

## STRATEGI HUMAS RSJ TAMPAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BPJS KEPADA MASYARAKAT UMUM

<sup>1</sup>Riyandi Wispinaldi, <sup>2</sup>Darmawati

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Email: wispinaldi.riyandi@gmail.com

### ABSTRAK

BPJS merupakan fasilitas jaminan kesehatan yang diberikan kepada setiap masyarakat untuk menikmati layanan Rumah Sakit secara gratis dengan iuran perbulannya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Strategi Humas Rumah Sakit Jiwa Tampan Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kepada Masyarakat Umum. Informan penelitian ini sebanyak tiga orang. Teknik pengumpulan datanya ialah wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Teori Scoot M Cutlip . Temuan penelitian ini menghasilkan bahwa Strategi Humas RSJ Tampan Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kepada Masyarakat Umum yaitu *pertama*, mendefenisikan masalah dilihat dari humas sebagai fasilitator terhadap permasalahan yang timbul, *kedua* perencanaan dan program Humas memberikan pelayanan komunikasi secara Online maupun Offline kepada masyarakat , *ketiga* Aksi dan Komunikasi . *keempat* Evaluasi, Humas sebagai pengawas dan tindak lanjut dalam pelaksanaan program yang telah dilaksanakan dalam melayani masyarakat umum. Berdasarkan hasil penelitian peneliti dilapangan bahwan Humas sudah menjalankan startegi yang baik dalam memberikan pelayanan BPJS kepada masyarakat umum.

**Kata Kunci: Strategi Humas, BPJS, Rumah Sakit Jiwa Tampan**

### ABSTRACT

BPJS is a health insurance facility provided to every community to enjoy free hospital services with monthly fees. The purpose of this study was to determine how the Public Relations Strategy of the Handsome Mental Hospital in Providing BPJS Services to the General Public. The informants of this study were three people. Data collection techniques are interviews, observation and documentation. This study uses the Scoot M Cutlip Theory. The findings of this study indicate that the Public Relations Strategy of the Handsome RSJ in Providing BPJS Services to the General Public, namely first, defining the problem seen from the PR as a facilitator of the problems that arise, secondly the PR planning and program of Public Relations provide online and offline communication services to the community, the third is Action and Communication. . Fourth, evaluation, PR as supervisor and follow-up in the implementation of programs that have been implemented in serving the general public. Based on the results of research, researchers in the field that Public Relations have carried out a good strategy in providing BPJS services to the general public.

**Key Word:** Public Relations Strategy, BPJS, Handsome Mental Hospital

### **Pendahuluan**

Saat ini instansi swasta maupun pemerintah semakin memperhatikan pelayanan terhadap masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan hal yang harus diperhatikan oleh

instansi, oleh karena itu instansi saat ini semakin meningkatkan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Yayat, 2017).

Pelayanan kesehatan yang baik merupakan suatu kebutuhan masyarakat dan sering kali menjadi ukuran dalam keberhasilan pembangunan. Menyadari bahwa pelayanan kesehatan menjadi kebutuhan setiap warga negara maka pemerintah berupaya dari waktu ke waktu untuk menghasilkan program-program yang dapat meningkatkan pelayanan kesehatan secara menyeluruh (Rumengan et al., 2015). Pelayanan kesehatan merupakan ranah yang tidak terlepas dari pengaruh globalisasi yang sedang trend pada saat ini. Globalisasi telah mengubah cara hidup orang banyak, menentukan suka, duka, selera, dan pilihan-pilihan orang dimanapun, akan terjadi persaingan yang bebas, tidak mengenal belas kasihan, dan persaingan yang kejam yang akan melibas dan dan meninggalkan yang lemah apabila tidak siap menghadapinya (Anggraeny, 2013).

Untuk meningkatkan pelayanan akan selalu berkaitan dengan strategi. suatu strategi adalah keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan. Untuk menentukan strategi perlu adanya perumusan strategi yang jelas, langkah- langkah yang diperlukan adalah : 1) mengenal khalayak, 2) Menyusun pesan, 3) menetapkan metode, dan 4) penggunaan media. (Studi et al., n.d.).

Strategi berasal dari bahasa Yunani “Strategas” (stratos: militer, Ag: memimpin) yang berarti generalship atau sesuatu yang dikerjakan para jenderal perang dalam membuat rencana untuk memenangkan perang. Konsep ini relevan pada zaman dahulu yang sering diwarnai oleh perang dimana jenderal dibutuhkan untuk memimpin angkatan perang. Secara umum, Strategi merupakan cara atau proses yang digunakan untuk tercapainya sebuah tujuan. Strategi merupakan tindakan yang bersifat incremental (senantiasa meningkat) dan terus menerus, yang dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang tujuan yang diharapkan (Nasution, 2018).

Dalam suatu instansi atau perusahaan, sangat dibutuhkan *Public Relations* untuk mengkomunikasikan keadaan yang ada didalam perusahaan tersebut kepada publik. Peran public relations diperlukan guna menunjang operasional perusahaan, apalagi perusahaan memiliki keterkaitan yang erat dengan kepentingan masyarakat luas (Darmawati, 2015). Tujuan humas (public relations) terdiri dari dua bagian (Sirait, 1970) yakni: secara positif dan secara defensif. Secara positif berusaha mendapatkan dan menambahkan penilaian serta jasa baik suatu organisasi atau perusahaan dan secara defensif berusaha untuk membela diri terhadap pendapat masyarakat yang bernada negatif (Pada & Telkom, 2011).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya disingkat BPJS adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial (UU No 24 Tahun 2011). BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah (Kost & Sataloff, 2018).

Saat ini pelayanan kesehatan bagi masyarakat merupakan suatu hal cukup serius dan harus diperhatikan pemerintah termasuk masalah rumah sakit jiwa yang perlu perhatian khusus (Miftahuddin et al., 2019). Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik kepada masyarakat adalah salah satu tugas atau

fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas (Pratama, 2015).

Berdasarkan penjelasan diatas maka seorang Humas harus membuat strategi bagaimana cara untuk melakukan pelayanan BPJS terhadap masyarakat karena humas dalam suatu instansi baik itu pemerintah maupun swasta sangatlah penting Humas sebagai Fasilitator bagi Instansi. Sehingga sukses suatu Instansi ditentukan oleh seorang Humas baik itu merupakan program maupun kegiatannya.

Menurut Frank Jefkins, PR adalah komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara organisasi dengan khalayaknya untuk mencapai tujuan-tujuan spesifik (Winda Rahma Sari, 2019). Pelayanan BPJS di RSJ Tampan sudah melalui prosedur yang ada, akan tetapi masih banyak masyarakat yang kurang puas, dikarenakan lamanya kepengurusan, nah disini sangat dipentingkan peranan seorang Humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Peran Humas sebagai Fasilitator dengan tugasnya memberikan informasi kepada masyarakat baik itu tentang layanan maupun kegiatan Rumah Sakit Jiwa Tampan sangatlah penting agar pasien dan masyarakat bisa memahami dan mengerti apa saja hak dan kewajiban yang harus di taati seorang pasien Rumah Sakit Jiwa Tampan.

### **Metode**

Pertama penelitian ini melakukan observasi terlebih dahulu ke RSJ Tampan untuk melihat permasalahan sesuai dengan peneliti teliti dan penelitian ini berjenis kualitatif. Yang mana peneliti hanya menjelaskan dalam bentuk kalimat dan peneliti tidak menjelaskan hubungan tidak menguji hipotesis. Peneliti menjelaskan bagaimana fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara mengumpulkan data baik dari media online maupun offline guna untuk mendapatkan data dan mewawacarai beberapa pihak terkait yang peneliti anggap mengetahui tentang informasi judul yang peneliti lakukan di RSJ Tampan.

### **Hasil dan Pembahasan**

Strategi Humas RSJ Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kepada Masyarakat ada 4 ( empat ) tahapan:

*Pertama*, mendefinisikan masalah. Mendefinisikan masalah adalah langkah awal dalam melakukan strategi, dalam mendefinisikan suatu masalah disini humas hanya bertindak sebagai fasilitator saja akan tetapi tetap memberikan informasi yang transparan dengan cara mengadakan kotak saran atau kotak pengaduan nantinya menjadi acuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan kotak saran itu sendiri sekali sebulan akan di cek terkait dengan kritikan ataupun saran dari masyarakat itu akan menjadi acuan kedepannya untuk meningkatkan pelayanan dan selalu koordinasi dengan bagian pelayanan dan pengaduan. Berdasarkan Hasil wawancara Peneliti dengan Bapak Andres Ila Hargon selaku Kasub Bag Humas RSJ Tampan mengatakan bahwa, masalah terkait apapun yang menyakuti RSJ Tampan Humas ikut andil didalamnya baik dalam ruang lingkup internal maupun eksternal. Dalam wawancaranya Bapak Andres Ila Hargon selaku Kasub Bag Humas RSJ Tampan mengatakan bahwa apabila ada timbul masalah yang terkait dengan pelayanan BPJS, Humas Rumah sakit Jiwa Tampan itu sendiri selalu ikut dalam menangani masalah dan bekerjasama dengan bagian pelayanan dan pengaduan Karena BPJS ini menyangkut pelayanan jadi peranan Humas sebagai mediator, akan tetapi kalau masalahnya tidak terlalu rumit itu akan ditangani dibagian pengaduan saja, namun sejauh ini belum ada permasalahan yang terlalu berat terkait dengan pelayanan BPJS itu sendiri

Selanjutnya Bapak Andres Ila Hargon selaku Kasub Bag Humas RSJ Tampan menjelaskan secara rinci dalam penyelesaian suatu masalah akan diselesaikan secara profesional dan Humas hanya bertindak sebagai fasilitatornya saja. “sejauh ini setiap permasalahan yang menyakut pelayanan BPJS itu sendiri kita selalu koordinasi dengan pihak terkait, misalnya kartu BPJS nya tidak berlaku atau ada kendala jadi kita akan *crosscheck* permasalahannya apa kita akan koordinasi langsung dengan BPJS nya karena disini kita hanya sebagai fasilitatornya saja”.

Selaras dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Andres Ila Hargon dalam Hal ini Ibu Fauziah Sulfah selaku Staf Humas RSJ Tampan menjelaskan masalah yang timbul dari internal Rumah sakit maupun eksternalnya Humas selalu ikut serta dalam penyelesaian masalah tersebut. Dalam wawancaranya Ibu Fauziah Sulfah selaku Staf Humas RSJ Tampan mengatakan:

“Permasalahan yg terkait dengan pelayanan terkhususnya BPJS di RSJ Tampan dalam hal ini Humas lah yang menjadi fasilitator baik kepada internal dan eksternal .Eksternal yaitu masyarakat dan pihak luar yg berhubungan langsung dengan Rumah sakit dan jika ada terdapat keluhan itu akan di selesaikan oleh pihak yang berwenang, namun selama ini setiap permasalahan yang ada masyarakat selalu melapor terlebih dahulu ke bagian pengaduan”

Dipertegaskan kembali oleh Pak Lukmanul Hakim selaku Staf pengaduan dan pelayanan RSJ Tampan. dalam pelayanan rumah sakit sendiri terdapat bagian pengaduan terkait pelayanan yg diberikan rumah sakit kepada masyarakat terkait program yang ada. Dalam wawancaranya Bapak Lukman Hakim selaku staf pengaduan dan pelayanan RSJ tampan mengatakan:

“ Rumah sakit Jiwa Tampan sendiri menyediakan kotak saran yang mana kotak saran itu terletak di bagian poli, dan pengaduan terkait pelayanan dari rumah sakit kepada masyarakat yg nanti juga akan kita evaluasi sebagai tindak lanjut kinerja termasuk masalah-masalah yg dipengaduan, kritikan dan saran dari masyarakat”

Hasil dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan bahwasanya dalam mendefinisikan masalah yg ada ataupun yang timbul Humas hanya sebagai fasilitator dan mediator antara internal dan eksternal tetap memberikan komunikasi, informasi yang transparan salah satunya dengan menyediakan kotak pengaduan ataupun saran yang nantinya menjadi acuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan kotak saran itu sendiri sekali sebulan akan di cek terkait dengan kritikan ataupun saran dari masyarakat itu akan menjadi acuan kedepannya untuk meningkatkan pelayanan.

Berdasarkan jawaban ke 3 informan diatas mereka mempunyai ungkapan yang sama dalam hal mendefinisikan masalah dimana Humas bekerja sebagai Fasilitator saja. Setiap permasalahan yang timbul terkait dengan pelayanan BPJS humas juga selalu koordinasi dengan bagian BPJS dan juga melakukan kerja sama dengan BPJS. *Kedua*, Perencanaan dan Program. Dalam perencanaan dan program Humas RSJ T Tampan memberikan pelayanan offline dan online yaitu layanan 24 jam Call Center yg dapat di akses masyarakat umum untuk bertukar informasi atau hal yg terkait pelayanan BPJS sehingga informasi yg didapat lebih efektif dan memudahkan masyarakat tanpa harus datang langsung ke Rumah sakit. dalam wawancaranya Bapak Andres Ila Hargon selaku Kasub Bag Humas RSJ Tampan mengatakan:

“Salah satu program yang dilaksanakan di lapangan adalah adanya petugas yang melanyani secara langsung yang akan memberikan informasi terkait permasalahan yang ada serta melaporkan ke bagian BPJS dengan memasuki sistem atau aplikasi call canter yang akan mempermudah masyarakat berkomunikasi dan bertanya kepada pihak terkait program yang di terapkan”

Selaras dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Andres Ila Hargon dalam hal ini ibu Fauziah Sulfah selaku staf Humas RSJ Tampan menjelaskan Rumah sakit Jiwa Tampan juga memberikan pelayanan online kepada masyarakat yaitu melalui jaringan telepon yaitu call center. Dalam wawancaranya Ibu Fauziah Sulfah selaku Staf Humas mengatakan: “pelayanan 24 jam secara online kami memberikan layanan 24 jam termasuk didalamnya pelayanan BPJS sehingga lebih mempermudah masyarakat untuk bertanya terkait kendala-kendala dan permasalahan yang dihadapi tanpa harus ke Rumah sakit”

Selaras dengan apa yang disampaikan ibu Fauziah Sulfah, Bapak Lukman Hakimul selaku Staf pengaduan dan pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan juga menjelaskan bahwa layanan tidak hanya offline di rumah sakit maupun juga berlaku secara online yaitu adanya call center yang bersifat 24 jam. Dalam wawancaranya Bapak Lukman Hakim selaku Staf pengaduan dan pelayanan Rumah Sakit Jiwa Tampan mengatakan: “Layanan Call Center Rumah sakit kami berlakukan 24 jam dan memudahkan masyarakat pastinya dalam memperoleh layanan rumah sakit maupun BPJS karena disini rumah sakit juga bekerja sama dengan pihak BPJS karena kedepannya juga ingin meningkatkan pelayanan yang diberikan baik kepada pasien BPJS maupun Umum sehingga semua memperoleh hak yang sama”

Hasil dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan bahwasanya program dan pelayanan BPJS Rumah Sakit Jiwa Tampan memberikan pelayanan offline dan online yaitu layanan 24jam Call Center yang dapat diakses masyarakat umum untuk bertukar informasi atau hal yang terkait pelayanan BPJS sehingga informasi yang didapat lebih efektif dan memudahkan masyarakat tanpa harus datang langsung ke Rumah sakit.

Berdasarkan jawaban ke 3 Informan di atas mereka mempunyai ungkapan yang sama dalam hal perencanaan dan program yaitu Salah satunya Call center yang memberikan layanan informasi 24 jam dan juga melayani secara langsung dengan adanya bagian pelayanan dan pengaduan. *Ketiga*, Aksi dan Komunikasi. Strategi Humas RSJ Tampan dalam menjalankan aksi serta komunikasi dilakukan dengan cara offline serta online dengan memanfaatkan media sosial menjadi bagian penting dari pelayanan BPJS kepada masyarakat umum sehingga informasi yang diberikan pun cepat dan tersebar secara luas dan langsung bekerjasama dengan BPJS. Bapak Andres Ila Hargon selaku Kasub Bag Humas RSJ Tampan mengatakan bahwa, dalam hal ini aksi dan komunikasi yang dilakukan humas yaitu dilakukan dua acara yaitu offline dan online. Secara offline yaitu melalui spanduk, kotak saran dan online seperti media sosial yaitu instagram, facebook, web dll. Dalam wawancaranya Bapak Andres Ila Hargon selaku kasub bag Humas RSJ Tampan mengatakan:

“Humas sebagai fasilitator komunikasi, dalam menjalankan aksi serta komunikasi Humas Rumah sakit jiwa tampan menerapkan dua langkah yaitu secara offline dalam bentuk standing banner yang ditempatkan setiap sudut rumah sakit dengan sasaran masyarakat umum dapat menyerap dan menerima informasi secara jelas . dan dalam mengikuti perkembangan zaman Humas memanfaatkan kecanggihan media sosial baik Instagram, facebook sebagai penunjang promosi maupun informasi terkait rumah sakit sehingga mencakup keseluruhan dan penyebaran informasi pun lebih cepat dan luas dan aksi kami lakukan bekerjasama langsung dengan BPJS”.

Selaras dengan apa yang disampaikan Bapak Andres Ila Hargon dalam hal aksi dan Komunikasi, ibu Fauziah Sulfah selaku Staf Humas RSJ Tampan menjelaskan bahwa RSJ Tampan juga memanfaatkan perkembangan sosial media yang kini lebih memudahkan dalam komunikasi dan informasi kepada masyarakat. Dalam wawancaranya Ibu Fauziah Sulfah selaku Staf Humas RSJ Tampan mengatakan:

“Saat ini media sosial sangat diperlukan terlebih untuk memberikan informasi dengan media sosial itu sangat cepat sekali tersebar. Sangat diperlukan dalam menjalankan strategi Humas dan untuk itu kami selaku Humas memanfaatkan keberadaan media sosial untuk

melakukan pelayanan secara online tidak hanya offline sehingga masyarakat dapat lebih mudah dan begitu cepat mengakses informasi terkait RSJ Tampan“. *Keempat*, Evaluasi. Dalam melakukan evaluasi Humas bekerja dengan cara mengawasi, memberikan penilaian per 6 bulan dan mengadakan pelatihan dan pendidikan kepada SDM dan Tenaga medis agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pasien BPJS. Dalam wawancaranya Bapak Andres Ila Hargon selaku Kasub Bag Humas RSJ Tampan mengatakan:

“untuk evaluasi kami melakukan pengawasan serta penilaian terhadap pelayanan BPJS dengan melihat sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan Rumah sakit. Karna dalam bagian pelayanan yaitu pihak SDM juga diberikan pelatihan dan pendidikan sehingga tenaga medis yang menjadi garda terdepan dalam melayani masyarakat bisa memberikan pelayanan terbaik tanpa melihat apakah dia pasien umum maupun BPJS”. Selaras dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Andres Ila Hargon terkait Evaluasi dari kegiatan dan pelayanan. Dalam hal ini Ibu Fauziah Sulfah selaku Staf Humas RSJ Tampan menjelaskan bahwa evaluasi di lakukan per 6 bulan untuk melihat sejauh apa progress pelayanan yg diberikan rumah sakit kepada pasien BPJS. Dalam wawancaranya Ibu Fauziah Sulfah selaku Staf Humas RSJ Tampan mengatakan:

“Terkait evaluasi dalam hal pelayanan serta program BPJS yang diberikan kepada masyarakat kami melakukan dan mengawasi perkembangan serta progress dari segi SDM maupun tenaga medis karna program BPJS menyangkut masyarakat luas sehingga cita cita baik untuk pelayanan prima yang diberikan terwujud. Evaluasi dilakukan per 6 bulan sehingga juga dapat melihat sejauh mana peningkatan ataupun penurunan yang dialami dalam pelayanan BPJS yang diberikan oleh Rumah sakit”. Kemudian dipertegas kembali oleh bapak Lukmanul Hakim terkait apa yang disampaikan oleh bapak Andres Ila Hargon dan ibuk Fauziah Sulfah. Terkait dengan evaluasi program pelayanan BPJS Khususnya selalu melakukan evaluasi sekitar 6 bulan sekali. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan perkembangannya supaya bisa ditingkatkan kembali. Sebagaiman dalam wawancaranya bapak Lukmanul Hakim:

“Mengenai evaluasi yang kita adakan dalam menangani program pelayanan BPJS kita selalu koordinasi dengan Humas dan kita akan sampaikan apa saja permasalahan yang ada dilapangan sehingga akan timbul solusi untuk menangani masalah tersebut sehingga tercipta pelayanan yang prima seperti yang kita harapkan” Hasil dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan bahwasanya Humas melakukan evaluasi dari program serta pelayanan yang diberikan per enam bulan dan mengawasi SDM dan tenaga medis untuk melihat sejauh apa pelayanan yang sudah diberikan sehingga dapat melihat progress dan perkembangan pelayanan BPJS.

Berdasarkan jawaban ke 3 (tiga) informan diatas mereka mempunyai ungkapan yang sama dalam mengevaluasi dengan cara mengawasi, memberikan penilaian per 6 bulan dan mengadakan pelatihan dan pendidikan kepada SDM dan Tenaga medis agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pasien BPJS. Pada pembahasan tentang strategi Humas RSJ Tampan Dalam Memberikan Pelayanan BPJS Kepada Masyarakat Umum ada 4 (empat ) tahapan.

*Pertama*, Mendefenisikan masalah. Dalam mendefenisikan masalah humas RSJ Tampan melakukan dengan cara mengadakan kotak saran atau kotak pengaduan dengan tujuan untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami masyarakat. Tetapi Humas disini hanya bertindak sebagai fasilitator dan akan dipantau sampai tuntas.

*Kedua*, Perencanaan dan Program. Dalam tahapan perencanaan dan program Humas RSJ Tampan melakukan dua program yaitu melayani dengan online dan offline yaitu dengan cara call canter 24 jam sehingga masyarakat dengan mudah mengetahui informasi dan offline mengadakan bagiann pelayanan dan pengaduan. Sesuai dengan teori Scoot M.Cutlip dalam

melakukan strategi yaitu yang pertama mendefenisikan masalah, kedua perencanaan dan program, ketiga aksi dan komunikasi, keempat evaluasi. Disini Humas RSJ Tampan sudah melakukan program untuk strategi pelayanan BPJS.

Gambar 1. Pelayanan dan Pengaduan



Sumber: Hasil Penelitian

*Ketiga, Aksi dan Komunikasi.* Pada tahapan aksi dan komunikasi ini dilakukan dengan cara offline serta online dengan memanfaatkan media sosial menjadi bagian dari pelayanan BPJS kepada masyarakat umum sehingga informasi yang diberikanpun cepat dan tersebar secara luas. Mengingat saat ini semuanya melalui online dan sangat mudah untuk di akses sehingga ditingkatkan pelayanan melalui online. Dan aksi dilakukan dengan bekerjasama langsung dengan BPJS.

*Keempat, Evaluasi.* Pada tahapan terakhir yaitu evaluasi Humas melakukan evaluasi dari program serta pelayanan yang diberikan per enam bulan dan mengawasi SDM dan tenaga medis untuk melihat sejauh apa pelayanan yang sudah diberikan sehingga dapat melihat progress dan perkembangan pelayanan BPJS. Setiap melakukan evaluasi selalu bekerjasama dengan bagian pelayanan dan pengaduan untuk membahas sejauh mana perkembangan terkait program yang sudah diterapkan apa sudah tetap sasaran atau ada kendala dilapangan. Kemudian humas RSJ akan mengadakan rapat evaluasi dengan pihak terkait.

Gambar 2. Evaluasi terhadap program kerja dan pelayanan



Sumber: Hasil Peneliti

### Kesimpulan

Humas Rumah sakit jiwa Tampan dalam menganalisa masalah yg terjadi baik dalam internal maupun eksternal rumah sakit yang berkaitan dengan pelayanan Rumah sakit bergerak menjadi fasilitator serta mediator komunikasi yang menjembatani pihak- pihak yang terkait baik masyarakat maupun stakeholder. Mempunyai Perencanaan dan program dalam hal ini Humas mengambil peran dalam pelayanan program baik secara online dan offline. sehingga informasi serta komunikasi tercipta secara luas dengan kecanggihan teknologi yang sudah berkembang. Aksi dan komunikasi yang mencakup kegiatan yang dilakukan baik dari Humas maupun tenaga medis melalui media sosial baik web, Instagram dan facebook. Offline seperti standing banner yang ada dirumah sakit disetiap ruangan dan bekerjasama langsung dengan BPJS. Evaluasi sebagai mengawasi dan melihat sejauh mana progress yang dirasakan masyarakat terhadap pelayanan BPJS yang diberikan rumah sakit sehingga dapat di evaluasi dan dilakukan perbaikan sehingga masyarakat puas terhadap layanan yang diberikan rumah sakit. Dalam menjalankan strategi untuk meningkatkan pelayanan BPJS Humas RSJ Tampan menggunakan 4 empat metode yang pertama, mendefinisikan masalah, yang kedua melakukan perencanaan dan program, ketiga aksi dan komunikasi dan yang keempat melakukan evaluasi.

### Referensi

- Anggraeny, C. (2013). Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Publik Dan Manajemen Publik*, 1(1).
- Darmawati, D. (2015). Hubungan Iklan Politik di Televisi terhadap Minat Memilih Masyarakat dalam Pemilihan Umum Presiden 2014 di Desa Simalinyang RT 30 RW 12 Kabupaten Kampar. *Jurnal Dakwah Risalah*, 26(3), 109–116.
- Kost, K. M., & Sataloff, R. T. (2018). Voice disorders in the elderly. *Clinics in Geriatric Medicine*, 34(2), 191–203.

- Miftahuddin, M., Zatrachadi, M. F., Suhaimi, S., & Darmawati, D. (2019). TAREKAT NAQSABANDIYAH SEBAGAI TERAPI GANGGUAN MENTAL (Studi di Desa Besilam Kabupaten Langkat Sumatera Utara). *Sosial Budaya*, 15(2), 77. <https://doi.org/10.24014/sb.v15i2.6753>
- Nasution, J. (2018). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Padangsidempuan. *At-Tijarah: Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis Islam*, 4(1), 68. <https://doi.org/10.24952/tijarah.v4i1.1085>
- Pada, S., & Telkom, P. (2011). (Studi Pada Plasa Telkom Malang). 1(2005), 23–29.
- Pratama, M. H. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Strategi UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Tandem Kota Surabaya dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3), 90–98.
- Rumengan, D. S. S., Umboh, J. M. L., & Kandou, G. D. (2015). Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan Pada Peserta BPJS Kesehatan di Puskesmas Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jikmu Suplemen*, 88–100. <https://doi.org/10.1016/j.psychres.2014.11.019>
- Studi, P., Komunikasi, I., Ilmu, F., Universitas, K., & Pelayanan, M. (n.d.). *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Wangaya Kota Denpasar Anak Agung Rai Tirtawati*.
- Winda Rahma Sari. (2019). Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Lembaga Pada Badan Wakaf Al-Qur'an. In *Ilmu Komunikasi Sosial*.
- Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.