

**PERAN HUMAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
KESEHATAN KOTA PADANG DALAM MENINGKATKAN CITRA  
PELAYANAN PASIEN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
2019**

**ABSTRAK**  
**PERAN HUMAS BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)**  
**KESEHATAN KOTA PADANG DALAM MENINGKATKAN CITRA**  
**PELAYANAN PASIEN**

**Oleh :**  
**Nadya Yose Audila**  
**1410861009**

**Pembimbing :**  
**Dr. Ernita Arif, M. Si**  
**Yesi Puspita, M. Si**

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan merupakan program Jaminan Kesehatan Nasional pemerintah Indonesia. Melalui BPJS Kesehatan ini agar dipastikannya masyarakat Indonesia terlindungi oleh jaminan kesehatan yang komprehensif, adil dan merata. Untuk itu BPJS Kesehatan Kota Padang harus bisa meningkatkan citra pelayanan mereka melalui Humas untuk mendapatkan kepercayaan publik terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Penelitian ini mendeskripsikan bagaimana peran Humas BPJS Kesehatan Kota Padang dalam meningkatkan citra pelayanan pasien dan apa saja hambatan yang ditemui. Penelitian ini menggunakan pendekatan dan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Model komunikasi dalam Humas James E. Grunig dan Todd Hunt yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui peran Humas dalam meningkatkan citra. Model ini dinilai relevan dalam mendeskripsikan peranan Humas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, Humas BPJS Kesehatan Kota Padang menjalankan peranannya secara umum dengan baik. Namun, dalam meminimalisir penyebaran informasi yang tidak benar masih kurang maksimal sehingga mempengaruhi kepercayaan masyarakat dalam menggunakan jasa BPJS Kesehatan. Hubungan Humas BPJS Kesehatan Kota Padang dengan media dapat dikatakan baik, dan Humas BPJS Kesehatan yang memiliki media sendiri untuk melakukan penyebaran informasi kepada masyarakat. Bagian Humas BPJS Kesehatan Kota Padang harus lebih baik lagi dalam membangun kepercayaan masyarakat serta penyebaran informasi untuk meningkatkan citra BPJS Kesehatan kedepannya.

**Kata Kunci: Peran Humas, BPJS Kesehatan Kota Padang, Citra, Model Komunikasi**

**ABSTRACT**  
**THE ROLE OF BPJS KESEHATAN PADANG ACTIVITIES IN IMPROVING  
THE IMAGE OF PATIENT SERVICE**

**By :**  
**Nadya Yose Audila**  
**1410861009**

**Supervisor :**  
**Dr. Ernita Arif, M. Si**  
**Yesi Puspita, M. Si**

*BPJS Kesehatan is Indonesian government's National Health Insurance program. Through this BPJS Kesehatan, it is ensured that the Indonesia people are protected by comprehensive and equitable health insurance. For this reason, BPJS Kesehatan Padang must be able to improve the image of their services provided. This research aim to describe how is the implementation of BPJS Kesehatan's activities in improving the image and what is the obstacle that they found. This research uses qualitative approaches and method. Data collection techniques are carried out by observation, interviews, and documentation. The communication model in public relations James E. Grunig and Todd Hunt used in this research to determine the role of public relations in improving the image. This model is considered relevant in describing the role of public relations. The results of the research showed that BPJS Kesehatan Padang carried out its role well. However, in minimizing the dissemination of information that is not true is still lacking so that influences people trust's in using BPJS Kesehatan. Public relations relation of BPJS Kesehatan Padang with media can be said to be good, and public relations of BPJS Kesehatan has its own media to disseminate information to the public. BPJS Kesehatan Padang must be better in building public trust and disseminating information to improve the image of BPJS Kesehatan in the future.*

**Keywords :The Role of Public Relations, BPJS Kesehatan Padang, Image, Public Relations Model**