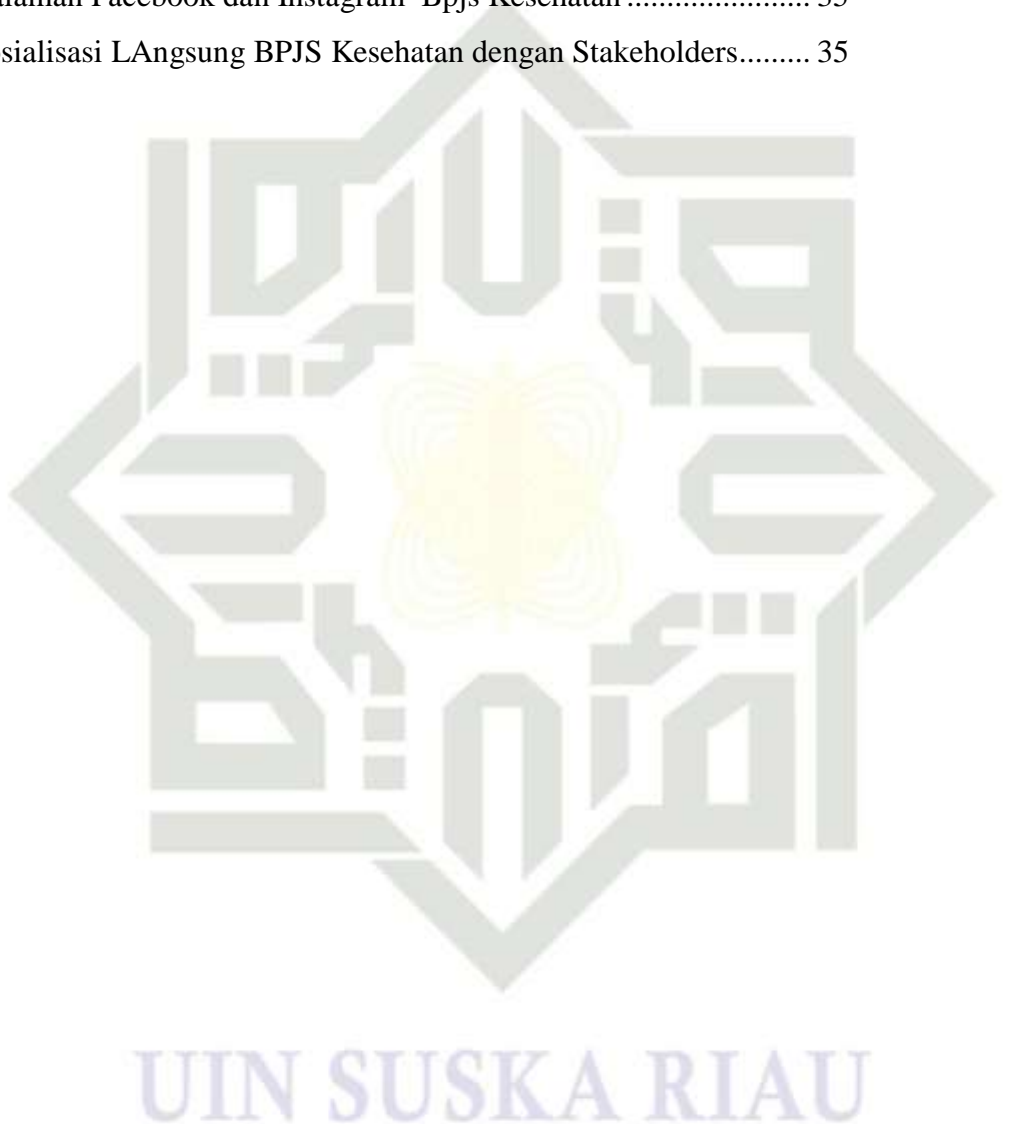


UIN SUSKA RIAU



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.....	11
Gambar III.1 Portal berita BPJS Kesehatan Pekanbaru	33
Gambar III.2 Aplikasi JKN Mobile	34
Gambar III.3 Halaman Facebook dan Instagram Bpjs Kesehatan	35
Gambar III.4 Sosialisasi LANGsung BPJS Kesehatan dengan Stakeholders.....	35



- 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. 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

1.1 Latar Belakang

Sebagai sebuah negara, Indonesia berkewajiban untuk melindungi hak-hak warga negaranya. Salah satu upaya yang dilakukan negara untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan membentuk lembaga penjamin kesehatan yang berskala nasional dengan membentuk badan yang diberi nama BPJS Kesehatan. Perlunya lembaga penjamin kesehatan yang berskala nasional tersebut adalah karena berdasarkan UUD 1945 pasal 28 H ayat 1 dijelaskan bahwa setiap warga negara berhak mendapatkan perlindungan kesehatan yang sama.

Saat ini, lembaga yang berkewajiban untuk menyelenggarakan pemberian jaminan tersebut bernama Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan atau selanjutnya disebut BPJS Kesehatan. Cakupan peserta yang berhak mendapatkan manfaat jaminan Kesehatan dari BPJS Kesehatan ini adalah seluruh rakyat Indonesia, terutama untuk Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya ataupun rakyat biasa.

Sebagai sebuah organisasi yang berskala nasional yang memiliki ruang kerja sangat luas dari Sabang sampai Merauke guna melayani publik dan harus bekerja sama dengan berbagai *stakeholder* seperti perusahaan, rumah sakit maupun individu yang menjadi anggota yang terbagi ke dalam beberapa kelas berdasarkan jumlah premi yang dibayarkan, BPJS Kesehatan perlu membangun komunikasi yang baik agar tidak ada kesalahpahaman antara BPJS Kesehatan dan *stakeholder*.



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.

Upaya dalam membangun komunikasi yang baik antara BPJS Kesehatan dan *stakeholder* menjadi hal yang sangat urgen dalam menentukan kesuksesan kerja mengingat begitu banyaknya pihak-pihak yang harus terhubung dan saling bekerjasama dalam alur kerjanya. Tanpa adanya sistem komunikasi yang baik maka berbagai masalah akan muncul, seperti: tidak semua masyarakat memahami informasi detail tentang BPJS Kesehatan seperti tata cara dan syarat pendaftaran, fasilitas dan pelayanan yang tersedia pada faskes yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan, ketentuan-ketentuan berobat, sistem rujuk, jenis layanan yang akan diterima dan di *cover* pada masing-masing kelas dan lain sebagainya.

Berdasarkan fakta dan pengamatan penulis di lapangan, masalah-masalah seperti tersebut di atas masih banyak terjadi hingga saat ini. Sebagai contoh, pada kasus pelayanan persalinan dan penjaminan bayi baru lahir, anak ke-4 atau lebih dari peserta bukan penerima upah dijamin oleh BPJS Kesehatan jika pengurusan kepesertaan dan penerbitan SEP dilakukan dalam waktu 7 hari kalender sejak bayi dilahirkan. Dalam pengurusan kepesertaan bayi dilakukan pada hari ke-8 atau seterusnya, maka biaya pelayanan kesehatan tersebut tidak dijamin oleh BPJS Kesehatan. Namun masyarakat menganggap bahwa pengurusan kepesertaan pelayanan persalinan dan penjaminan bayi baru lahir yang dijamin oleh BPJS Kesehatan tidak memiliki batas waktu tertentu.

Lebih jauh lagi, membangun komunikasi yang baik bagi sebuah badan yang bekerja pada skala nasional yang melibatkan begitu banyak pihak dengan latar belakang dan kebutuhan informasi yang berbeda-beda menjadikan hal ini sebagai sesuatu yang tidak mudah untuk dilakukan. Terdapat banyak kendala yang



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.

dihadapi oleh BPJS Kesehatan di lapangan dalam melakukan upaya komunikasi tersebut. Oleh sebab itu, penulis ingin mengetahui lebih dalam tentang apa saja yang dilakukan BPJS Kesehatan dalam membangun komunikasi yang baik dengan para *stakeholder* dan apa saja masalah yang dihadapi dalam melakukan upaya tersebut. Dengan alasan tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat tulisan dengan judul **“Upaya-upaya Membangun Komunikasi yang Efektif di BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dengan *Stakeholder*”**.

Karena berbagai keterbatasan, penulis tidak akan menjabarkan upaya-upaya yang dilakukan di seluruh area kerja BPJS Kesehatan, namun akan membatasi hanya pada area kerja Kota Pekanbaru saja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada poin latar belakang masalah sebelumnya, maka masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa upaya yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru untuk membangun komunikasi yang baik dengan *stakeholder*?
2. Apa kendala-kendala yang dihadapi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dalam membangun komunikasi yang baik dengan *stakeholder*?

1.3 Tujuan Penelitian

Penulisan laporan ini memiliki tujuan:



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. Untuk melihat apa saja upaya yang sudah dilakukan oleh BPJS Kesehatan Pekanbaru dalam melakukan komunikasi dengan *stakeholder*.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dengan menggunakan upaya komunikasi yang sudah dilakukan selama ini.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis
Untuk memperluas wawasan penulis secara individu dan penulis lainnya serta dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan maupun sumber rujukan.
2. Bagi pembaca
Sebagai bahan bacaan dan sumber informasi bagi pihak lain tentang komunikasi yang baik BPJS Kesehatan dengan *stakeholder*.
3. Bagi perusahaan
Sebagai bahan refleksi ataupun laporan kilas balik bagi BPJS Kesehatan Pekanbaru sebagai perusahaan yang menjadi objek pembahasan dalam tulisan ini. Serta sebagai gambaran umum bagi para *stakeholder* yang bekerjasama dengan BPJS Kesehatan Pekanbaru sehingga terbentuk kerja sama yang jauh lebih efektif di masa yang akan datang.

1.5 Metode Penelitian

1. Lokasi dan waktu penelitian



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.

Penelitian ini dilakukan di kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru yang beralamat di Jalan Tuanku Tambusai Ujung, Komp. 20 Ruko No. 6F-10J Kelurahan Labuh Baru Barat, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari 2021 hingga tulisan ini selesai.

2. Jenis dan sumber data

Jenis dan sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh baik secara perorangan atau oleh suatu badan secara langsung dari objek yang diteliti yang dapat berupa interview dan observasi (Sugiyono, 2013). Dalam hal ini penulis memperoleh informasi melalui hasil penelitian di lapangan dan melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan, data yang disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau diterbitkan oleh berbagai instansi lain, biasanya sumbernya berupa data dokumentasi atau berupa arsip-arsip resmi secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip yang tidak dipublikasikan (Sugiyono, 2013).

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.

Seperti informasi penelitian ini diperoleh dari studi perpustakaan, buku-buku penunjang lainnya yang membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir, dan data-data yang dibutuhkan dalam tugas akhir yang diperoleh dari Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Data Sekunder data yang diperoleh dari lokasi penelitian seperti sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi dan lain sebagainya.

3. Teknik pengumpulan data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2013), analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Wawancara langsung dengan bagian SDM (Sumber Daya Manusia) yang akan memberikan data yang diperlukan pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.
- b. Dengan cara melakukan observasi terhadap objek yang ingin penulis teliti.
- c. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan, memahami data-data perusahaan dan hasil wawancara dengan karyawan khususnya bagian humas pada kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru.

4. Analisis data

**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.

Dalam mengadakan analisis data yang diperoleh dari penelitian, penulis menggunakan analisis deskriptif, yaitu menganalisa data yang dikumpulkan yang kemudian dihubungkan dengan berbagai teori pendukung.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam tulisan ini dibagi menjadi 4 bab. Masing-masing bab dibagi menjadi sub-bab dengan uraian sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

2. Bab II GAMBARAN UMUM BADAN HUKUM PUBLIK

Pada bab ini, penulis akan menguraikan secara singkat tentang perusahaan, struktur organisasi, dan aktivitas perusahaan.

3. BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Pada bab ini akan diuraikan beberapa teori yang terkait serta sistem yang diterapkan di lapangan dalam upaya-upaya membangun komunikasi yang baik antara BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru dengan *Stakeholder*. Bab ini juga menjelaskan pandangan Islam terkait komunikasi.

4. BAB IV PENUTUP

Bab ini merupakan penutup dari penelitian ini yang berisikan kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan penelitian 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.

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Berdasarkan informasi yang diperoleh langsung dari kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru, 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.

Pada tahun 1960, 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. (Info BPJS Kesehatan, 2014)

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.



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 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 ditanggung 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). 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.

BPJS Kesehatan merupakan penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan yang merupakan salah satu dari lima program dalam Sistem



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.

Jaminan Sosial Nasional (SJSN), yaitu Jaminan Kesehatan, Jaminan Kecelakaan Kerja, Jaminan Hari Tua, Jaminan Pensiun, dan Jaminan Kematian sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.

2.2 Lokasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru beralamat di Jalan Tuanku Tambusai Ujung, Komp. 20 Ruko No. 6F-10J Kelurahan Labuh Baru Barat, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau.

2.3 Visi dan Misi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Visi merupakan suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang berisikan cita-cita yang ingin diwujudkan Instansi secara konsisten dan tegas dengan memperhatikan tugas pokok dan fungsi yang dimiliki. Misi merupakan sesuatu yang harus diemban dan dilaksanakan oleh Instansi sebagai penjabaran visi yang telah ditetapkan. Dalam hal ini, visi dan misi yang dimiliki oleh Perusahaan BPJS Kesehatan adalah sebagai berikut:

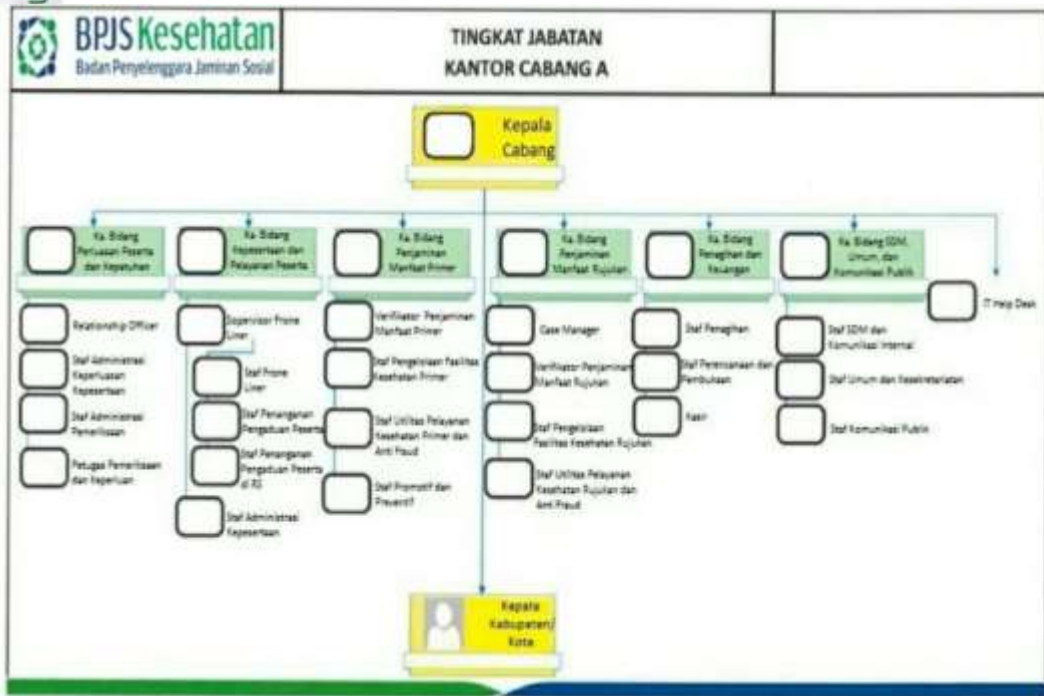
1. Visi
Terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi.
2. Misi
 - a. Memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat.
 - b. Memerluas kepesertaan program jaminan kesehatan mencakup seluruh penduduk Indonesia.
 - c. Bersama menjaga kesinambungan finansial program jaminan kesehatan.

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.

2.4 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru



Gambar II.1 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Sumber: Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru 2020

2.5 Uraian Tugas Pada BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru

Setiap perusahaan memiliki bagian unit kerja, begitu juga dengan Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru. Adapun unit kerja yang ada pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru antara lain sebagai berikut:

1. Kepala Cabang

Kepala Cabang adalah seorang pejabat yang karena tugas dan tanggung jawabnya dan diberikan amanah oleh perusahaan untuk memimpin dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Peran kepala cabang adalah sebagai berikut:



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. Mengkoordinir dan menggerakkan seluruh operasi kantor cabang untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan kemudian dipertanggungjawabkan kepada kantor wilayah.
 - b. Merupakan pimpinan dan penanggungjawab tertinggi dalam Kantor Cabang dan membawahi seluruh bagian.
2. Bidang Sumber Daya Manusia, Umum, dan Komunikasi Publik
 Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik adalah bidang yang diberi tugas sebagai pusat pertama pada kantor BPJS, dan juga bidang ini sebagai pembuat surat menyurat dan tugas administratif lainnya. Tugas lainnya adalah sebagai berikut:
 - a. Komunikasi, informasi, dan edukasi
 - b. Konsultasi manajemen risiko
 - c. Penyusunan profil risiko
 - d. Penerapan BCM
 - e. Penanganan risiko
 - f. Pemantauan penanganan risiko
 - g. Pendampingan pasca PKS
 - h. Penyelenggaraan pertemuan melibatkan pihak eksternal
 - i. Monitoring dan evaluasi implementasi kerja sama
 - j. Persiapan rapat dengar pendapat
 3. Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta
 Bidang Kepesertaan dan Pelayanan Peserta adalah bidang yang bertanggung jawab karena tugas seperti membina, melayani perubahan

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.

data dan administrasi kepesertaan. Tugas rincinya adalah sebagai berikut:

- a. Rekonsiliasi data
- b. SK kapitasi
- c. Tindak lanjut atas umpan balik data peserta bermasalah
- d. Tindak lanjut data dari Badan Usaha (BU) dengan indikasi ketidakpatuhan
- e. Pelayanan cepat dan kolektif
- f. Pelayanan korporasi
- g. Pendaftaran peserta melalui Care Center 1500400
- h. Aktivasi peserta
- i. Distribusi kartu peserta
- j. Perubahan data peserta dan cetak kartu
- k. Pendaftaran peserta COB BPJS Kesehatan
- l. Tindak lanjut distribusi ulang kartu Indonesia Sehat (KIS)
- m. Monitoring ketersediaan perangkat pendukung administrasi
- n. Monitoring distribusi kartu
- o. Monitoring administrasi pendaftaran peserta
- p. Monitoring perubahan data peserta
- q. Pelaksanaan program loyalitas peserta
- r. Perencanaan pemberian informasi langsung dan tidak langsung
- s. Pemberian informasi langsung dan tidak langsung
- t. Pemberian informasi tidak langsung terintegrasi

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.

- u. Penanganan pengaduan langsung dan tidak langsung
 - v. Pemberian informasi dan penanganan pengaduan melalui Care Center 1500400
 - w. PIPP melalui rumah sakit
4. Bidang Penagihan dan Keuangan

Bidang penagihan dan keuangan adalah bidang yang mempunyai tugas menyampaikan bahwa kegiatan untuk melakukan pengumpulan iuran menjadi hal yang penting untuk dilakukan. Adapun tugasnya antara lain:

- a. Perencanaan penagihan kepada pemerintah dan non pemerintah
- b. Pendaftaran kader JKN-KIS
- c. Pelatihan dan pembekalan kader JKN-KIS
- d. Pelaksanaan penagihan kepada pemerintah (PBI) dan non pemerintah
- e. Pelaksanaan penagihan kepada PBPU
- f. Monitoring dan evaluasi penagihan kepada pemerintah dan non pemerintah
- g. Monitoring dan evaluasi kinerja kader JKN-KIS
- h. Perhitungan imbalan jasa keperantaraan kader JKN-KIS
- i. Penerimaan iuran pemerintah dan non pemerintah
- j. Perhitungan dan pembayaran denda pelayanan selama libur lebaran
- k. Rekonsiliasi penerimaan pemerintah
- l. Koreksi VA



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.

- m. Monitoring penerimaan iuran dan non iuran
- n. Pelaksanaan sosialisasi dan edukasi pembayaran iuran
- o. Penyusunan usulan rencana kerja dan anggaran tahunan (RKAT) unit kerja
- p. Penyusunan penyesuaian rencana kerja dan anggaran pendapatan dan beban (RKAPB)
- q. Penyusunan usulan data pendukung rencana kerja dan anggaran tahunan (RKAT) unit kerja
- r. Penyusunan rencana kerja fungsi (Kantor Cabang Kabupaten Kota)
- s. Penerimaan rekening bank

5. Bidang Penjaminan Manfaat Primer

Bidang penjaminan manfaat primer adalah bidang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk berperan dalam pendaftaran faskes serta rujukan, tugasnya adalah antara lain:

- a. Pemetaan fasilitas kesehatan tingkat pertama untuk redistribusi peserta
- b. Perencanaan kebutuhan fasilitas kesehatan tingkat pertama
- c. Pendaftaran fasilitas kesehatan
- d. Perjanjian Kerjasama
- e. Pemutusan Kerjasama
- f. Perubahan status DPP menjadi klinik pratama
- g. Pembentukan TKMKB
- h. Supervisi fasilitas 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.

- i. Evaluasi dan umpan balik kinerja fasilitas kesehatan
 - j. Penilaian indikator KBK
 - k. Sosialisasi manfaat kebijakan
6. Bidang Penjaminan Manfaat Rujukan

Mempunyai tugas, wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut:

Mengelola seluruh kegiatan bengkel dalam rangka meningkatkan mutu dan kecepatan pelayanan melalui SOP. Perencanaan kebutuhan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan.

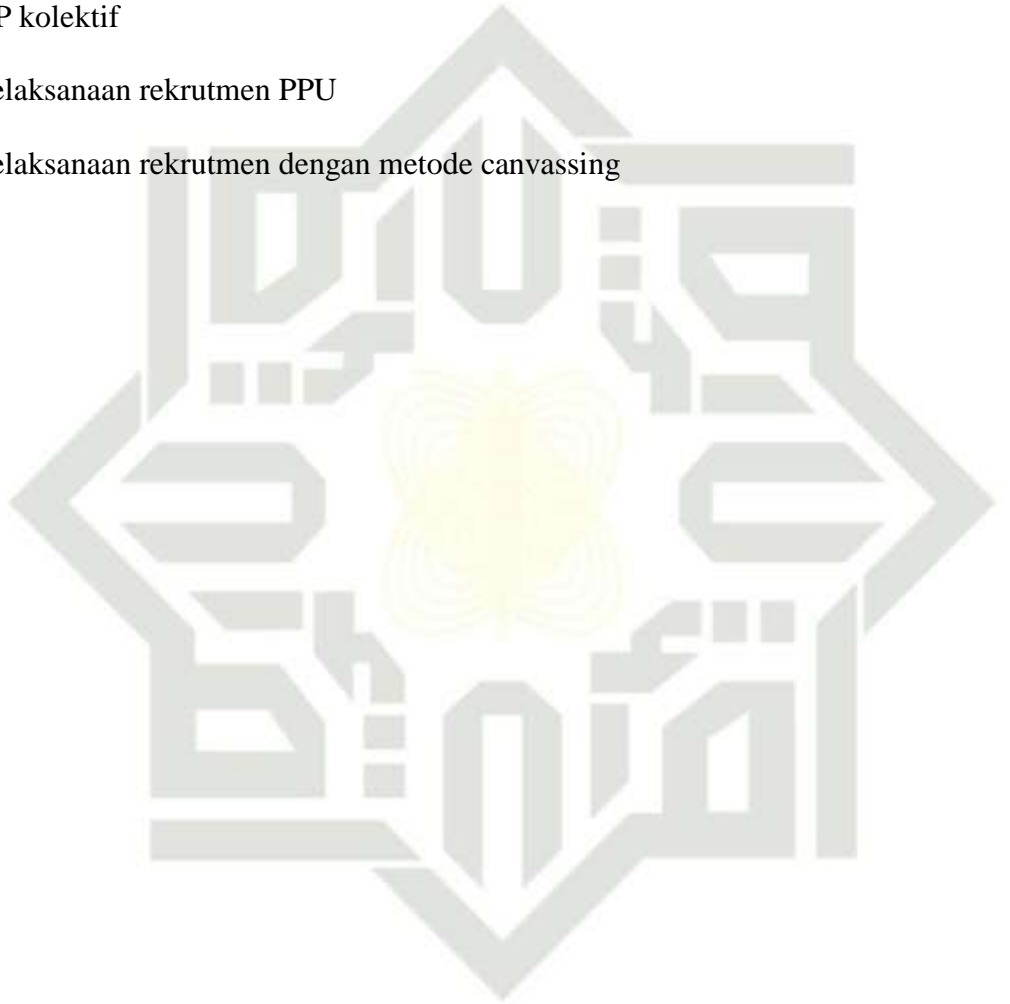
- a. Pendaftaran fasilitas kesehatan
 - b. Kredensial dan rekredensial fasilitas kesehatan
 - c. Perjanjian kerjasama fasilitas kesehatan
 - d. Pemutusan kerjasama fasilitas kesehatan
 - e. Supervisi fasilitas kesehatan
 - f. Penanganan pengaduan dari fasilitas kesehatan
 - g. Penilaian indikator KBK
 - h. Sosialisasi manfaat kebijakan
 - i. Advokasi pemerintah untuk penerbitan regulasi
 - j. Pembentukan TKMKB
 - k. Penatalaksanaan rujukan berjenjang berbasis kompetensi
7. Bidang Perluasan Peserta dan Kepatuhan

Mempunyai tugas, wewenang, dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Monitoring sosialisasi tidak langsung
 - b. Monitoring dan evaluasi forum komunikasi



- c. Perencanaan penyediaan calon peserta
- d. Perencanaan rekrutmen Pekerja Penerima Upah (PPU)
- e. Perencanaan rekrutmen Pekerja Penerima Upah Pemerintah
- f. Perencanaan rekrutmen Pekarja Bukan Penerima Upah (PBPU) dan BP kolektif
- g. Pelaksanaan rekrutmen PPU
- h. Pelaksanaan rekrutmen dengan metode canvassing



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.



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

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulannya bahwa:

- a. BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru sudah memanfaatkan semua media yang memungkinkan untuk berkomunikasi dengan semua *stakeholder* untuk menyampaikan semua informasi terkait BPJS Kesehatan. Media tersebut berupa media sosial, website resmi BPJS Kesehatan, aplikasi Mobile JKN, dan radio lokal. Media offline seperti media massa lokal, stiker di kaca belakang mikrolet juga digunakan BPJS Kesehatan untuk mengkomunikasikan informasi terkait BPJS Kesehatan kepada *stakeholder*.
- b. Fenomena masih banyaknya *stakeholder*, terutama masyarakat umum yang kurang memahami informasi terkait BPJS Kesehatan yang sampai kepada mereka. Hal ini disebabkan beberapa faktor seperti tingkat kejelasan informasi yang disampaikan, dan tingkat pendidikan penerima informasi tersebut.

4.2 Saran

Dari kesimpulan di atas, penulis memberikan saran yang dapat digunakan untuk kemajuan perusahaan. Adapun saran tersebut sebagai berikut:

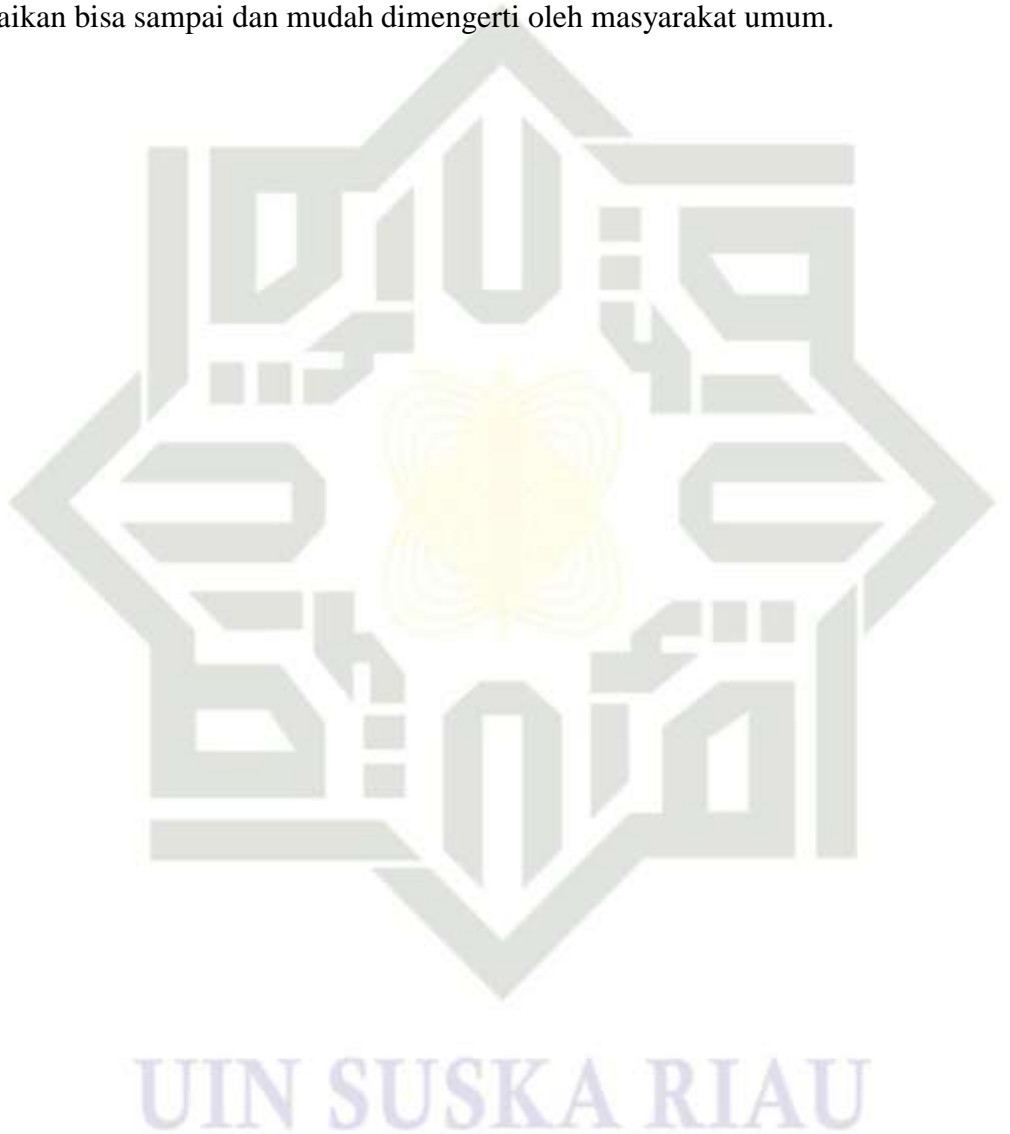
- a. Diharapkan kepada BPJS Kesehatan Kota Pekanbaru untuk lebih menyederhanakan informasi yang disampaikan kepada masyarakat sehingga

**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.

Lebih mudah dimengerti, terutama masyarakat umum dengan latar belakang yang beraneka ragam.

- b. Diharapkan kepada BPJS Kota Pekanbaru untuk berkoordinasi dengan aparatur pemerintahan mikro seperti RT dan RW untuk memastikan informasi yang ingin disampaikan bisa sampai dan mudah dimengerti oleh masyarakat umum.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan

Budiman, H. (2017). Peran teknologi informasi dan komunikasi dalam pendidikan. *Al-Tadzkiyyah: Jurnal Pendidikan Islam*, 8(1), 31-43.

Cangara, H. (2007). Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Effendy, O. U. (2006). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Ghozali, I. & Chariri, A. (2007). *Teori akuntansi*. Semarang: Badan Penerbit Undip.

Hamzah. & Lamatenggo, N. (2012). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.

Haramain, M. (2019). *Prinsip-prinsip Komunikasi dalam al-Qur'an*. Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press.

Hendra, T., & Musliadi, P. (2019). Prinsip dan unsur-unsur komunikasi dalam perspektif Al-Quran. *Wardah*, 20(2), 12-31.

Joseph A. D. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.

Mulyana, D. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.

Mulyana, D. (2008). *Komunikasi Efektif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nurudin. (2005). *Sistem Komunikasi Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Rohmat, T. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Konsep Dasar Analisis dan Metode Pengembangan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

BPJS Kesehatan. *Sistem informasi resmi BPJS Kesehatan*. www.bpjs-kesehatan.go.id

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

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

Widjaja, A.W. (2000). Ilmu Komunikasi: Pengantar Studi. Jakarta: Rineka Cipta



ta 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

LAMPIRAN

Wawancara Nurul Izzah dengan pihak BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru Bidang Sumber Daya Manusia, Umum dan Komunikasi Publik



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.

Daftar Pertanyaan:

1. Siapa saja *stakeholder* BPJS Kesehatan Cabang Pekanbaru?
2. Informasi seperti apa yang di komunikasikan kepada *stakeholder*?
3. Media apa saja yang digunakan dalam penyampaian informasi?
4. Apa saja kendala dalam menyampaikan informasi kepada *stakeholder*?



UIN SUSKA RIAU