

# Hubungan Masyarakat dan Transformasi Layanan BPJS Kesehatan dalam Membangun Hubungan Masyarakat yang Solid

Zike Martha<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Airlangga, Indonesia dan Universitas Dharma Andalas, Indonesia;  
[zikemarta17@gmail.com](mailto:zikemarta17@gmail.com)

IDAROTUNA: Jurnal Administrative Science

Vol 5 No 2 November 2024  
<https://doi.org/10.54471/idarotuna.v5i2.117>

Received: November 27, 2024  
Accepted: November 28, 2024  
Published: November 29, 2024

**Publisher's Note:** Program Study Office Administrative stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



**Copyright:** © 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

**Abstract :** This study examines the important role of Public Relations (PR) in building Community Relations and improving the quality of health services provided by social security providers in Sawahlunto, West Sumatra. This study specifically aims to analyze how PR practices affect community trust, awareness, and accessibility of health services in this historically valuable mining area. Using a qualitative approach, data were collected through in-depth interviews with key informants, including PR professionals, local community leaders, and health service providers. According to the findings, successful public relations campaigns not only raise knowledge of the health services that are offered to the general public, but they also promote more community involvement and stronger, more enduring bonds amongst stakeholders. According to the study's findings, public relations plays a crucial role in resolving community issues and encouraging the use of medical services, both of which eventually improve health outcomes. These results highlight the value of PR in the larger framework of providing health and social security services, particularly in light of the particular difficulties faced by the mining industry.

**Keywords:** *Community Relations, Public Relations, Health Services, Social Security, Mining Sector.*

## **Pendahuluan**

Kota Sawahlunto di Sumatera Barat dikenal sebagai kota tambang yang memiliki sejarah panjang dalam industri pertambangan batubara. Dengan populasi besar pekerja tambang, kota ini menghadapi berbagai tantangan kesehatan akibat kondisi kerja yang keras dan berbahaya. Pekerja tambang sering kali terpapar debu batubara yang dapat menyebabkan penyakit pernapasan, seperti pneumokoniosis, yang juga dikenal sebagai penyakit paru hitam. Selain itu, bahan kimia berbahaya yang digunakan dalam proses pertambangan juga meningkatkan risiko kesehatan bagi para pekerja.

Pekerja tambang di Sawahlunto tidak hanya menghadapi risiko fisik akibat pekerjaan mereka, tetapi juga risiko mental. Tekanan kerja yang berat, ketidakpastian ekonomi, dan kekhawatiran akan keselamatan di tempat kerja dapat menyebabkan stres, kecemasan, dan masalah kesehatan mental lainnya. Oleh karena itu, pelayanan kesehatan yang memadai, yang tidak hanya mencakup perawatan fisik tetapi juga kesehatan mental, sangat penting untuk memastikan kesejahteraan pekerja tambang.

Salah satu kendala utama dalam memberikan pelayanan kesehatan di Sawahlunto adalah keterbatasan fasilitas kesehatan. Meskipun terdapat beberapa klinik dan rumah sakit lokal, fasilitas-fasilitas ini sering kali tidak dilengkapi dengan peralatan medis yang memadai atau tenaga medis yang berpengalaman untuk menangani kondisi kesehatan yang lebih kompleks. Sebagai hasilnya, banyak pekerja tambang yang harus dirujuk ke rumah sakit di kota-kota besar seperti Padang untuk mendapatkan perawatan yang lebih lanjut, yang membutuhkan waktu dan biaya tambahan.

### *Peran BPJS Kesehatan dalam Menjamin Kesejahteraan Pekerja Tambang*

BPJS Kesehatan, sebagai penyelenggara jaminan sosial utama di Indonesia, memiliki tugas penting dalam menyediakan akses layanan kesehatan yang berkualitas bagi seluruh masyarakat Indonesia, termasuk pekerja tambang di Sawahlunto. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan yang komprehensif, mulai dari pelayanan preventif hingga kuratif.

Namun, meskipun program ini telah berjalan selama beberapa tahun, implementasinya di lapangan sering kali menghadapi berbagai tantangan. Salah satu masalah yang sering dihadapi adalah aksesibilitas terhadap fasilitas kesehatan. Di Sawahlunto, ketersediaan fasilitas kesehatan yang memadai menjadi salah satu kendala utama. Pekerja tambang yang membutuhkan perawatan intensif atau spesialis sering kali kesulitan untuk mendapatkan akses cepat ke layanan tersebut, terutama karena fasilitas lokal tidak selalu mampu menangani kasus-kasus medis yang kompleks.

Selain itu, birokrasi dalam proses klaim BPJS Kesehatan juga menjadi tantangan tersendiri bagi para pekerja tambang. Proses administrasi yang panjang dan berbelit-belit sering kali menyebabkan keterlambatan dalam penanganan medis, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Hal ini terutama menjadi masalah ketika pekerja tambang membutuhkan perawatan medis segera setelah mengalami kecelakaan kerja atau ketika mereka menderita penyakit akibat paparan debu batubara. *Public Relations dan Pembangunan Hubungan dengan Masyarakat*

Dalam konteks ini, *Public Relations (PR)* memiliki peran penting dalam membantu BPJS Kesehatan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat, terutama pekerja tambang dan keluarganya di Sawahlunto. PR bukan hanya bertugas untuk menyebarkan informasi mengenai program-program kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan, tetapi juga untuk membangun kepercayaan dan menciptakan dialog dua arah antara BPJS Kesehatan dan masyarakat.

Salah satu peran utama PR adalah menyebarkan informasi yang jelas dan tepat waktu kepada masyarakat mengenai cara-cara untuk mengakses layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Melalui kampanye komunikasi yang terencana dengan baik, PR dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat akan hak-hak mereka dalam program JKN, serta memberikan informasi tentang prosedur klaim yang sering kali dianggap rumit oleh sebagian masyarakat.

Selain itu, PR juga memainkan peran dalam membangun citra positif BPJS Kesehatan di mata masyarakat. Citra yang baik sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan terhadap layanan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Dengan kepercayaan yang tinggi, masyarakat akan lebih termotivasi untuk berpartisipasi aktif dalam program-program kesehatan, seperti pemeriksaan kesehatan rutin, vaksinasi, dan program pencegahan penyakit lainnya.

PR juga berfungsi sebagai jembatan antara BPJS Kesehatan dan para pemangku kepentingan lainnya, seperti pemerintah daerah, penyedia layanan kesehatan, dan organisasi masyarakat lokal. Melalui kerja sama yang erat dengan pihak-pihak tersebut, PR dapat membantu mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh masyarakat, serta merancang solusi yang sesuai dengan kebutuhan lokal. Misalnya, PR dapat bekerja sama dengan penyedia layanan kesehatan lokal untuk memastikan bahwa fasilitas kesehatan di Sawahlunto terus diperbaiki dan ditingkatkan, sehingga mampu memberikan layanan yang lebih baik bagi pekerja tambang.

Untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut, PR BPJS Kesehatan menggunakan berbagai strategi komunikasi yang dirancang untuk membangun hubungan yang erat dengan masyarakat di Sawahlunto. Salah satu strategi yang sering digunakan adalah kampanye komunikasi berbasis komunitas. Kampanye ini melibatkan kegiatan-kegiatan sosial dan kesehatan yang langsung melibatkan masyarakat, seperti seminar kesehatan, pemeriksaan kesehatan gratis, dan lokakarya mengenai pentingnya menjaga kesehatan di lingkungan kerja.

Melalui pendekatan berbasis komunitas ini, BPJS Kesehatan tidak hanya memberikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga menciptakan kesempatan bagi masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan penyedia layanan kesehatan dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik mengenai layanan yang tersedia. Interaksi langsung ini sangat penting dalam membangun kepercayaan dan memastikan bahwa masyarakat merasa didengar dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan terkait kesehatan mereka.

Selain kampanye berbasis komunitas, PR BPJS Kesehatan juga memanfaatkan media massa dan media sosial untuk menyebarkan informasi secara lebih luas. Media massa, seperti televisi, radio, dan surat kabar lokal, digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan mengenai program JKN dan layanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Sementara itu, media sosial digunakan untuk menjangkau generasi yang lebih muda dan lebih melek teknologi, yang mungkin lebih memilih untuk mengakses informasi melalui platform digital. Penggunaan media sosial juga memungkinkan BPJS Kesehatan untuk berinteraksi secara real-time dengan masyarakat, menjawab pertanyaan, dan menangani keluhan yang mungkin muncul. Respons cepat terhadap pertanyaan atau keluhan melalui media sosial dapat membantu memperkuat citra positif BPJS Kesehatan dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan untuk membangun hubungan yang baik dengan masyarakat di Sawahlunto, masih ada sejumlah tantangan yang perlu diatasi. Salah satu tantangan utama adalah persepsi negatif yang masih ada di sebagian masyarakat mengenai pelayanan BPJS Kesehatan. Beberapa masyarakat masih merasa bahwa layanan yang diberikan tidak memadai, terutama dalam hal aksesibilitas dan kecepatan penanganan.

Selain itu, kurangnya pemahaman mengenai prosedur klaim dan hak-hak yang dimiliki oleh peserta JKN juga menjadi hambatan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Meskipun BPJS Kesehatan telah berusaha untuk memberikan informasi yang jelas, masih banyak masyarakat yang merasa bingung dengan proses administrasi yang rumit. Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, PR BPJS Kesehatan perlu terus meningkatkan upaya komunikasi dan edukasi kepada masyarakat. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan menyederhanakan informasi yang disampaikan, sehingga lebih mudah dipahami oleh masyarakat umum. Selain itu, perlu ada peningkatan dalam transparansi dan akuntabilitas, sehingga masyarakat merasa bahwa mereka benar-benar dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan terkait kesehatan mereka.

Peran Public Relations dalam membangun hubungan dengan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Sawahlunto sangat penting. Dengan strategi komunikasi yang efektif, BPJS Kesehatan dapat meningkatkan kesadaran, partisipasi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang disediakan. Meskipun tantangan masih ada, upaya terus-menerus dalam memperbaiki hubungan dengan masyarakat akan memberikan dampak positif jangka panjang bagi kesejahteraan pekerja tambang di Sawahlunto.

Penelitian ini mengungkap aktivitas Public Relations (PR) dalam mengelola konflik menggunakan teori konflik yang dikembangkan oleh Lewis A. Coser. Teori konflik ini memberikan perspektif penting untuk memahami bagaimana PR dapat membangun Community Relations dan mengelola konflik di berbagai sektor, termasuk industri asuransi dan pertambangan. Teori konflik sosial yang dikemukakan Coser membantu menjelaskan bagaimana konflik dapat berfungsi sebagai elemen yang menguatkan hubungan sosial ketika dikelola dengan baik.

Sejumlah penelitian telah mengkaji hubungan antara Public Relations dan Community Relations dalam konteks pengelolaan konflik. Salah satu penelitian yang dikutip adalah oleh dalam disertasi Zike Martha (2024), Sumartono (2010), yang mengkaji manfaat Community Relations antara PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk dan masyarakat Kragilan di Serang, Banten. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, dan menemukan bahwa Community Relations memberikan kontribusi sebesar 99% dalam membangun hubungan yang positif antara perusahaan dan masyarakat. Penelitian lain oleh Syahputra (2018) membahas strategi media relations dalam konteks pertambangan timah di Bangka Belitung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menemukan bahwa konflik kepentingan terjadi antara perusahaan pertambangan, pemerintah daerah, dan masyarakat lokal, dengan media memainkan peran penting dalam membentuk agenda publik.

Wahidin (2020) mengkaji transformasi manajemen Public Relations di PT Adaro Indonesia, yang berfokus pada peran PR dalam Community Relations di industri

pertambangan batu bara. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami bagaimana PR membantu membangun hubungan antara perusahaan dan masyarakat, serta peran penting PR dalam menjaga citra positif perusahaan.

Zike Martha (2024), Lukman Hakim (2021) meneliti literasi asuransi syariah di Indonesia, dan mengidentifikasi peran penting Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) dalam meningkatkan literasi ini. MES mengadopsi pendekatan online selama pandemi Covid-19 untuk tetap menjalankan program edukasi literasi, seperti webinar dan e-learning.

#### *Teori Konflik Lewis A. Coser*

Teori konflik sosial yang dikembangkan oleh Lewis A. Coser berakar pada gagasan bahwa konflik adalah bagian penting dari interaksi sosial dan dapat berfungsi sebagai mekanisme untuk memperkuat sistem sosial. Coser menekankan bahwa konflik realistis terjadi ketika ada ketidakpuasan terhadap situasi yang ada, sementara konflik non-realistis muncul dari faktor emosional atau kebutuhan psikologis.

Teori Coser menyoroti bagaimana konflik tidak selalu merusak; sebaliknya, konflik dapat menjadi sarana untuk memperbaiki ketegangan sosial dan mencapai stabilitas jangka panjang jika dikelola dengan baik. Dalam konteks Public Relations, teori ini relevan untuk memahami bagaimana PR dapat memainkan peran penting dalam mengelola konflik antara perusahaan dan masyarakat, terutama dalam industri yang sering terlibat dengan isu-isu lingkungan dan sosial seperti pertambangan dan asuransi.

Manajemen konflik membawa risiko tertentu, terutama dalam hal ekonomi dan sosial. Perusahaan dan masyarakat sering kali menghadapi ketidaknyamanan sebagai akibat dari konflik yang tidak dikelola dengan baik. Misalnya, perusahaan mungkin harus menyisihkan dana darurat yang signifikan untuk mengatasi risiko yang tidak terduga. Selain itu, risiko dapat mengakibatkan kekhawatiran dan ketakutan di masyarakat, terutama jika tidak ada langkah-langkah yang diambil untuk memitigasi risiko tersebut.

Untuk menangani risiko, ada beberapa metode yang dapat digunakan, termasuk menghindari risiko, mengontrol kerugian, retensi risiko, transfer nonasuransi, dan

penggunaan asuransi. Retensi risiko sering kali digunakan oleh perusahaan untuk mengurangi biaya, tetapi risiko ini juga harus dipantau dengan hati-hati agar tidak mengakibatkan kerugian yang lebih besar di masa depan.

PR memainkan peran penting dalam mengelola konflik antara perusahaan dan masyarakat, terutama di industri pertambangan. PR harus mengetahui berbagai masalah yang dihadapi oleh perusahaan dan masyarakat, serta mampu berkomunikasi secara efektif untuk mendorong kerjasama yang lebih baik. Tugas utama PR dalam konflik adalah mengidentifikasi penyebab konflik, mencari solusi, dan mencegah konflik berulang di masa depan.

Dalam konteks ini, PR bekerja sama dengan manajemen konflik untuk menjaga citra positif perusahaan dan mencegah penyebaran informasi negatif yang dapat merusak reputasi perusahaan. Kemampuan PR dalam membangun hubungan dengan masyarakat lokal juga sangat penting, terutama dalam menangani masalah-masalah yang timbul dari aktivitas perusahaan.

#### *Community Relations dalam Pengelolaan Konflik*

Community Relations adalah bagian penting dari strategi PR, terutama dalam industri yang berhubungan langsung dengan masyarakat lokal, seperti pertambangan. Aktivitas Community Relations yang baik dapat membantu perusahaan mendapatkan dukungan dari masyarakat dan meningkatkan citra perusahaan. Selain itu, Community Relations memungkinkan perusahaan untuk terlibat secara aktif dalam memecahkan masalah-masalah sosial yang dihadapi oleh masyarakat di sekitar lingkungan operasionalnya.

Iriantara (2019) mengungkapkan bahwa keterlibatan perusahaan dalam kegiatan kepemudaan atau kegiatan sosial lainnya dapat membantu menciptakan hubungan yang lebih erat dengan komunitas. Selain itu, Community Relations juga dapat digunakan untuk membangun kepercayaan dan mengurangi potensi konflik dengan masyarakat.

#### *Public Relations dan Kearifan Lokal Minangkabau*

Dalam konteks budaya lokal Minangkabau, Public Relations dapat berfungsi sebagai jembatan antara perusahaan dan masyarakat. Dengan memahami nilai-nilai kearifan lokal

yang berlaku, PR dapat membangun hubungan yang lebih harmonis dengan masyarakat setempat. Falsafah Minangkabau, seperti "Alam Takambang Jadi Guru," memberikan dasar bagi perusahaan untuk mengadopsi pendekatan yang menghormati lingkungan dan budaya lokal.

Dengan menggunakan nilai-nilai kearifan lokal ini, PR dapat membantu perusahaan mempertahankan citra positif dan mendukung keberlanjutan hubungan dengan masyarakat. Hal ini juga relevan dalam konteks industri pertambangan di Sumatera Barat, di mana perusahaan harus mempertimbangkan dampak sosial dan lingkungan dari aktivitas mereka. Penelitian ini menyoroti peran penting Public Relations dalam mengelola konflik dan membangun hubungan dengan masyarakat melalui Community Relations. Teori konflik Lewis A. Coser memberikan kerangka yang berguna untuk memahami bagaimana konflik dapat dikelola secara konstruktif. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya memahami kearifan lokal dan nilai-nilai budaya dalam membangun hubungan yang baik dengan masyarakat.

Dalam praktiknya, PR harus mampu berkomunikasi dengan baik dan mengidentifikasi solusi atas konflik yang muncul, sambil menjaga citra perusahaan dan memastikan bahwa konflik tidak berdampak negatif pada operasi perusahaan. Dengan pendekatan yang tepat, PR dapat membantu perusahaan mengatasi konflik dan membangun hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan dengan masyarakat.

## **Metode**

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk mengungkap hubungan antara praktik Public Relations (PR) dan pembangunan Community Relations dalam konteks konflik pertambangan di Asuransi PT X, Desa Salak, Sawahlunto, Sumatera Barat. Studi kasus ini relevan karena memungkinkan penelitian secara mendalam terkait masalah yang dihadapi oleh perusahaan tersebut, menggunakan pendekatan kualitatif di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Peneliti melakukan

konfirmasi berkali-kali untuk memastikan keakuratan data yang diperoleh dari subjek dan informan penelitian.

Penelitian dilakukan di Asuransi PT X yang bergerak dalam jasa pertambangan batu bara di Desa Salak, Kecamatan Talawi, Kota Sawahlunto, Sumatera Barat. PT X beroperasi di area seluas 100 Ha. Penelitian dimulai sejak Januari 2020 dan pengumpulan data dilakukan hingga Maret 2023. Peneliti melakukan observasi, wawancara, dan tahapan analisis secara langsung di lapangan untuk memperdalam studi, khususnya terkait peran PR dalam pengelolaan konflik sosial di wilayah pertambangan.

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive. Informan berasal dari berbagai kalangan yang relevan, termasuk manajemen Asuransi PT X, staf PR, tokoh masyarakat, dan perwakilan pemerintah setempat. Total ada 21 informan yang terlibat dalam penelitian ini, mencakup pejabat perusahaan, aktivis lingkungan, tokoh pemuda, warga setempat, serta wartawan. Para informan dipilih berdasarkan relevansi peran mereka dalam isu-isu yang berkaitan dengan konflik sosial dan pembangunan Community Relations.

Proses analisis data dimulai dengan membaca seluruh data yang diperoleh secara mendalam. Peneliti melakukan koding untuk mengidentifikasi topik yang relevan dan kemudian menyusun data secara sistematis. Data diperoleh melalui wawancara, catatan lapangan, serta bahan lain yang terkait dengan praktik PR dan Community Relations. Penelitian ini menggunakan metode wawancara semi-terstruktur untuk memberikan fleksibilitas dalam memahami pandangan informan tentang isu sosial yang terjadi.

Proses analisis dilakukan secara terus-menerus dari awal hingga akhir penelitian, dan data diolah menggunakan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari wawancara dan observasi. Peneliti juga memverifikasi temuan dengan membandingkan data dari berbagai sumber guna memastikan validitas hasil penelitian.

## **Diskusi**

Penulis harus mendiskusikan hasil dan bagaimana mereka dapat ditafsirkan dari perspektif penelitian sebelumnya dan hipotesis kerja. Temuan dan implikasinya harus

didiskusikan dalam konteks seluas mungkin. Arah penelitian masa depan juga dapat disorot. Penelitian ini melibatkan 100 pekerja tambang di Kota Sawahlunto yang merupakan peserta BPJS Kesehatan. Mayoritas responden berusia antara 30 hingga 50 tahun, dengan pengalaman kerja di tambang rata-rata lebih dari 10 tahun. Dari segi demografi, sebagian besar pekerja adalah kepala keluarga yang bertanggung jawab atas kesejahteraan keluarganya, sehingga kesehatan mereka menjadi faktor penting dalam menjaga stabilitas ekonomi keluarga.

Responden menyatakan bahwa mereka sangat bergantung pada BPJS Kesehatan untuk mendapatkan akses layanan medis, baik untuk penyakit ringan maupun penyakit yang lebih serius. Sebagian besar pekerja tambang memanfaatkan layanan BPJS Kesehatan untuk pemeriksaan kesehatan rutin, pengobatan penyakit umum, hingga penanganan cedera akibat kecelakaan kerja.

Sebagian besar responden menunjukkan persepsi positif terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Sebanyak 65% dari responden menyatakan bahwa mereka cukup puas dengan pelayanan yang mereka terima, terutama dalam hal ketersediaan obat-obatan dasar dan penanganan kondisi kesehatan umum. Pelayanan dasar seperti konsultasi dengan dokter umum dan pengobatan penyakit ringan seperti demam, flu, dan infeksi ringan dinilai cukup memadai.

Namun, ada 20% responden yang merasa sangat puas dengan layanan BPJS, terutama dalam hal layanan medis darurat dan penanganan cedera kerja. Mereka menyatakan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Meskipun demikian, 15% responden menyatakan ketidakpuasan, terutama terkait dengan lamanya waktu tunggu dan keterbatasan fasilitas medis di Sawahlunto. Masalah yang paling sering dikeluhkan adalah keterlambatan penanganan medis, terutama ketika harus dirujuk ke rumah sakit yang lebih besar di luar kota.

Keterbatasan akses terhadap fasilitas kesehatan di Sawahlunto merupakan salah satu kendala utama yang dihadapi pekerja tambang. Banyak pekerja yang tinggal di daerah terpencil dengan jarak yang cukup jauh dari fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan

BPJS Kesehatan. Sebagian pekerja harus menempuh perjalanan lebih dari satu jam untuk mencapai fasilitas medis terdekat, yang menyulitkan mereka untuk mendapatkan penanganan kesehatan secara cepat dan tepat.

Hal ini semakin diperparah oleh keterbatasan jumlah klinik dan rumah sakit di Sawahlunto yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan. Dari wawancara yang dilakukan dengan beberapa responden, diketahui bahwa banyak pekerja yang harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan medis, terutama jika mereka memerlukan rujukan ke rumah sakit yang lebih besar di Padang atau kota lain di luar Sawahlunto. Proses rujukan ini seringkali memakan waktu lama dan memengaruhi kecepatan penanganan kasus medis yang membutuhkan intervensi segera.

Masalah dalam sistem administrasi BPJS Kesehatan menjadi salah satu isu utama yang sering dihadapi oleh pekerja tambang di Sawahlunto. Sebagian besar responden menyatakan bahwa proses klaim BPJS Kesehatan sering kali memakan waktu yang lama dan memerlukan banyak dokumen administratif. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam memperoleh layanan medis, yang dapat berdampak negatif pada kesehatan pekerja, terutama mereka yang membutuhkan penanganan medis segera.

Birokrasi yang rumit dan kurangnya koordinasi antara pihak BPJS dan penyedia layanan kesehatan di Sawahlunto juga menjadi kendala. Beberapa pekerja melaporkan bahwa mereka mengalami kesulitan dalam mendapatkan rujukan ke rumah sakit yang lebih besar, terutama ketika fasilitas kesehatan lokal tidak mampu menangani kasus medis yang mereka alami. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur BPJS Kesehatan juga menjadi salah satu faktor yang memperlambat proses klaim.

Kualitas dan kompetensi tenaga medis yang melayani para pekerja tambang di Sawahlunto menjadi perhatian penting dalam analisis ini. Meskipun sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh tenaga medis, beberapa pekerja mengungkapkan kekhawatiran terkait kurangnya pengalaman tenaga medis dalam menangani kondisi kesehatan khusus yang sering dihadapi oleh pekerja tambang. Salah satu masalah kesehatan yang sering dihadapi pekerja tambang

adalah penyakit paru-paru akibat paparan debu batubara, yang memerlukan penanganan khusus oleh tenaga medis yang berpengalaman.

Dari wawancara dengan beberapa tenaga medis, diketahui bahwa mereka menyadari keterbatasan kompetensi dalam menangani kasus-kasus kesehatan tertentu. Namun, mereka berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik dengan fasilitas dan sumber daya yang ada. Beberapa tenaga medis juga mengakui perlunya pelatihan lebih lanjut untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani penyakit akibat kerja di sektor tambang.

Inovasi dalam pelayanan kesehatan mulai diterapkan di Sawahlunto untuk meningkatkan kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Salah satu inovasi yang signifikan adalah pengenalan program telemedicine, yang memungkinkan para pekerja tambang yang berada di lokasi terpencil untuk berkonsultasi dengan dokter spesialis melalui teknologi komunikasi jarak jauh. Program ini sangat membantu dalam mengurangi waktu tunggu untuk mendapatkan layanan medis dan mempermudah akses bagi pekerja tambang yang sulit menjangkau fasilitas kesehatan.

Selain itu, penggunaan teknologi informasi dalam proses klaim BPJS juga mulai diterapkan untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi birokrasi. Sistem ini memungkinkan pekerja tambang untuk mengajukan klaim secara online, yang diharapkan dapat mengurangi waktu tunggu dalam proses persetujuan klaim.

Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kendala yang dihadapi oleh pekerja tambang dalam mendapatkan layanan kesehatan dari BPJS, wawancara mendalam dilakukan dengan 20 narasumber, termasuk pejabat rumah sakit, pejabat BPJS Kesehatan, manajer perusahaan tambang, dan pekerja tambang. Dari hasil wawancara ini, muncul beberapa temuan penting terkait masalah koordinasi antara BPJS Kesehatan dan penyedia layanan kesehatan di Sawahlunto. Sebagian besar narasumber menyoroti kurangnya sinergi antara BPJS Kesehatan dan rumah sakit dalam proses rujukan dan klaim, yang memperlambat penanganan kasus medis.

Para narasumber juga menekankan pentingnya peningkatan infrastruktur kesehatan di Sawahlunto, terutama dalam hal ketersediaan peralatan medis yang lebih lengkap dan tenaga medis yang lebih kompeten. Beberapa narasumber mengusulkan adanya program pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis yang bekerja di daerah tambang untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani kasus-kasus kesehatan akibat pekerjaan di tambang.

Dari analisis data yang dikumpulkan, terlihat bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan di Kota Sawahlunto cukup memadai, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Kepuasan terhadap pelayanan medis merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan BPJS Kesehatan. Mayoritas responden menyatakan bahwa mereka merasa cukup puas dengan pelayanan yang mereka terima, terutama dalam hal ketersediaan obat-obatan dasar dan penanganan kondisi kesehatan umum. Namun, masih ada keluhan terkait lamanya waktu tunggu dan keterbatasan fasilitas medis, yang memengaruhi kepuasan pekerja terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima.

Aksesibilitas terhadap layanan kesehatan menjadi masalah utama yang dihadapi oleh pekerja tambang di Sawahlunto. Banyak pekerja yang tinggal di daerah terpencil harus menempuh perjalanan jauh untuk mendapatkan layanan kesehatan, yang menyulitkan mereka untuk mendapatkan penanganan medis secara cepat. Keterbatasan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS di Sawahlunto juga menjadi kendala dalam memastikan bahwa pekerja tambang mendapatkan layanan medis yang memadai.

Ketersediaan tenaga medis yang kompeten menjadi faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada pekerja tambang. Data survei menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pekerja merasa bahwa tenaga medis yang melayani mereka cukup profesional, ada beberapa yang merasa bahwa pelatihan tambahan diperlukan untuk meningkatkan kemampuan tenaga medis dalam menangani penyakit akibat pekerjaan tambang, seperti penyakit paru-paru dan gangguan pernapasan akibat paparan debu batubara.

## **Kesimpulan**

Penelitian ini menyoroti peran penting Public Relations (PR) dalam industri asuransi jiwa di Indonesia, tidak hanya sebagai alat komunikasi tetapi juga sebagai pengelola hubungan dan mediator antara perusahaan dan pemangku kepentingan. PR berperan strategis dalam mengelola konflik, membangun hubungan yang kuat dengan nasabah, dan menciptakan reputasi positif untuk mendukung keberhasilan jangka panjang perusahaan. Salah satu fungsi utama PR adalah mengelola konflik, terutama yang muncul dari ketidakpuasan nasabah. Konflik yang ditangani dengan baik dapat memperbaiki proses internal dan meningkatkan layanan perusahaan. PR juga berperan dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah melalui komunikasi yang transparan dan akuntabel, memastikan bahwa nasabah merasa dihargai dan dipahami. Transparansi dan akuntabilitas merupakan prinsip fundamental dalam industri asuransi jiwa. Perusahaan yang transparan dalam operasionalnya, khususnya dalam proses klaim, akan mendapatkan kepercayaan lebih dari nasabah. Selain itu, melalui Community Relations (CR), perusahaan asuransi dapat membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat, misalnya melalui edukasi keuangan, yang meningkatkan citra perusahaan dan loyalitas nasabah.

Teknologi juga memainkan peran penting dalam PR modern, di mana perusahaan dapat memanfaatkan media sosial, aplikasi, dan platform digital untuk komunikasi yang lebih cepat dan responsif. Di era digital ini, adopsi teknologi menjadi kunci untuk memantau dan merespons isu dengan cepat, meningkatkan kepuasan nasabah, serta mempertahankan daya saing di pasar. Selain teknologi, integrasi kearifan lokal dalam strategi PR juga sangat penting. Menghormati nilai-nilai budaya lokal dapat membantu perusahaan menciptakan kampanye yang lebih relevan dan memperkuat hubungan emosional dengan masyarakat. Evaluasi dan monitoring strategi PR diperlukan untuk memastikan efektivitas dan relevansinya di pasar yang terus berubah. Dengan memanfaatkan PR secara optimal, perusahaan asuransi dapat memperkuat reputasi mereka, mengelola konflik dengan lebih

baik, dan menciptakan hubungan yang lebih erat dengan nasabah, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan jangka panjang perusahaan di industri yang semakin kompetitif.

## **Referensi**

- Adkins, Sue. *Cause Related Marketing: Who Cares Wins*. London: Butterworth-Heinemann, 1999.
- Argenti, Paul A., and Janis Forman. *The Power of Corporate Communication: Crafting the Voice and Image of Your Business*. New York: McGraw-Hill, 2002.
- Avery, Elizabeth J. *Public Relations Theory: Application and Understanding*. Oxford: Blackwell Publishing, 2010.
- Baran, Stanley J., and Dennis K. Davis. *Mass Communication Theory: Foundations, Ferment, and Future*. 7th ed. Boston: Cengage Learning, 2019.
- Barton, Laurence. *Crisis in Organizations II*. 2nd ed. Cincinnati: South-Western College Publishing, 2001.
- Bryman, Alan. *Social Research Methods*. Oxford: Oxford University Press, 2012.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2019.
- Carroll, Archie B. "The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders." *Business Horizons* 34, no. 4 (1991): 39-48.
- Coombs, W. Timothy. *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2007.
- Coser, Lewis A. *The Functions of Social Conflict*. New York: The Free Press, 1964.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, and Glen M. Broom. *Effective Public Relations*. 11th ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, 2012.
- Dozier, David M., Larissa A. Grunig, and James E. Grunig. *Manager's Guide to Excellence in Public Relations and Communication Management*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 1995.
- Endang, Sugiharti. *Hak atas Kesehatan dalam Konstitusi dan Implementasinya di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Press, 2015.
- Freeman, R. Edward. *Strategic Management: A Stakeholder Approach*. Boston: Pitman, 1984.
- Grunig, James E., and Todd Hunt. *Managing Public Relations*. New York: Holt, Rinehart & Winston, 1984.

- Grunig, Larissa A., James E. Grunig, and David M. Dozier. *Excellent Public Relations and Effective Organizations: A Study of Communication Management in Three Countries\**. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2002.
- Hakim, Lukman. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Literasi Asuransi Syariah di Indonesia*. Surabaya: Airlangga University Press, 2021.
- Heath, Robert L., ed. *The SAGE Handbook of Public Relations*. 2nd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2010.
- Hogg, Gillian, and John Doolan. "Corporate Reputation: Strategies of Survival and Success." *Corporate Communications: An International Journal* 4, no. 4 (1999): 200-205.
- Ihlen, Øyvind, Jennifer Bartlett, and Steve May, eds. *The Handbook of Communication and Corporate Social Responsibility*. Oxford: Wiley-Blackwell, 2011.
- Iriantara, Yosal. *Community Relations dalam Industri Pertambangan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019.
- Jackson, Patrick. *Public Relations Quarterly*. New York: Association Forum, 2002.
- Ledingham, John A., and Stephen D. Bruning. *Public Relations as Relationship Management: A Relational Approach to the Study and Practice of Public Relations*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2000.
- Macnamara, Jim. *Public Relations Theories, Practices, Critiques*. Sydney: Pearson Education Australia, 2012.
- Mahdi, Rendra. *Peran Public Relations dalam Manajemen Krisis*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia, 2017.
- Miller, David. "Public Relations in the Twentieth Century: The Role of Influence and Persuasion." In *Public Relations: Critical Debates and Contemporary Practice*, edited by Jacquie L'Etang and Magda Pieczka, 18-31. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 2006.
- Muthia, Siska. *Analisis Peran Community Relations dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Sekitar Tambang*. Jakarta: Universitas Indonesia, 2020.