

**PRAKTIK *PUBLIC RELATIONS* DALAM MEMBANGUN  
*COMMUNITY RELATIONS* DAN KUALITAS PELAYANAN  
KESEHATAN BAGI PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL  
MASYARAKAT  
DI KOTA SAWAHLUNTO - SUMATERA BARAT**

**(Studi Kasus Perusahaan Asuransi X)**

**DISERTASI**

**Disusun Oleh:**

**ZIKE MARTHA**

**NIM : 071917047307**

**PROGRAM STUDI DOKTOR ILMU SOSIAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

**2024**



**LEMBAR PENGESAHAN**

**Zike Martha**

**(NIM 071917047307)**

**UJIAN TERBUKA INI TELAH DISETUJUI**

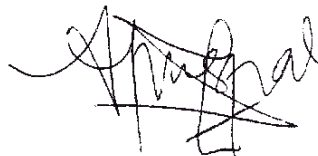
**TANGGAL 11 MEI 2024**

**Oleh :**



**Prof. Rahmach Ida, Drs., M.Com., Ph.D**  
**NIP. 196905241993032001**

**Ko Promotor**



**Ratih Puspa, S.Sos, MA., Ph.D**  
**NIP.197109191999032002**

**Mengetahui**  
**Ketua Program Studi S3**  
**Ilmu Sosial Fakultas Ilmu**  
**Sosial dan Ilmu Politik**  
**Universitas Airlangga**



**Dr. Phill. Toetik Koesbardiarti, Dra**  
**NIP196701141993032002**

## Daftar Isi

DISERTASI .....	1
BAB 1 .....	6
Pendahuluan .....	6
1.1 Latar Belakang Masalah .....	6
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Manfaat Penelitian .....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2. 1. Penelitian Terdahulu Tentang relasi antara Public Relations dan Community Relations, dalam mengelola konflik asuransi. ....	14
2. 2. Teori Konflik Sosial Lewis A Coser.....	18
2.3 Risiko Pada Manajemen Konflik .....	21
2.4 Public Relations dalam Menyelesaikan Konflik Masyarakat .....	28
2.5 Public Relations dan Community Relations Serta Kearifan Lokal Minangkabau.....	31
2.6 Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang Berkeadilan Sesuai Tujuan Pokok Hukum dalam Perspektif Undang-Undang dan Peraturan Presiden .....	36
BAB III METODE PENELITIAN .....	43
3.1 Pendekatan Penelitian .....	43
3.2 Lokasi Penelitian .....	43
3.3 Informan Penelitian dan Sasaran.....	44
3.4 Sumber Data.....	46
3.5 Teknik Analisis Data .....	46
3.6 Keterbatasan atau limitasi penelitian .....	48
BAB IV .....	50
HASIL DAN ANALISIS DATA.....	50
4.1 Pendahuluan .....	50
4.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	56

4.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	57
4.2.3 Kelengkapan Fasilitas Kesehatan dan Kompetensi Tenaga Kesehatan dari sudut pandangan Asuransi Kesehatan.....	67
4.3.4 Aksesibilitas dan Keterjangkauan.....	67
4.2.3 Kelengkapan Fasilitas Kesehatan dan Kompetensi Tenaga Kesehatan dari Sudut Pandang Asuransi Kesehatan.....	72
4.3 Kendala dan Tantangan .....	74
4.4 Inovasi dan Upaya Peningkatan .....	78
4.5 Analisis Perbandingan.....	79
4.6 Dampak Pelayanan Kesehatan terhadap Kesejahteraan Pekerja .....	86
<b>BAB V.....</b>	<b>97</b>
<b>KEBIJAKA IMPLIKASI TEORITIS, KEBIJAKAN IMPLIKASI PRAKTIS .....</b>	<b>97</b>
<b>DAN KESIMPULAN SERTA SARAN .....</b>	<b>97</b>
5.1 Kebijakan dan Implikasi Teoritis dalam Penelitian Public Relations .....	97
5.2 Implikasi Kebijakan.....	99
5.3 Kebijakan dan Implikasi Praktisi dalam Penelitian Public Relations yang Akan Diterapkan di Perusahaan Asuransi Swasta dan Asuransi Jiwa di Indonesia .....	103
5.4 Kebijakan dan Implikasi Praktisi dalam Penelitian Public Relations yang Akan Diterapkan di Perusahaan Asuransi Swasta dan Asuransi Jiwa di Indonesia .....	113
5.5 Kesimpulan dan Saran.....	124
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>130</b>

# **BAB 1**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Penelitian ini berangkat dari observasi awal tentang praktik Public Relations dalam membangun Community Relations. Public Relations memiliki peran sentral dalam setiap pengambilan keputusan dalam sebuah perusahaan. Praktik Public Relations juga semakin jauh dan berkembang karena dewasa ini perusahaan cenderung mengalami banyak tantangan, baik tantangan yang dapat dieksplorasi melalui tindakan nyata maupun tantangan yang bersifat kebijakan.

Pada prinsipnya, aktivitas Public Relations mengacu pada proses pembangunan komunikasi dan hubungan yang baik, tersistematis antara lembaga, organisasi, atau perusahaan dengan stakeholder internal maupun eksternal. Membangun komunikasi tersebut berarti menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya untuk mempengaruhi persepsi mereka agar organisasi memiliki citra yang baik (Myers, 2021).

Praktik *Public Relations* terus berkembang seiring dengan berbagai tantangan yang dihadapi oleh perusahaan dewasa ini. Tantangan tersebut bisa bersifat nyata, seperti perubahan dalam lingkungan bisnis, perkembangan teknologi, atau masalah lingkungan, maupun bersifat kebijakan, seperti regulasi pemerintah atau tuntutan sosial. Semua tantangan ini mempengaruhi cara perusahaan berinteraksi dengan masyarakat dan menjaga hubungan yang baik dengan mereka.

Dalam konteks asuransi binaan perusahaan, praktik *Public Relations* memiliki peran yang sangat penting dalam membangun kepercayaan dan mendapatkan dukungan dari masyarakat. Masyarakat perlu diberi pemahaman yang baik tentang produk dan layanan asuransi yang ditawarkan, serta pentingnya perlindungan keuangan melalui asuransi. Selain itu, perusahaan asuransi juga harus siap menghadapi berbagai tantangan yang mungkin timbul, baik itu dalam hal regulasi, reputasi, atau kebutuhan masyarakat yang terus berubah.

Peran *Public Relations* atau humas sangat penting dalam menghubungkan sebuah lembaga atau perusahaan dengan publik atau pihak-pihak yang berkepentingan. Hubungan yang baik dan efektif dengan publik dan pemangku kepentingan sangat krusial dalam membangun citra positif di masyarakat. Bertransformasinya PT. Askes menjadi BPJS Kesehatan Pusat membawa tantangan besar dalam mensosialisasikan program-program baru kepada masyarakat. Perubahan ini menimbulkan kendala pada masyarakat yang belum akrab dengan program dan prosedur baru yang diberlakukan.

Diperlukan peran public relations sebagai fasilitator komunikasi dan penyelesaian masalah untuk mengatasi tantangan-tantangan yang timbul akibat transformasi tersebut. Public relations harus memainkan peran yang proaktif dalam membangun citra yang telah dimiliki sebelumnya oleh PT. Askes. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi public relations yang efektif sangat diperlukan untuk membantu BPJS Kesehatan Pusat dalam menghadapi tantangan yang muncul akibat transformasi organisasi dan untuk membangun citra perusahaan yang positif di masyarakat.

BPJS Kesehatan Pusat menggunakan strategi komunikasi di bawah garis (below the line) dan di atas garis (above the line) untuk membangun citra perusahaan. Pendekatan ini mencakup berbagai saluran komunikasi yang berbeda, dari yang lebih langsung dan terukur hingga yang lebih luas dan tidak langsung.

Langkah-langkah yang diambil dalam menjalankan strategi komunikasi tersebut mencakup pendekatan dengan media massa dan media online, tanggung jawab sosial humas, dan kerjasama dengan berbagai pihak. Pendekatan dengan media massa dan online memberikan akses kepada publik secara luas, sementara pendekatan tanggung jawab sosial humas memperkuat citra positif perusahaan di mata masyarakat. Kerjasama dengan pihak lain juga membantu memperluas jangkauan dan dampak dari komunikasi perusahaan.

Secara keseluruhan, strategi komunikasi yang diimplementasikan oleh humas BPJS Kesehatan Pusat bertujuan untuk memperkuat citra perusahaan sebagai sebuah lembaga pemerintah yang profesional. Hal ini menunjukkan upaya perusahaan untuk membangun kepercayaan dan kredibilitas di mata publik melalui praktik-praktik komunikasi yang efektif dan terarah. Kata kunci yang relevan untuk penelitian ini mencakup public relations, humas, BPJS Kesehatan Pusat, strategi komunikasi, dan citra perusahaan. Dengan mengimplementasikan strategi komunikasi yang sesuai dan efektif, diharapkan BPJS Kesehatan Pusat dapat memperkuat posisinya sebagai lembaga yang dipercaya dan profesional dalam menyediakan layanan kesehatan kepada masyarakat. (Mutiara,2017).

Endang (2015) Hak atas kesehatan merupakan hak dasar setiap individu yang dijamin dalam Konstitusi dan perundang-undangan. Hal ini menempatkan

tanggung jawab pada semua pihak, termasuk Pemerintah, Pengusaha, dan seluruh anggota masyarakat untuk memastikan pemenuhan hak tersebut. Program Jaminan Kesehatan Nasional merupakan sarana penting dalam mewujudkan hak hidup sehat bagi masyarakat Indonesia. Dalam konteks ini, Undang-Undang BPJS mewajibkan partisipasi Pengusaha untuk menyediakan jaminan kesehatan bagi para pekerja.

Undang-Undang Perseroan Terbatas mengatur tanggung jawab sosial perusahaan atau Corporate Social Responsibility (CSR) yang mencakup kewajiban untuk memberikan manfaat sosial kepada masyarakat, termasuk pekerja. Salah satu bentuk CSR yang dapat dilaksanakan adalah penyelenggaraan jaminan kesehatan bagi pekerja. Dengan demikian, CSR dapat menjadi mekanisme yang efektif dalam mewujudkan hak hidup sehat bagi pekerja. Melalui penyelenggaraan jaminan kesehatan, perusahaan dapat memastikan pemenuhan hak dasar ini bagi pekerja, sekaligus memperkuat hubungan positif antara perusahaan dan karyawan.

Dengan adanya kewajiban dan tanggung jawab yang diatur dalam undang-undang, diharapkan bahwa penyelenggaraan program jaminan kesehatan oleh perusahaan melalui CSR dapat berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup pekerja serta masyarakat secara keseluruhan (Endang, 2015)

Peran Praktik *Public Relations* (PR) memiliki peran yang sangat krusial dalam membentuk citra dan hubungan antara penyelenggara jaminan sosial masyarakat dengan masyarakat secara luas. *Public Relations* bertanggung jawab

untuk mengelola komunikasi, membangun kepercayaan, dan mempromosikan pemahaman yang benar tentang layanan yang disediakan.

*Public Relations* memainkan peran yang sangat penting dalam memastikan bahwa penyelenggara jaminan sosial dapat berinteraksi secara efektif dengan masyarakat dan memenuhi kebutuhan mereka dengan baik. Melalui upaya *Public Relations* yang terarah, diharapkan bahwa hubungan antara penyelenggara jaminan sosial dan masyarakat dapat diperkuat, dan citra positif tentang layanan kesehatan dapat terus dibangun dan dipertahankan.

Keterkaitan antara penyelenggara jaminan sosial dan masyarakat memainkan peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Berikut beberapa poin yang menjelaskan keterkaitan ini: Kepercayaan: Hubungan yang baik antara penyelenggara jaminan sosial dan masyarakat membangun kepercayaan. Masyarakat yang percaya pada penyelenggara akan lebih mungkin menggunakan layanan kesehatan yang disediakan dan mengikuti prosedur yang ditetapkan. Partisipasi: Hubungan yang positif mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam program-program jaminan sosial, seperti program kesehatan. Partisipasi ini penting untuk keberhasilan program dan untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan manfaat yang maksimal. Umpan Balik: Hubungan yang baik memungkinkan adanya saluran komunikasi yang terbuka antara penyelenggara dan masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk memberikan umpan balik tentang kualitas pelayanan yang mereka terima, sehingga penyelenggara dapat melakukan perbaikan dan peningkatan yang diperlukan.

**Kepuasan Masyarakat:** Masyarakat yang puas dengan layanan kesehatan yang diberikan akan cenderung menggunakan layanan tersebut secara teratur dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kepuasan ini penting untuk menjaga kontinuitas pelayanan dan untuk membangun reputasi yang baik bagi penyelenggara. Hubungan yang positif antara penyelenggara jaminan sosial dan masyarakat tidak hanya mempengaruhi persepsi dan kepercayaan, tetapi juga secara langsung memengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan. Oleh karena itu, penting bagi penyelenggara untuk terus memperhatikan dan memperkuat hubungan ini untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencapai tujuan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat secara keseluruhan.

Keterkaitan antara kualitas pelayanan kesehatan dan community relations menekankan pentingnya membangun hubungan yang baik antara penyelenggara jaminan sosial dan masyarakat untuk meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan partisipasi masyarakat dalam layanan kesehatan yang disediakan. Hubungan yang kuat ini merupakan aspek penting dalam mencapai tujuan kesehatan yang lebih baik bagi masyarakat secara keseluruhan.

**Meningkatkan Akses Masyarakat terhadap Layanan Kesehatan:** Dengan berkomunikasi secara efektif melalui PR, penyelenggara jaminan sosial dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan kesehatan yang tersedia, manfaat yang mereka tawarkan, dan cara untuk mengaksesnya. Informasi yang jelas dan akurat yang disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media massa, media sosial, dan acara komunitas, dapat membantu mengatasi

hambatan akses seperti kurangnya pengetahuan atau kesadaran tentang program-program kesehatan yang ada.

Meningkatkan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan yang Diberikan: Dengan membangun hubungan yang baik melalui PR, penyelenggara jaminan sosial dapat meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang mereka terima. Komunikasi yang transparan, responsif, dan terbuka dari penyelenggara dapat meningkatkan kepercayaan dan rasa keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan penyediaan layanan. Dengan demikian, masyarakat merasa lebih dihargai dan didengar, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Dengan meningkatkan akses masyarakat dan tingkat kepuasan terhadap layanan kesehatan, penyelenggara jaminan sosial dapat mencapai tujuan mereka untuk memberikan layanan kesehatan yang berkualitas, terjangkau, dan berkelanjutan bagi masyarakat secara keseluruhan.

Mengerucut pada pemaparan diatas, mendorong peneliti untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana praktik *Public Relations* dalam membangun *Community Relations* dan kualitas pelayanan kesehatan bagi penyelenggara jaminan sosial masyarakat di Kota Sawahlunto - Sumatera Barat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Merujuk pada latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti untuk mengetahui lebih lanjut bagaimana praktik *Public Relations* dalam membangun *Community Relations* dan kualitas pelayanan kesehatan bagi penyelenggara jaminan sosial masyarakat di Kota Sawahlunto - Sumatera Barat.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui praktik *Public Relations* dalam membangun *Community Relations* dan kualitas pelayanan kesehatan bagi penyelenggara jaminan sosial masyarakat di Kota Sawahlunto - Sumatera Barat.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat atau signifikansi studi ini adalah:

1. Menawarkan analisis mengenai praktik *Public Relations* praktik *Public Relations* dalam membangun *Community Relations* dan kualitas pelayanan kesehatan bagi penyelenggara jaminan sosial masyarakat di Kota Sawahlunto - Sumatera Barat.
2. Studi ini dapat memberikan informasi dan sebagai referensi mengenai praktisi *Public Relations* dalam konteks Ilmu Sosial. Kajian *Public Relations* dilekatkan dengan Ilmu Komunikasi lebih banyak mengenai persoalan praktis. Studi ini memberikan tantangan baru pada kajian lebih teoritis dan praktis dengan landasan yang relevan untuk membedah persoalan *Public Relations* di Desa Salak Kecamatan Talawi, Kota Sawahlunto, Provinsi Sumatera Barat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Penelitian pada bab ini, menelusuri dan mengungkap aktivitas praktik Public Relations dalam mengelola konflik. Peneliti menggunakan pendekatan teori konflik yang dikembangkan oleh Lewis A Coser. Perspektif teoritis ini penting untuk membedah relasi serta mengurai sejumlah penelitian antara Public Relations dalam membangun Community Relations, dan pengelolaan konflik tersebut. Di samping itu, bab ini juga menguraikan perspektif teoritis yang digunakan untuk membedah persoalan disertasi ini.

#### **2.1. Penelitian Terdahulu Tentang relasi antara Public Relations dan Community Relations, dalam mengelola konflik asuransi.**

Bagian ini berisi mengenai penelitian tentang Public Relations dan Community Relations yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Penelitian Sumartono (2010), berisi tentang analisis sejauh mana hubungan manfaat Community Relations dengan PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk pada masyarakat Kragilan, Serang, Banten. Metode penelitian yang digunakan adalah dengan metode survei dengan alat pengumpulan data berupa kuesioner. Teknik informan yang digunakan yakni Stratified Random Informan (Informan Acak Stratifikasi). Analisis data dilakukan dengan menggunakan koefisien korelasi untuk menjelaskan tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat yang dinyatakan dengan berbagai tingkat hubungan dan koefisien determinasi untuk menunjukkan seberapa besar kontribusi dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Penelitian yang dilakukan membuktikan bahwa kegiatan Community Relations yang dilakukan PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk, Serang, Banten mempunyai nilai positif. Tingkat hubungan yang terjadi antara kegiatan tersebut, besarnya kontribusi yakni sebesar 99%. Berdasarkan hasil penelitian, kegiatan Community Relations yang ada telah membawa hasil yang sangat berarti terhadap perusahaan. Aspirasi masyarakat mengenai kegiatan Community Relations telah membawa hasil yang berarti dan sesuai dengan harapan. Yang perlu ditingkatkan adalah walaupun kegiatan Community Relations ini sudah berjalan dengan baik, pihak perusahaan tetap bisa mengkampanyekan kegiatannya.

Penelitian lainnya yang diungkapkan oleh Syahputra (2018) juga berkaitan dengan Public Relations, namun mengarah pada strategi media relations dalam paradigma pembelajaran di pertambangan timah dan agenda setting media di Bangka Belitung. Penelitian ini mengungkapkan dua sisi yang berbeda dari suatu tambang timah. Di satu sisi, pertambangan timah memiliki agenda agar dapat melakukan penambangan sesuai peraturan. Namun, pada sisi lainnya, pemerintah daerah sebagai pihak yang berada di luar institusi media massa dan perusahaan pertambangan juga memiliki agenda tersendiri. Hal tersebut memunculkan persoalan bahwa pertambangan timah di Bangka Belitung memiliki potensi konflik kepentingan, bukan saja antar perusahaan pertambangan dengan pemerintah, tetapi juga dengan warga masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi partisipatoris.

Data penelitian ini diperoleh melalui pengamatan dan partisipasi semi tertutup serta wawancara dengan sejumlah informan yang memiliki kompetensi dan relevansi dengan masalah penelitian. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa media massa sebagai institusi ekonomi digerakkan melalui prinsip transaksional. Pada sisi lain, Penambang timah dan pemerintah daerah memiliki agenda setting bersama. Relasi berbagai sisi tersebut merupakan faktor internal yang terjadi dalam suatu iklim media baru yang sangat dinamis.

Sedangkan, aktivitas yang sangat dinamis pada era media baru tersebut merupakan faktor eksternal. Relasi antara faktor internal dan eksternal tersebut digambarkan sebagai hal yang dapat menyusun agenda setting media. Agenda setting merupakan teori yang menjelaskan bahwa media membentuk agenda khalayak sehingga khalayak cenderung menilai suatu hal menjadi penting karena media menilai hal tersebut penting.

Penelitian Public Relations yang berhubungan dengan industri pertambangan memang sering kali fokus pada aktivitas Public Relations normatif, artinya berkaitan dengan kegiatan-kegiatan promosi dan citra. Wahidin (2020)

Menganalisis mengenai transformasi manajemen dan Public Relations yang dilakukan khususnya pada bidang Community Relations pada tambang batu bara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manajemen yang terdapat dalam aktivitas Public Relations pada Community Relations PT Adaro Indonesia. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan kualitatif yang mana informasi atau data yang dikumpulkan dideskripsikan berdasarkan ungkapan atau pernyataan para informan yang sebelumnya telah

ditentukan dengan teknik purposive informan melalui metode wawancara dan dokumentasi. Pendekatan kualitatif tipe deskriptif dipilih untuk mengetahui data-data dengan memahami fenomena penelitian sebelumnya yang dialami oleh para informan.

Penelitian Lukman Hakim (2021,) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya literasi asuransi syariah di Indonesia, terutama mengingat jumlah penduduk muslim yang signifikan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui peran yang dimainkan oleh Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) dalam meningkatkan literasi tersebut. Selain itu, penelitian ini ingin mengungkapkan hambatan-hambatan yang dihadapi dalam upaya memperkuat literasi asuransi syariah serta menawarkan solusi yang mungkin dalam mengatasi hambatan tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena literasi asuransi syariah. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi tidak langsung, dan studi dokumentasi untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang situasi yang ada.

Meskipun pandemi Covid-19 menjadi hambatan dalam pelaksanaan kegiatan langsung seperti roadshow, MES telah mengadopsi berbagai program online seperti webinar, e-learning, dan video edukasi untuk tetap menjalankan misi meningkatkan literasi asuransi syariah. Ini menunjukkan adaptabilitas MES dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan teknologi untuk mencapai tujuan mereka.

Solusi yang diajukan untuk meningkatkan literasi asuransi syariah adalah melalui kerjasama antara pemerintah, asosiasi, dan industri asuransi syariah itu sendiri. Dengan kolaborasi yang kokoh dan terintegrasi, diharapkan akan terjadi peningkatan yang signifikan dalam literasi asuransi syariah di Indonesia sesuai dengan harapan yang diinginkan.

Literasi asuransi syariah di Indonesia masih rendah meskipun memiliki potensi besar, terutama mengingat jumlah penduduk muslim yang signifikan. Penelitian ini ingin mengidentifikasi peran Masyarakat Ekonomi Syariah (MES) dalam meningkatkan literasi tersebut serta mengungkap hambatan dan solusi yang mungkin terjadi dalam proses penguatan literasi asuransi syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi tidak langsung, dan studi dokumentasi. MES telah meluncurkan beberapa program untuk meningkatkan literasi, seperti roadshow, webinar, e-learning, dan video edukasi. Namun, pandemi Covid-19 menjadi hambatan karena tidak semua kegiatan dapat dilaksanakan secara langsung. Oleh karena itu, sebagian besar kegiatan MES saat ini dilakukan secara online. Solusi untuk meningkatkan literasi asuransi syariah adalah melalui kerjasama antara pemerintah, asosiasi, dan industri asuransi syariah itu sendiri. Dengan kerjasama yang baik, diharapkan literasi asuransi syariah dapat meningkat sesuai dengan harapan.

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

Berbagai kajian tentang konflik, telah sejak lama menjadi perhatian teoritis ilmu sosial, baik dari perspektif Marxian, Neo-Marxian, maupun Non-

Marxian. Tidaklah berlebihan jika dikatakan konflik merupakan realitas sosial yang selalu terjadi dan bahkan tidak pernah berhenti, sepanjang dalam kelompok – kelompok yang memiliki kepentingan dan strata berbeda (Coser, 1964).

Dalam perkembangan ilmu sosial, ada banyak perspektif dan teori yang dapat digunakan untuk mengaji konflik industrial yang masing– masing perspektif dan tentu saja memiliki keunggulan dan juga kelemahan. Seterusnya melacak perkembangan teori konflik, perlu dilihat kembali pada masa-masa dominasi teori struktural fungsional. Selama tahun 1950an, pemikiran personian begitu populer dan menjadi mainstream perkembangan teori sosial.

Akan tetapi, pada tahun 1960an, teori fungsional dalam sosiologi yang mencari arah teoritis baru membawa sosiologis keluar dari inti teoritisnya yang semula didominasi teori struktural fungsional, bahkan menjadi semacam seremonial bagi ahli sosiologi yang mencari arah teoritis baru membawa sosiologi keluar dari inti teoritisnya yang semula didominasi teori struktural fungsional ke arah baru yaitu teori konflik.

Teori Konflik Non-Marxian, pada terjadinya konflik berdasarkan kondisi-kondisi yang menghasilkan keyakinan atau kepercayaan tentang adanya tujuan-tujuan yang tak selaras. Asumsi dasar tentang sifat manusia dan proses sosial yang mengikutinya. Inilah pandangan Non Marxian secara laten maupun actual merupakan sumber terjadinya konflik (Coser, 1964).

Teori ini sangat berbeda dari teori Marx, karena menganalisis konflik tanpa memperhitungkan politik ekonomi yang ada. Jika Marx bersandar pada kepemilikan alat produksi. Dalam terminologi ini, di luar Marxisme ia

mengembangkan beberapa terminologi bahwa sistem sosial itu dikordinasi secara imperatif melalui kekuasaan. Pengembangan teori non-marxian antara lain George Simmel yang dilanjutkan oleh Ralf Dahrendorf, Randall Collins dan Lewis Coser. Untuk selanjutnya studi ini mengaji praktik Public Relations dalam mengelola konflik dengan masyarakat dan membangun Community Relations di masyarakat.

Studi ini menggunakan teori Lewis Coser, yang dimulai dari fungsionalisme konflik. Di mana hal ini Lewis Coser makin meluasnya kritik terhadap fungsionalisme, maka Coser menawarkan konflik sebagai alternatif. Meskipun Coser secara konsisten mengkritisi fungsionalisme parsonian karena gagal mengatasi isu konflik, tetapi Coser dengan tajam juga mengkritik Dahrendorf yang kurang menekankan fungsi positif konflik untuk menjaga sistem sosial. Kedua kritik itulah yang mendorong Coser merumuskan suatu skema teoritis yang melengkapi teori fungsional dan konflik-dialektis (Coser, 1964).

Dalam fenomena sosial di lingkungan masyarakat yang dekat di PT Xpertambangan, umumnya muncul akibat dari ketidakpuasan terhadap suatu kebijakan di lingkungan tersebut. Akibat ketidakpuasan pada gerakan sosial di masyarakat pada lingkungan pertambangan mengacu pada teori konflik karya Lewis A Coser (1956) "The Functions of Social Conflict", menegaskan bahwa konflik sosial antar praktik Public Relations dalam membangun Community Relations, terdapat unsur yang realities dan yang non-realities. Konflik realistik berasal dari kekecewaan terhadap tuntutan-tuntutan khusus yang terjadi dan dari perkiraan kemungkinan keuntungan para partisipan yang ditunjuk pada objek yang dianggap mengecewakan.

Coser mendasarkan analisisnya pada ide-ide bahwa konflik merupakan salah satu bentuk interaksi sosial yang mendasar, dan proses konflik dikaitkan pada bentuk alternatif seperti kerjasama sementara perhatian Coser tidak pada hubungan timbal balik yang kompleks dan tidak kentara antara bentuk konflik interaksi antarpribadi, tetapi ada konsekuensi untuk keseluruhan konflik pada keseluruhan sistem sosial yang lebih besar dimana konflik terjadi (Cosser, 1964).

### **2.3 Risiko Pada Manajemen Konflik**

Kehadiran risiko pada manajemen konflik dimana resiko perusahaan dan masyarakat mengakibatkan beberapa ketidaknyamanan dalam masyarakat dan berpengaruh pada bidang ekonomi. Risiko memiliki tiga pokok beban dalam masyarakat, yaitu sebagai berikut. 1. Ukuran dana darurat yang harus disisihkan. 2. Masyarakat dipisahkan dari beberapa barang dan jasa yang dapat berperan mengurangi kerugian. 3. Kekhawatiran dan ketakutan. 1. Dana Darurat yang Besar Adalah bijaksana untuk mengumpulkan dana sampingan untuk keadaan darurat. Bagaimanapun juga, tidak adanya asuransi, individu dan perusahaan bisnis akan menaikkan ukuran dana darurat untuk membayar kerugian yang tidak diharapkan. Sebagai contoh, asumsikan Anda telah membeli rumah seharga Rp 300,000,000, dan ingin menghitung dana untuk memperbaiki apabila rumah mengalami kerusakan yang disebabkan oleh kebakaran, hujan es, angin topan atau beberapa peril lainnya.

Tanpa asuransi, perusahaan dan masyarakat seharusnya menyimpan sekurang-kurangnya USD20,000 per tahun untuk biaya pembangunan yang cukup dalam periode yang relatif pendek. Meskipun kerugian terjadi lebih awal dan dana untuk keadaan darurat mungkin tidak mencukupi untuk membayar kerugian. Apabila Anda seseorang yang memperoleh pendapatan menengah, Anda akan merasa kesulitan untuk

menabung. Dalam berbagai peristiwa sejumlah besar yang harus ditabung, arus konsumsi yang menghabiskan harus dikurangi, akan mengakibatkan standar yang rendah bagi kehidupan. 2. Kerugian dari Beberapa Barang dan Jasa Beban kedua dari risiko, yaitu bahwa masyarakat dipisahkan dari beberapa barang dan jasa yang dapat berperan mengurangi risiko.

Pertanggungjawaban perkara hukum. Perusahaan lain menghentikan memproduksi beberapa produk, termasuk produk askes, helm football, silicon-gel yang diimplant di dada, dan beberapa peralatan pengontrol kelahiran. 3. Kekhawatiran dan Ketakutan Beban yang terakhir dari risiko adalah kekhawatiran dan ketakutan pada saat akan memulai suatu aktivitas. Contoh yang banyak dapat mengilustrasikan adalah kegelisahan mental dan ketakutan yang disebabkan oleh risiko. Orang tua mungkin terlalu takut jika anak remajanya atau anak perempuannya menempuh perjalanan darat dalam cuaca yang buruk karena risiko kecelakaan pada jalan yang licin dapat terjadi.

Beberapa penumpang pada jet komersial mungkin menjadi nervous sekali dan ketakutan apabila jet tersebut mengalami guncangan yang besar selama penerbangan. Siswa remaja memerlukan nilai C pada perkuliahan untuk lulus, mungkin memasuki ruang ujian terakhirnya dengan perasaan khawatir dan ketakutan.

A. Metode dalam menangani risiko Apabila kita diserang stres lebih awal, risiko menjadi beban tidak hanya pada individu, tetapi juga terhadap masyarakatnya. Jadi, hal itu penting untuk memeriksa beberapa teknik untuk menyelesaikan permasalahan dari risiko. Terdapat 5 metode utama dalam menangani risiko yaitu sebagai berikut. 1. Menghindari Kerugian Menghindari adalah salah satu cara untuk menangani risiko. Sebagai contoh, Anda dapat menghindari risiko dirampok di area yang tingkat kriminalnya tinggi dengan menjauhi area tersebut. Anda dapat menghindari risiko

perceraian dengan cara tidak menikah dan perusahaan bisnis dapat menghindari risiko dituntut karena produk tidak sempurna dengan cara tidak memproduksi produk tersebut. Bagaimanapun, tidak seluruh risiko harus dihindari. Sebagai contoh, Anda dapat menghindari risiko kematian atau kelumpuhan dalam kecelakaan pesawat dengan cara mengurangi untuk terbang. Akan tetapi, pilihan ini praktis atau merugikan? Alternatifnya, yaitu mengemudi atau naik bis atau kereta api (sering kali tidak menarik). Meskipun risiko dari kecelakaan  $\lambda$  ADBI4211/MODUL 1 1.27 pesawat terjadi, catatan keamanan dari penerbangan udara komersial adalah baik, dan terbang adalah risiko yang beralasan untuk diasumsikan.

2. Mengontrol Kerugian Mengontrol kerugian adalah metode penting lainnya untuk menangani risiko. Mengontrol kerugian terdiri dari beberapa aktivitas yang mengurangi frekuensi dan kerugian yang besar. Jadi, mengontrol kerugian memiliki dua tujuan utama, yaitu mencegah kerugian dan mengurangi kerugian.

a. Mencegah kerugian Mencegah kerugian dimaksudkan untuk mengurangi probabilitas dari kerugian agar frekuensi dari kerugian dapat dikurangi. Contoh yang banyak dari pencegahan kerugian individu dapat diberikan. Kecelakaan mobil dapat dikurangi jika pengemudi mobil menaati peraturan mengemudi yang aman dan mengemudi secara hati-hati. Sejumlah serangan jantung dapat dikurangi apabila seseorang mengontrol berat badan, tidak merokok, dan diet secara sehat. Mencegah kerugian juga penting untuk perusahaan bisnis. Sebagai contoh, ledakan ketel uap dapat dicegah dengan memeriksa secara periodik dengan perencanaan. Kecelakaan di tempat kerja dapat dikurangi dengan eliminasi dari kondisi kerja yang tidak aman dan dengan pelaksanaan kerja yang keras dalam menerapkan peraturan keselamatan; dan kebakaran dapat dicegah dengan cara melarang pekerja untuk merokok di mana terdapat bahan yang mudah terbakar. Singkatnya, tujuan dari mencegah kerugian

adalah untuk mencegah kemungkinan terjadinya kerugian. b. Mengurangi kerugian Usaha untuk mengurangi kerugian secara tepat dapat mengurangi frekuensi terjadinya kerugian, sebelum kerugian itu benar-benar terjadi. Jadi, tujuan kedua dari mengendalikan kerugian adalah untuk mengurangi besarnya kerugian setelah terjadi. Sebagai contoh, department store dapat menginstall sistem penyiraman sehingga api akan segera cepat dipadamkan sehingga dapat mengurangi kerugian. Tumbuhan dapat digunakan sebagai material penahan api untuk meminimalkan kerusakan kebakaran, pintu, api, dan dinding api dapat digunakan untuk mencegah kebakaran yang meluas, dan sistem peringatan masyarakat dapat menurunkan sejumlah kerugian dan korban jiwa dari tornado yang mendekat.

1.28 Manajemen Risiko dan Asuransi  $\lambda$  Dari inti pandangan dalam masyarakat, mengendalikan kerugian merupakan kebutuhan yang sangat tinggi karena dua alasan. Pertama, biaya tidak langsung dari kerugian dapat meluas dan beberapa hal dapat dengan mudah melebihi biaya langsung. Sebagai contoh, pegawai terluka pada waktu bekerja. Sebagai tambahan untuk bertanggung jawab terhadap biaya medis pekerja dan beberapa persen pendapatan (biaya langsung), perusahaan mungkin mengeluarkan biaya tidak langsung yang cukup besar; mesin mungkin mengalami kerusakan dan harus diperbaiki; lini perakitan mungkin harus dihentikan; biaya-biaya dikeluarkan dalam pelatihan seorang pekerja baru untuk menggantikan pekerja yang terluka; serta suatu kontrak mungkin dibatalkan karena barang-barang tidak dikirimkan tepat waktunya. Untuk mencegah terjadinya kerugian, biaya tidak langsung dan biaya langsung dikurangi. Kedua, biaya sosial dari kerugian dikurangi. Sebagai contoh, asumsikan bahwa pekerja dalam contoh awal meninggal karena kecelakaan. Masyarakat dipisahkan selamanya dari beberapa barang dan jasa yang dapat diproduksi oleh pekerja yang meninggal tersebut. Keluarga pekerja

kehilangan pendapatan pekerja dan mungkin mengalami duka cita yang mendalam dan kesulitan keuangan. Pekerja secara pribadi mengalami sakit yang hebat dan menderita sebelum meninggal. Singkatnya, biaya sosial ini dapat dikurangi melalui program pengendalian kerugian yang efektif.

3. Retensi Retensi merupakan metode ketiga dalam menangani risiko. Individu atau perusahaan bisnis mempertahankan seluruh atau sebagian dari risiko yang diberikan. Retensi risiko dapat menjadi aktif atau pasif.

a. Retensi aktif Retensi risiko aktif diartikan bahwa individu secara sadar mengetahui akan risiko dan dengan bebas merencanakan untuk mempertahankan seluruh atau bagian dari hal tersebut. Sebagai contoh, suatu pengendara motor berharap untuk mempertahankan risiko dari suatu kerugian benturan kecil dengan membeli suatu polis asuransi kendaraan sebesar USD250 atau lebih tinggi. Suatu pemilik rumah boleh mempertahankan suatu bagian kecil dari risiko kerusakan pada rumah dengan membeli polis kepemilikan rumah dengan pengurangan yang besar. Suatu perusahaan bisnis boleh dengan bebas mempertahankan risiko dari pencurian picik oleh karyawan, pencurian di  $\lambda$  ADBI4211/MODUL 1 1.29 toko atau produksi cacat dari barang-barang yang tidak tahan lama. Dalam kasus ini, suatu keputusan sadar dibuat untuk mempertahankan sebagian atau keseluruhan dari risiko yang ditentukan. Retensi risiko aktif digunakan untuk dua alasan yang utama. Pertama, hal tersebut dapat menyimpan uang. Asuransi mungkin tidak dibeli sama sekali atau mungkin saja dibeli dengan suatu pengurangan; cara yang manapun, hal tersebut sering menghemat dalam jumlah yang besar dari biaya asuransi. Kedua, risiko boleh dengan sengaja dipertahankan karena asuransi perdagangan tidak tersedia atau tidak dapat menghasilkan.

B. Retensi pasif risiko, dapat juga ditahan dengan pasif. Risiko tertentu mungkin tanpa diketahui dipertahankan karena ketidaktahuan, pengabaian atau

kemalasan. Retensi pasif sangat berbahaya jika risiko yang dipertahankan memiliki potensi untuk menghancurkan keuangan Anda. Sebagai contoh, banyak para pekerja dengan pendapatan yang diperoleh tidak diasuransikan terhadap risiko dari total jangka panjang dan kelumpuhan secara permanen di bawah rencana pendapatan kelumpuhan baik secara perorangan maupun kelompok. Bagaimanapun, konsekuensi keuangan yang kurang baik dari kelumpuhan total dan permanen biasanya lebih menyiksa daripada kematian dini. Oleh karena itu, seseorang yang tidak mengasuransikan terhadap risiko ini menggunakan teknik dari retensi risiko yang paling berbahaya dan cara yang tidak tepat. Secara ringkas, retensi risiko merupakan teknik penting untuk menangani risiko, khususnya pada program manajemen risiko perusahaan yang modern.

Retensi risiko, bagaimanapun juga sesuai terutama untuk risiko yang berfrekuensi tinggi, kerugian yang rendah di mana kerugian potensial relatif kecil. Kecuali dalam keadaan yang tidak biasa, retensi risiko tidak perlu digunakan untuk mempertahankan frekuensi yang rendah, risiko kerugian yang tinggi, seperti risiko dari biaya pengobatan yang besar, kelumpuhan jangka panjang atau suatu perkara pengadilan.

4. Transfer Nonasuransi Transfer nonasuransi adalah teknik lain untuk penanganan risiko. Risiko ditransfer pada pihak selain dari perusahaan asuransi. Suatu risiko dapat ditransfer dengan beberapa metode, antara lain sebagai berikut.

1.30 Manajemen Risiko dan Asuransi  $\lambda$  a. Perpindahan risiko dengan kontrak Risiko yang tidak dikehendaki dapat ditransfer dengan kontrak. Sebagai contoh, risiko kerusakan televisi atau stereo set dapat ditransfer pada pengecer dengan membeli suatu kontrak jasa, yang membuat pedagang eceran bertanggung jawab untuk semua perbaikan setelah garansi berakhir. Risiko dari suatu peningkatan sewa dapat ditransfer pada pemilik tanah dengan lease jangka panjang. Risiko dari peningkatan harga dalam

biayabiaya konstruksi dapat ditransfer pada tukang bangunan dengan memiliki harga tetap dalam kontrak.

Akhirnya, suatu risiko dapat ditransfer dengan suatu klausul jaminankeamanan. Sebagai contoh, apabila suatu pabrik perancah memasukkan suatu klausul jaminan-keamanan dalam kontrak dengan pedagang eceran, pedagang eceran setuju untuk menjaga keamanan pabrik jika seandainya perancah roboh dan seseorang terluka. b. Hedging risiko harga Hedging risiko harga merupakan contoh lain dari perpindahan risiko. Hedging adalah suatu teknik untuk memindahkan risiko dari fluktuasi harga yang tidak menguntungkan kepada spekulator dengan perjanjian membeli dan menjual di masa yang akan datang pada suatu bursa yang terorganisasi, seperti Chicago Board of Trade atau New York Stock Exchange. Sebagai contoh, portfolio manajer mengenai dana pensiun mungkin memegang posisi yang besar dalam U.S Treasury bonds (saham) jangka panjang. Jika tingkat bunga meningkat, nilai dari treasury bonds akan menurun. Untuk hedging risiko itu, portfolio manajer dapat menjual U.S treasury bonds di masa depan.

Asumsikan bahwa tingkat bunga naik, seperti yang diharapkan dan harga saham menurun. Nilai dari kontrak di masa depan akan menurun, yang akan memungkinkan portofolio manajer untuk membuat penggantian kerugian pembelian dengan harga yang rendah. Laba yang diperoleh dari posisi penjualan di masa depan akan sebagian atau sepenuhnya diimbangi penurunan nilai pasar dari treasury bonds. Tentu saja, pasar tidak selalu bergerak sesuai dengan yang diharapkan dan hedging mungkin tidak cocok. Biaya-biaya transaksi juga terjadi. Bagaimanapun, dengan hedging, portfolio manajer dapat mengurangi kerugian potensial harga saham jika tingkat bunga naik. ADBI4211/MODUL 1 1.31 c. Persatuan dari perusahaan bisnis (perseroan)

Persatuan adalah contoh lain dari transfer risiko. Jika suatu perusahaan merupakan perusahaan perorangan, aset pribadi pemilik dapat diambil oleh kreditor untuk pembayaran hutang perusahaan itu. Jika persatuan perusahaan berupa perseroan, aset pribadi tidak dapat diambil oleh kreditor untuk membayar kewajiban perusahaan. Pada pokoknya, dengan persatuan kewajiban dari pemegang saham terbatas dan risiko dari perusahaan yang memiliki aset yang tidak cukup untuk membayar kewajiban bisnis dipindahkan kepada kreditor. 5. Asuransi Bagi kebanyakan orang, asuransi adalah metode yang paling praktis untuk menangani risiko utama. Walaupun asuransi pribadi memiliki beberapa karakteristik, tiga karakteristik utama harus ditekankan. Pertama, transfer risiko digunakan karena risiko murni ditransfer ke asuransi. Kedua, teknik pencarian pendapat umum (pooling) digunakan untuk membedakan kerugian dari yang kecil sampai ke seluruh kelompok sehingga rata-rata kerugian digantikan untuk kerugian nyata. Akhirnya, risiko mungkin dikurangi dengan penerapan hukum bilangan besar di mana asuransi dapat memprediksi pengalaman kerugian di masa yang akan datang dengan ketelitian yang besar.

#### **2.4 Public Relations dalam Menyelesaikan Konflik Masyarakat**

Industri pertambangan di mana *Public Relations* harus mengetahui berbagai persoalan yang dihadapi, agar dapat memenuhi tugas pokok dan tanggung jawabnya sebagai juru bicara. Selain itu, *Public Relations* harus tahu dan ingin tahu semua masalah yang mereka hadapi dan hadapi. Melalui pertemuan-pertemuan penting dan pertemuan-pertemuan yang berkaitan dengan pengembangan lembaga yang ditanganinya.

*Public Relations* berperan aktif dalam pengambilan keputusan. Kemampuan untuk melakukan komunikasi yang efektif, memotivasi dan mempengaruhi sehingga dapat mendukung dan mendorong kerjasama dengan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut maka peran *Public Relations* dalam penyelesaian konflik dapat diartikan sebagai berikut yaitu : 1) Mencari tahu konflik yang terjadi dan pihak yang berkonflik, mencari tahu penyebab konflik. 2) Pandangan yang lain mengenai konflik tersebut. 3) Mencari dan menemukan penyelesaian atas konflik yang terjadi. 4) Mencegah konflik timbul

kembali. Karena ketika suatu konflik terjadi dalam suatu Asuransi di PT X, para praktisi *Public Relations* mencegah konflik dalam PT X itu agar tidak menyebar atau bocor keluar PT X sehingga nama baik PT X tetap terjaga.

Selain itu *Public Relations* juga harus mencari tahu konflik apa yang terjadi dan penyebab konflik tersebut, setelah mencari tahu tentang konflik tersebut *Public Relations* bekerja sama dengan pihak terkait seperti manajemen konflik PT X untuk mencari penyelesaian atas konflik.

Myers (2021) memulai pembahasan teori *Public Relations* dengan memahami sejarah *Public Relations* terlebih dahulu. Tampaknya Myers sendiri masih ragu dalam mengorganisasikan teori *Public Relations* secara tertata. Perhatian *Public Relations* soal etika, berbagai perdebatan tentang definisi dan praktik PR, perhatian terhadap profesionalisasi bidang *Public Relations*, dan fokus profesi pada fungsi manajerial semuanya berakar pada sejarah *Public Relations*. Karena itu, Myers menaruh perhatian penting terhadap sejarah *Public Relations* untuk menemukan bagaimana determinasi teori *Public Relations* terbentuk.

Determinasi *Public Relations* dari segi budaya sosial masyarakat dalam konteks PR di *Community Relations* merupakan bagian dari kegiatan *Public Relations*. Untuk itu, proses *Public Relations* dalam *Community Relations* berhadapan langsung dengan persoalan-persoalan sosial nyata yang dihadapi oleh komunitas di sekitar lingkungan PT. X. Proses tersebut bertujuan untuk mengidentifikasi dan mencari solusi atas masalah yang dihadapi.

Kegiatan ini berfokus terhadap masalah yang dihadapi komunitas. Setelah itu, Iriantara (2019) mengatakan bahwa kegiatan *Community Relations* pada aktivitas PT X harus terkoordinasi dengan komunitas sekitar lingkungan PT. X. Keterlibatan *Community Relations* di tengah komunitas berperan penting dalam pemecahan masalah yang dihadapi komunitas dengan kelompok sosial, contohnya

kegiatan kepemudaan yang menyediakan fasilitas bagi komunitas di dalam kegiatannya.

Praktisi *Public Relations* bekerja untuk mencapai tujuan dengan program *Community Relations* yang dijalankan. Masukan dari praktisi *Public Relations* diperlukan sebagai pedoman untuk melaksanakan kegiatan *Community Relations* dalam aktivitas PT. X.

Waddock (1995) dalam Iriantara (2019) mengungkapkan bahwa dengan *Community Relations*, praktisi *Public Relations* berarti menangani *Community Relations* dan melengkapi aktivitas PT Xkedepannya. Dari pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa proses *Public Relations* sejatinya mampu memberikan manfaat bagi komunitas PT. X.

Bentuk lain keterlibatan sosial PT X untuk menyelesaikan konflik adalah dengan *Community Relations*. *Community Relations* dapat memfasilitasi terwujudnya tanggung jawab sosial PT X melalui penyelesaian konflik masyarakat. *Community Relations* dalam komunitas memang tidak memiliki hubungan dengan PT. X, namun komunitas memiliki hubungan fungsional dengan PT. X. Secara langsung, komunitas memiliki harapan atas peran dalam menyelesaikan masalah komunitas nantinya. Untuk itu, komunikasi merupakan bagian dari praktisi *Public Relations* yang pada akhirnya mampu membangun dan menjalin relasi dengan komunitas.

## **2.5 Public Relations dan Community Relations Serta Kearifan Lokal Minangkabau**

*Public Relations* berfungsi dalam mengelola dan menyebarkan informasi dari individu atau organisasi (seperti bisnis, lembaga pemerintah, atau organisasi nirlaba) kepada publik untuk mempengaruhi persepsi publik mereka. Hubungan masyarakat dan publisitas berbeda karena *Public Relations* dikendalikan secara internal, sedangkan publisitas tidak dikendalikan dan disumbangkan oleh pihak eksternal.

Puspo (2014). Mengatakan bahwa pekerjaan *Public Relations* penting untuk hubungan masyarakat termasuk koordinator akun, eksekutif akun, supervisor akun, dan manajer hubungan media. Serangkaian program-program kehumasan yang direncanakan sedemikian rupa menunjang pencapaian tujuan organisasi. Spesialis *Public Relations* bertanggung jawab untuk membangun dan memelihara hubungan dengan audiens sasaran yakni organisasi, media, media perdagangan yang relevan, dan pemimpin opini lainnya.

Departemen humas mengawasi dan menilai sikap publik, memelihara hubungan timbal balik, dan pengertian antara organisasi dan publiknya. Kegiatan tersebut dapat meningkatkan saluran komunikasi dan melembagakan cara-cara baru untuk mengatur arus informasi dan pemahaman dua arah. *Public Relations Society of America* (PRSA) mengadopsi definisi *Public Relations* guna mengidentifikasi tujuannya: “*Public Relations* membantu sebuah organisasi dan publiknya saling beradaptasi satu sama lain.” PRSA selanjutnya juga menjelaskan fungsi hubungan masyarakat, yaitu:

- a. Membantu masyarakat yang kompleks dan pluralistik untuk mencapai keputusan sehingga berfungsi lebih efektif dengan cara meningkatkan kontribusi serta saling pengertian di antara kelompok dan lembaga. Hal ini berfungsi untuk membawa kebijakan swasta dan publik ke dalam harmoni.
- b. Humas melayani berbagai institusi dalam masyarakat seperti bisnis, serikat pekerja, lembaga pemerintah, asosiasi sukarela, yayasan, rumah sakit, sekolah, perguruan tinggi, dan lembaga keagamaan. Untuk mencapai tujuan mereka, lembaga-lembaga ini dapat mengembangkan hubungan yang efektif dengan banyak khalayak atau publik yang berbeda seperti karyawan, anggota, pelanggan, komunitas lokal, pemegang saham, dan lembaga lainnya, serta kaitannya dengan masyarakat luas.
- c. Manajemen lembaga perlu memahami sikap dan nilai publiknya untuk mencapai tujuan kelembagaan. Tujuan itu sendiri dibentuk oleh lingkungan eksternal. Praktisi hubungan masyarakat bertindak sebagai penasihat bagi manajemen dan sebagai mediator yang membantu menerjemahkan tujuan pribadi menjadi kebijakan dan tindakan yang masuk akal dan dapat diterima publik.

Praktisi *Public Relations* dalam setiap PT X menjadi sangat penting dalam membangun *Community Relations*. Karena merekalah yang yang *Public Relations* agar tetap berjalan, menyebarkan pesan organisasi, dan meminimalkan efek publisitas negatif.

Di sebuah PT X kecil, praktisi *Public Relations* dapat bertindak dalam banyak peran, mulai dari menulis rilis, daftar agenda kegiatan pimpinan Asuransi

di PT X, menjaga hubungan baik *stakeholder* internal dan eksternal di suatu Asuransi di PT X. Staf pada PT X besar atau PT X *Public Relations* besar dapat memiliki peran yang lebih khusus untuk menangani kebutuhan organisasi yang berbeda.

Ketika publik mempertanyakan hak keberadaan banyak lembaga, terutama PT X yang dianggap “terlalu besar untuk gagal” di tengah krisis keuangan global, fungsi humas tradisional untuk menjaga hubungan baik dengan masyarakat menjadi lebih penting dari sebelumnya. Namun demikian, menjaga hubungan baik dengan komunitas tempat mereka beroperasi juga tetap menjadi tantangan besar bagi semua organisasi karena nilai-nilai dan harapan yang saling bersaing yang dimiliki oleh berbagai bagian masyarakat sehubungan dengan keberadaan dan kinerja organisasi.

Dalam dekade terakhir, kebutuhan untuk menunjukkan “tanggung jawab sosial Asuransi di PT X” telah mendorong pentingnya menjadi “warga Asuransi di PT X” yang baik serta menggaris bawahi pentingnya menjadi warga masyarakat yang baik. Sementara organisasi sering membantu masyarakat dengan menyedi pekerjaan, basis pajak, dan barang dan jasa, dalam prosesnya mereka juga dapat mencemari lingkungan, menciptakan pengangguran selama kemerosotan ekonomi, dan berkontribusi pada efek merugikan sosial lainnya.

Kelompok aktivis sering menantang PT X untuk kegiatan yang “tidak bertanggung jawab”. Dalam konteks kontemporer, memelihara hubungan masyarakat yang baik melibatkan tidak hanya mendorong publisitas propaganda

tetapi juga “mendengarkan” dan menjadi responsif terhadap tuntutan masyarakat yang tulus.

Demikian pula, terlepas dari filosofi politik suatu masyarakat, lembaga pemerintah berkewajiban untuk menerima tuntutan warga negara yang terjadi melalui hubungan masyarakat yang baik. Humas membantu proses ini dan karena itu menjalankan fungsi vital bagi organisasi yakni dengan menjadi “mata dan telinga” bagi organisasi, bertindak sebagai “hati nurani” organisasi, dan dengan menjembatani kesenjangan antara organisasi dan masyarakat (Myers, 2021).

Dalam proses nilai kearifan lokal yang terkandung dalam kehidupan masyarakat cukup banyak terdapat sistim nilai yang menjadi falsafah hidup dan pedoman masyarakat dalam menjalankan aktivitas kehidupan sehari-hari. Makna dari nilai kearifan lokal yang ada dalam masyarakat Minangkabau yakni kearifan pendidikan merupakan bagian pendidikan karakter.

Pendekatan *Public Relations* dalam PT X dapat menciptakan hubungan yang positif dan berkelanjutan dengan masyarakat Minangkabau, sambil memperkuat citra PT X sebagai entitas yang peduli dan terhubung dengan nilai-nilai lokal yang mendalam.

Dengan mengadopsi pendekatan yang memperhatikan nilai-nilai kearifan lokal dan mengintegrasikannya ke dalam strategi *Public Relations*, PT X dapat membangun hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan dengan masyarakat Minangkabau. Komitmen PT. X, terhadap pengembangan dan pelestarian nilai-nilai lokal yang memiliki relevansi signifikan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Dengan *Public Relations* dapat menjadi alat yang efektif untuk

memperkuat hubungan positif antara Nusa Alam dan masyarakat sekitar wilayah operasional pertambangan, sambil meningkatkan pemahaman dan penghargaan terhadap nilai-nilai budaya yang ada.

Kearifan lokal memiliki fungsi untuk menjaga keberlanjutan, dan adanya bergeseran budaya dan terlupanya kearifan lokal, Adapun praktik kearifan lokal, Ruhailah (2015 hlm 4), bahwa praktik berbasis kearifan lokal dalam berbagai ranah kehidupan, baik dalam menuju sumber inovasi dan keterampilan yang di berdayakan untuk penguatan karakter masyarakat.

Kearifan lokal Minangkabau, Suku bangsa Minangkabau, salah satu suku bangsa di Indonesia memiliki berbagai bentuk dan proses upacara tradisional yang dilewati manusia sejak fase kelahiran sampai fase manusia itu meninggal. Upacara daur hidup dalam masyarakat minangkabau antara lain : Upacara kelahiran, dijapuk bako, perkawinan dan kematian, nilai dan makna berdasarkan adat dan agama sesuai dengan falsafah utama masyarakat Minangkabau yaitu, Adat Basandi Syarak, Syarak Basandi Kitabullah”.

Falsafah alam Minangkabau, alam takambang jadi guru merupakan folklore berupa pepatah, petiti, pantun oleh suku Minangkabau. Didalam Falsafah tersebut terdapat kalimat yang singkat dan padat dengan petuah dan nasehat, dan dapat dikatakan bentuk puisi lama dan sastra lama.

Dengan memperhatikan dan menerapkan nilai-nilai yang terkandung dalam falsafah "takambang jadi guru", praktisi *Public Relations* PT X dapat menciptakan dampak yang positif dalam lingkungan operasinya, memperkuat hubungan dengan komunitas lokal, dan memperkaya warisan budaya yang ada,

melalui pendekatan yang berpusat pada falsafah "takambang jadi guru", Nusa Alam Lestari memiliki kesempatan untuk menjadi agen perubahan positif dalam industri pertambangan, memberikan dampak yang positif dan berkelanjutan bagi lingkungan, komunitas, dan warisan budaya di sekitarnya, sambil mencapai kesuksesan di pertambangan batu bara.

## **2.6 Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang Berkeadilan Sesuai Tujuan Pokok Hukum dalam Perspektif Undang-Undang dan Peraturan Presiden**

BPJS adalah sebuah badan hukum publik yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden, yang didirikan atas perintah Undang-Undang. BPJS berfungsi memberikan pelayanan kesehatan dengan kewenangan mengambil keputusan mengikat dan mandiri untuk kepentingan benefit pesertanya. BPJS juga memiliki daya paksa terhadap warga negara, dikarenakan memiliki persyaratan dengan berbagai kewajiban yang harus dipenuhi oleh peserta maupun provider.

BPJS dalam perspektif hukum diterima atau diperlakukan dengan konstruksi hukum sebagai *rechtspersoon* / *rechtssubject* dengan azas *communis opinio doctorum*, yang dalam pelaksanaan fungsinya tunduk pada azas-azas hukum. Sebagai badan negara, BPJS memiliki otoritas kebijakan yang independen sepanjang digunakan untuk sebesar-besarnya bagi kepentingan manfaat yang diterima peserta. Dalam ruang lingkup Hukum Administrasi Negara (HAN), BPJS merupakan Badan Hukum Publik (BHP) yang sangat spesifik dikarenakan BPJS merupakan satu-satunya BHP yang dibentuk dan (hanya) dapat dibubarkan dengan Undang-Undang.

Rekonstruksi Hukum BPJS sebagai pencegahan terjadinya Fraud dalam pelayanan kesehatan Sejak beroperasi 1 Januari 2014 sampai sekarang BPJS Kesehatan mengalami banyak tantangan dalam melaksanakan program jaminan kesehatan nasional (JKN)/ Kartu Indonesia Sehat (KIS). Diantaranya mencegah terjadinya tindak kecurangan (fraud). Tindak kecurangan disinyalir bisa terjadi dalam pelaksanaan JKN. Fraud dapat dikatakan sebagai tindakan yang dilakukan untuk mencari keuntungan secara tidak wajar. Untuk itu diperlukan langkah kongkrit membuat sistem pencegahan, deteksi, dan penindakan kecurangan (fraud). Inilah yang mendasari pembahasan atau penyusunan Permenkes No.36 Tahun 2015 tentang Pencegahan Kecurangan (Fraud) dalam Jaminan Kesehatan Nasional. 32 Pencegahan fraud dalam JKN secara umum memiliki tujuan untuk menghindari terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan Program JKN. Tujuan khusus pencegahan fraud dalam JKN antara lain:

1. Mencegah terjadinya fraud
2. Menangkal pelaku potensial
3. Mempersulit gerak langkah pelaku fraud
4. Mengidentifikasi kegiatan berisiko tinggi dan kelemahan pengendalian internal
5. Tuntutan kepada pelaku

Salah satu titik paling rawan potensi fraud dalam program JKN/KIS itu ada di tingkat fasilitas kesehatan (faskes) sebagaimana telah dibahas sebelumnya. BPJS Kesehatan dapat dikatakan relatif baik pengawasannya karena yang mengawasi itu internal dan eksternal (DJSN, OJK). Faskes seperti fasilitas

kesehatan tingkat pertama (FKTP) paling rawan melakukan rujukan yang tidak perlu. Sementara di fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan (FKRTL) paling rawan melakukan penulisan kode diagnosis yang berlebihan (upcoding). Potensi rawan fraud juga terjadi dalam hal klaim yang dibayar BPJS Kesehatan ke RS. Sebab klaim yang dibayar BPJS Kesehatan mengacu paket tarif INA-CBGs tanpa batas atas, sementara pihak Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK), khususnya rumah sakit, dapat merasa tidak puas terhadap tarif INA-CBGs tersebut. Motivasi untuk mencari “keuntungan ekonomi” akhirnya mendorong terjadinya fraud pada PPK. Hal ini terjadi karena regulasi yang belum jelas, sementara JKN/KIS merupakan program besar. 34

Fraud pada BPJS Kesehatan dapat terjadi karena beberapa hal, terutama pada regulasi yang belum dapat menegakkan ketiga unsur utama hukum secara jelas. Beberapa alasan tepat maraknya kecurangan pada BPJS Kesehatan antara lain karena adanya kelemahan atau kekosongan hukum yang mengatur fraud pada BPJS dan peraturan perundangan yang mengatur tentang fraud dalam bentuk Permenkes maupun peraturan BPJS selama ini hanyalah mengatur isu pencegahan dan tidak memiliki daya penegakan hukum. Selain itu, tidak adanya sanksi atau penegakan hukum yang memadai terkait dengan BPJS Kesehatan, kurangnya sosialisasi aturan dan moral dalam fraud pada hampir seluruh pemangku kepentingan BPJS Kesehatan, lemahnya sistem pengawasan JKN, serta rendahnya kualitas kesadaran sosial masyarakat maupun Pemberi Pelayanan Kesehatan (PPK) memicu terjadinya tindakan fraud dalam pelayanan kesehatan.

Mencegah kecurangan (fraud) jadi salah satu tantangan dalam pelaksanaan program Jaminan Kesehatan Nasional/Kartu Indonesia Sehat (JKN/KIS) yang diselenggarakan BPJS Kesehatan. Salah satu dampak tindak kecurangan itu berdampak mengganggu kesehatan keuangan BPJS Kesehatan karena dana yang dibayar untuk memberikan manfaat kepada peserta menjadi sangat besar. Jika hal ini terus terjadi, maka keuangan Dana Jaminan Sosial (DJS) Kesehatan akan terganggu, bahkan sustainabilitas program JKN/KIS menjadi terancam. Secara umum fraud terjadi karena sistem kesehatan yang berjalan menggunakan jaminan dalam bentuk klaim. Dalam program JKN/KIS, BPJS Kesehatan membayar pelayanan yang telah diberikan fasilitas kesehatan seperti RS ke peserta dengan berbasis klaim. Klaim yang disusun itu berdasarkan berbagai kode tindakan. Kode tindakan itu dapat dimanipulasi sehingga menguntungkan oknum di RS. Akibat fraud itu BPJS Kesehatan membayar klaim lebih besar dari yang seharusnya. Perilaku fraud itu merupakan tindakan yang bisa menular. Jika ada pelaku fraud yang tidak terdeteksi dan tidak ditindak, itu akan menjadi contoh bagi pihak lain untuk melakukan fraud. Tanpa pencegahan dan penindakan maka kerugian yang timbul akibat fraud akan terus menumpuk dan membesar.

Ada yang beranggapan tindakan itu sebagai bentuk kompensasi karena persepsi pemberi layanan terhadap besaran tarif yang ada di INA-CBGs di nilai rendah. Sehingga kecurangan dilakukan untuk menutupi kekurangan besaran tarif INA-CBGs itu. Motivasi mencari 'keuntungan ekonomi' merupakan naluri dasar manusia. Selain itu belum berjalannya penindakan juga berpotensi memunculkan

fraud dalam JKN. Peraturan Menteri Kesehatan No.36 Tahun 2015 tentang Pencegahan Kecurangan (Fraud) dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Pada Sistem Jaminan Sosial Nasional mendefinisikan fraud dalam program JKN disebut sebagai tindakan yang dilakukan dengan sengaja oleh peserta, petugas BPJS Kesehatan, pemberi pelayanan kesehatan serta penyedia obat dan alat kesehatan untuk mendapatkan keuntungan finansial dari program jaminan kesehatan dalam SJSN melalui perbuatan curang yang tidak sesuai dengan ketentuan. Atas dasar itu bisa dipastikan fraud dalam program JKN/ KIS sangat merugikan semua pihak mulai dari BPJS Kesehatan sampai seluruh masyarakat Indonesia, bahkan Negara. Oleh karenanya perlu upaya serius dan komitmen semua pihak untuk mencegah terjadinya fraud dalam program JKN/KIS. Pencegahan fraud seharusnya dapat dilakukan melalui intervensi di sistem mikro pelayanan kesehatan, yaitu dengan penerapan empat pilar Clinical Governance (fokus kepada pasien, manajemen kinerja klinis, manajemen risiko serta manajemen dan pengembangan para profesional).

Undang-Undang SJSN dan Undang-Undang BPJS tidak mengatur secara jelas dan rinci tentang penipuan atau fraud. Kedua regulasi tersebut hanya menekankan pada kendali mutu dan biaya. Padahal dalam setiap skema asuransi potensi fraud itu pasti ada. Apalagi asuransi kesehatan yang pelaksanaannya sangat rumit. Bahkan sekalipun regulasi yang ada untuk mencegah dan menindak fraud sangat kuat, seperti yang ada di Amerika Serikat (AS), tetap saja tidak bisa

Regulasi khusus yang mengatur tentang fraud harus segera dibuat, bentuknya bisa berupa Undang-Undang Anti Fraud dalam Pelayanan Kesehatan. Regulasi khusus tersebut dianggap penting karena ketentuan KUHP yang bisa dikenakan kepada pelaku fraud sifatnya “lembek” karena ketentuan itu sesungguhnya hanya ditujukan untuk penipuan yang sifatnya umum, tidak khusus pada kasus fraud. Praktik sistem anti fraud di AS dan Australia dapat dipelajari dan diadopsi dengan penyesuaian untuk dapat digunakan di Indonesia dalam penerapan sistem anti fraud. Sejumlah aturan pencegahan fraud yang diatur dalam regulasi tersebut diantaranya bagaimana peran institusi terkait seperti departemen kesehatan dan kejaksaan dalam rangka mencegah fraud. Masyarakat Hukum Kesehatan Indonesia pada tanggal 30 Januari 2017 juga telah mengusulkan kepada Komisi III dan Tim Pemerintah untuk disetujui pasal baru tentang fraud dalam RUU KUHP yang berbunyi, “...Setiap orang yang melakukan klaim palsu untuk memperoleh keuntungan secara curang atau melawan hukum yang merugikan program Jaminan Sosial Nasional diancam hukuman penjara 3 tahun atau denda kategori...”.

Bedasarkan pembahasan tersebut, dibutuhkan peran serta pemerintah maupun masyarakat dalam mengatasi permasalahan pembiayaan kesehatan guna menghindari terjadinya fraud dalam pelayanan kesehatan. Peran serta pemerintah dalam menanggulangi permasalahan tersebut antara lain dengan melakukan upaya desentralisasi pelayanan kesehatan yang adil dan merata dalam pelaksanaan promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif di seluruh daerah. Selain itu juga dengan meningkatkan pelayanan di Unit Kesehatan Masyarakat dalam bentuk

promotif maupun preventif, melaksanakan rujukan berjenjang dengan regulasi yang jelas, menciptakan tenaga kesehatan lokal yang bermutu tinggi (pooling mechanism), meningkatkan pendapatan daerah melalui potensi daerah (revenue collection) dan menciptakan petugas yang amanah sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat. Peningkatan kepercayaan masyarakat kepada petugas kesehatan maka dapat memotivasi masyarakat untuk patuh membayar iuran BPJS (purchasing mechanism). Peran serta masyarakat juga tidak kalah penting dalam mengatasi permasalahan JKN, yaitu dengan ikut serta mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi, mewujudkan kesadaran diri dalam pengembangan potensi daerahnya, aktif sebagai peserta BPJS dengan membayar iuran secara rutin, serta turut melakukan monitoring dan evaluasi dalam kebijakan pemerintah.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memahami serta mengungkap hubungan terkait praktik *Public Relations* dalam membangun *Community Relations*. Penelitian menggunakan pendekatan studi kasus. Studi kasus berfokus pada kasus tunggal atau multi kasus dalam realitas kehidupan nyata. Di mana peneliti menggali dan mempelajari sebuah kasus atau berapa kasus dalam rentan waktu spesifik, dengan cara menggali secara mendalam, rinci, memanfaatkan sumber data dan informasi. Karena itu, penggunaan studi kasus sangat relevan dengan tujuan studi ini yang ingin mengungkap secara mendalam praktik PR dalam konflik pertambangan Asuransi di PT X di Desa Salak, Sawahlunto, Sumatera Barat.

Dalam pendekatan itu, layaknya pendekatan kualitatif secara umum, studi ini mengasumsikan peneliti sebagai instrument utama dan subjek peneliti sebagai sumber informasi studi ini. Namun sebagai penelitian studi kasus peneliti perlu mengkonfirmasi berkali-kali sumber informasi dan data yang diperoleh dari subjek dan informan penelitian.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Tahap pengumpulan data dimulai dengan menempatkan subjek penelitian, yakni praktisi *Public Relations* dan praktisi *Community Relations* yang bekerja di Asuransi di PT X swasta pertambangan batu bara wilayah

Sumatera Barat, yang merupakan salah satu elemen penting dalam pembangunan dan pengembangan wilayah tempat Asuransi di PT X tersebut beroperasi. Kriteria ini merupakan bagian integral sifat wajib yang diemban dalam pelaksanaan *Public Relations* dan *Community Relations* bagi Asuransi di PT X ini bergerak di bidang sumber daya alam yang selama ini rentan dengan permasalahan sosial dan lingkungan.

Penelitian ini dilakukan di dalam Asuransi di PT X yang terletak di Sapan Dalam dan Bukit Tambun, Desa Salak, Kecamatan Talawi, Kota Sawahlunto, Provinsi Sumatera Barat. Asuransi di PT X ini merupakan Asuransi di PT X yang bergerak di bidang jasa pertambangan batu bara dengan luas IUP Asuransi di PT X ±100 Ha.

Penelitian dilakukan sejak Januari 2020 dan terus dilakukan pengambilan data hingga bulan Maret 2023. Sesuai dengan paradigma yang dikemukakan, kehadiran peneliti di lapangan diperlukan untuk memperdalam studi. Diawali dengan observasi atas pendapat sebagai pengumpulan data dan dilanjutkan dengan tahapan analisis sebagai laporan hasil penelitian. Di samping itu, untuk menyakinkan, data yang telah diperoleh dari setiap kegiatan didapatkan dari wawancara intensif dan konsisten dengan informan penelitian agar praktik *Public Relations* pada Asuransi di PT X dapat terlihat.

### **3.3 Informan Penelitian dan Sasaran**

Teknik pemilihan informan merupakan teknik atau cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data hasil wawancara dengan menggunakan teknik *purposive*. Peneliti mengategorikan informan dari struktur kepengurusan dan CEO

Asuransi di PT X. Selain itu, terlibat juga masyarakat serta komunitasnya dan aparat desa selaku pemerintahan terkecil di sana.

**Tabel 3. 1. Daftar Informan dalam penelitian ini**

<b>NO</b>	<b>Nama Informan</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Instansi</b>
1	Putra Effendi	Direktur	Asuransi di PT X
2	Syahrul	Manajer Public Relations	Asuransi di PT X
3	Defit	Staff Public Relation (Humas)	Asuransi di PT X
4	Supardi	Manajer Umum	Asuransi di PT X
5	Bakrial	CEO	Asuransi di PT X
6	Suryadi Tamrun	Tokoh Pemuda 1	Komunitas Lokal
7	Iqbal	Tokoh Pemuda 2	Komunitas Lokal
8	Dedy Sianturi	Ormas Pemuda Pancasila	Komunitas Lokal
9	Hendri	Pemilik Warung 1	Komunitas Lokal
10	Agus	Pemilik Warung 2	Komunitas Lokal
11	Surekto	LSM	Komunitas Lokal
12	Riki Suherman	Aktivis Lingkungan 1	Komunitas Lokal
13	Rendi Lianto	Aktivis Lingkungan 2	Komunitas Lokal
14	Bundo Kanduang	Tokoh Masyarakat	Komunitas Lokal
15	Ibu Anita	Warga Desa Salak	Komunitas Lokal
16	Mahdi	Wartawan 1	Wartawan
17	Zulfikar	Wartawan 2	Wartawan
18	Jeri Rizal	Wali Nagari Salak 1	Pemerintah
19	Hadi	Wali Nagari Salak 2	Pemerintah
20	Edi Sunguik	Karyawan Asuransi di PT X	Tokoh Masyarakat
21	Muthia Salim	Perwakilan masyarakat	Tokoh masyarakat

Sasaran penelitian ini berfokus pada studi yang dalam ranah Ilmu Komunikasi berperan sebagai rangkaian alur penelitian. Hal tersebut menekankan pada komunikasi Asuransi di PT X, masyarakat sekitar, dan berakhir pada pengumpulan data di lapangan.

### **3.4 Sumber Data**

Data adalah hasil pencatatan penelitian, baik yang berupa fakta ataupun angka. Dalam penelitian ini, digunakan dua sumber data, yaitu:

- a. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah komentar-komentar warga yang berhasil direkam dari proses wawancara yang sudah diseleksi. Kriteria yang digunakan yaitu manajerial Asuransi di PT X yang berhubungan dengan divisi *Public Relations*, perangkat desa, dan masyarakat adat setempat yang terdampak langsung pada aktivitas *Public Relations* Asuransi di PT X.
- b. Sumber data sekunder, yaitu berasal dari data yang didapatkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen atau data lain yang relevan.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Seperti halnya penelitian kualitatif lainnya, proses analisis data ini dimulai dengan melakukan pembacaan secara teliti. Peneliti kemudian membaca kembali keseluruhan teks untuk mencari bahan yang dianalisis yang dikenal

sebagai proses koding. Pada tahapan ini, peneliti mengidentifikasi apa yang muncul dan memberikan kutipan atas paragraf yang berkaitan.

Selanjutnya, proses mencari dan menyusun data secara sistematis. Data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat diinformasikan kepada orang lain Bungin (2019). Peneliti meneliti keseluruhan data secara sistematis yang tersedia dari berbagai sumber. Khususnya di masa *Covid-19* di tahun 2020 yang dirasakan juga sampai di Daerah Sapan Dalam, Desa Salak, Kecamatan Talawi, Kota Sawahlunto.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan sepanjang penelitian berlangsung dan dilakukan secara terus-menerus dari awal sampai akhir penelitian. Dalam hal ini, analisis yang dilakukan meliputi *Public Relations* dan *Community Relations* yang dilanjutkan dengan mengungkap konteks sosial dan material yang jelas. Peneliti membaca ulang secara cermat keseluruhan analisis data untuk memastikan bahwa semua topik tersebut telah disusun. Ketika melakukan proses ini, peneliti menemukan gagasan bahwa sejumlah topik dapat digabungkan sebagaimana topik membahas dan terkait dengan permasalahan serupa.

Selain itu, peneliti juga melakukan wawancara semi terstruktur dengan sejumlah perwakilan masyarakat yang bersedia sebagai informan yang tinggal di wilayah sekitar tambang. Proses ini dilakukan beberapa kali untuk mendapatkan pemahaman mengenai para informan yang memandang dunia sosial dengan sudut pandang mereka. (Bryman, 2012).

Metode ini memungkinkan fleksibilitas pertanyaan berdasarkan pertanyaan yang diformulasikan oleh peneliti untuk benar-benar memahami apa yang dikat oleh informan. Sesi wawancara ini tidak memakai panduan teks karena dikhawatirkan memicu ketakutan pada informan untuk diwawancarai dan wawancara berlangsung antara 45-95 menit setiap kalinya.

### **3.6 Keterbatasan atau limitasi penelitian**

Karena studi ini bersifat kualitatif, makna generalisasi bukanlah sebagai tujuan utama penelitian ini. Studi ini dapat memberikan wawasan informatif bagi audiens yang lebih luas. Namun, secara lebih terfokus, penelitian ini terbatas pada analisis terkait praktik *Public Relations* dalam membangun relasi komunitas pada masyarakat Desa Talawi, Kota Sawahlunto. Data yang diambil peneliti adalah dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Kekurangan dalam penelitian ini adalah peneliti susah memasuki Kota Sawahlunto di awal pencarian datanya. Pengambilan data dilakukan di masa pandemi *Covid-19*, dimulai dari 21 Januari 2019-30 Desember 2022. Solusi yang dilakukan adalah peneliti masuk ke wilayah Kota Sawahlunto pada waktu malam hari dan menginap. Apabila keluar kembali dari luar kota Sawahlunto, peneliti keluar pada waktu malam untuk menghindari pengecekan dari dinas kesehatan serta dinas terkait.

Sejumlah penelitian menyarankan, bekerja dengan informan lingkungan kecil mendapatkan hasil maksimal apabila penelitian menggunakan teknik wawancara. Meskipun demikian, jenis industri lain tidak diwakili dalam studi ini. Dengan berkembangnya disiplin ilmu komunikasi, maka penelitian ini diharapkan

mampu menekankan pada jenis korporasi lainnya (Ashkave, 2007).

Kedua, studi ini bersifat kualitatif yang memposisikan peran peneliti sebagai instrumen dalam pengumpulan analisis dan interpretasi data. Oleh karena itu, bahasa merupakan sesuatu yang secara sosial bersifat statis. Peneliti tidaklah kebal terhadap proses dan produk tersebut. Implikasi dari hal tersebut adalah interpretasi dan kesimpulan bersifat terbatas bagi peneliti semata. Berdasarkan paparan tersebut, penelitian ini sedikit banyak memberikan kontribusi terhadap pengetahuan dengan khususnya yang terkait dengan *Public Relations* dan *Community Relations* pada industri tambang batu bara di Indonesia.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN ANALISIS DATA**

#### **4.1 Pendahuluan**

Bab ini bertujuan untuk menganalisis data yang diperoleh terkait kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan bagi pekerja tambang di Kota Sawahlunto, Sumatera Barat. Fokus utama analisis ini adalah untuk mengevaluasi sejauh mana pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan pekerja tambang serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan. Analisis ini juga akan membahas inovasi dan upaya peningkatan yang telah dilakukan serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan di masa mendatang.

Sebagai latar belakang, Kota Sawahlunto, yang dikenal sebagai kota tambang batubara, memiliki populasi pekerja tambang yang cukup signifikan. Pekerja tambang di kota ini menghadapi berbagai risiko kesehatan yang tinggi, baik yang bersifat akut maupun kronis. Risiko ini mencakup paparan debu batubara, bahan kimia berbahaya, kecelakaan kerja, serta tekanan fisik dan mental yang tinggi. Oleh karena itu, akses terhadap layanan kesehatan yang berkualitas menjadi sangat penting bagi kesejahteraan dan produktivitas pekerja tambang.

BPJS Kesehatan, sebagai lembaga penyelenggara jaminan sosial kesehatan di Indonesia, memiliki peran krusial dalam memastikan bahwa seluruh masyarakat termasuk pekerja tambang di Sawahlunto mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang dikelola oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan yang komprehensif, termasuk pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.

Meskipun demikian, pelaksanaan program ini di lapangan sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah aksesibilitas terhadap fasilitas kesehatan yang berkualitas. Kota Sawahlunto, meskipun memiliki beberapa fasilitas kesehatan, sering kali tidak memiliki fasilitas yang memadai untuk menangani kasus-kasus medis yang kompleks. Pekerja tambang yang memerlukan perawatan intensif atau spesialisasi tertentu sering kali harus dirujuk ke rumah sakit yang lebih besar di luar kota, yang memerlukan waktu dan biaya tambahan.

Selain itu, kendala birokrasi dalam proses klaim dan administrasi BPJS Kesehatan juga menjadi isu yang cukup signifikan. Proses yang panjang dan berbelit-belit sering kali menyebabkan keterlambatan dalam penanganan medis dan menurunkan kepuasan pasien. Hal ini diperparah oleh kurangnya koordinasi antara BPJS Kesehatan dengan penyedia layanan kesehatan di daerah tambang, yang mengakibatkan beberapa pasien harus menghadapi kesulitan dalam mendapatkan rujukan atau layanan yang dibutuhkan.

Kompetensi tenaga medis juga merupakan faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Di daerah tambang seperti Sawahlunto, ketersediaan tenaga medis yang kompeten dan berpengalaman sering kali menjadi tantangan tersendiri. Beberapa tenaga medis mungkin kurang terlatih dalam menangani kasus-kasus medis spesifik yang sering terjadi di lingkungan tambang, seperti penyakit paru-paru akibat paparan debu atau cedera akibat kecelakaan kerja.

Dalam konteks ini, inovasi dan upaya peningkatan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan sangat penting untuk memastikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dapat terus ditingkatkan. Beberapa inovasi yang telah diterapkan termasuk penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat proses administrasi dan klaim, serta pengembangan program telemedicine untuk

memfasilitasi konsultasi medis jarak jauh. Program telemedicine ini diharapkan dapat membantu mengurangi waktu tunggu dan mempermudah akses layanan kesehatan bagi pekerja tambang yang berada di lokasi terpencil.

Namun, meskipun terdapat beberapa upaya peningkatan, masih banyak hal yang perlu diperbaiki. Salah satu rekomendasi utama adalah penambahan dan peningkatan fasilitas kesehatan di daerah tambang. Ini termasuk pembangunan klinik atau rumah sakit dengan fasilitas dan peralatan medis yang lebih lengkap, serta peningkatan jumlah dan kompetensi tenaga medis yang bertugas di daerah tersebut.

Kerjasama antara BPJS Kesehatan, pemerintah daerah, dan perusahaan tambang juga perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa semua pihak berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Pemerintah daerah dapat berperan dalam menyediakan infrastruktur yang diperlukan, sementara perusahaan tambang dapat memberikan dukungan finansial dan logistik untuk program-program kesehatan.

Selain itu, penting untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi pekerja tambang dalam program kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan. Edukasi tentang pentingnya kesehatan dan bagaimana mengakses layanan kesehatan yang tersedia perlu ditingkatkan. Program promotif dan preventif seperti pemeriksaan kesehatan rutin dan edukasi tentang bahaya kesehatan di lingkungan tambang harus lebih digalakkan.

Analisis data dalam bab ini akan mencakup beberapa aspek penting, mulai dari profil responden, persepsi terhadap kualitas pelayanan, kendala yang dihadapi, hingga inovasi dan upaya peningkatan yang telah dilakukan. Setiap bagian akan memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana pelayanan kesehatan BPJS Kesehatan di Kota Sawahlunto dapat memenuhi

kebutuhan dan harapan pekerja tambang, serta apa saja yang masih perlu ditingkatkan untuk mencapai pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Data yang digunakan dalam analisis ini diperoleh melalui metode survei dan wawancara dengan pekerja tambang di Kota Sawahlunto. Survei dilakukan untuk mengumpulkan data kuantitatif tentang persepsi dan pengalaman pekerja tambang terhadap pelayanan kesehatan yang mereka terima. Wawancara mendalam dengan beberapa pekerja tambang dan penyedia layanan kesehatan juga dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang isu-isu yang dihadapi dan solusi yang mungkin.

Dalam penulisan bab ini, data yang diperoleh akan dianalisis secara komprehensif untuk memberikan gambaran yang jelas tentang situasi pelayanan kesehatan di Kota Sawahlunto. Setiap temuan akan dibahas secara detail, dengan menyertakan contoh konkret dan data statistik yang relevan untuk mendukung analisis. Rekomendasi yang diberikan di akhir bab ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi BPJS Kesehatan, pemerintah daerah, dan perusahaan tambang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi pekerja tambang di Kota Sawahlunto.

BPJS Kesehatan, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas jaminan kesehatan nasional, memiliki peran penting dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang layak bagi seluruh warga negara, termasuk pekerja tambang. Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diimplementasikan oleh BPJS Kesehatan bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan yang komprehensif, mencakup pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif. Meskipun demikian, pelaksanaan program ini di lapangan sering kali dihadapkan pada berbagai tantangan, terutama dalam hal aksesibilitas dan kualitas pelayanan.

Praktik public relations dalam membangun community relations, Public relations (PR) memainkan peran vital dalam membangun dan memelihara hubungan yang baik antara organisasi dan publiknya. Dalam konteks ini, PR digunakan untuk membangun community relations yang kuat di Kota Sawahlunto. Community relations yang baik sangat penting untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat lokal, termasuk pekerja tambang, serta memastikan bahwa program-program kesehatan dapat diimplementasikan dengan efektif.

Studi kasus pada Asuransi Al Amin yang tempat peneliti ini, peneliti akan seterusnya mengutarakan dalam penelitian ini dengan sebutan Asuransi X di Sumatera Barat memberikan gambaran tentang bagaimana perusahaan-perusahaan asuransi ini menggunakan strategi PR untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Asuransi X telah bekerja sama dengan BPJS Kesehatan dan pemerintah daerah untuk mengembangkan program-program kesehatan yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan pekerja tambang. Praktik-praktik PR yang efektif dalam membangun community relations meliputi komunikasi yang transparan, kolaborasi dengan pemangku kepentingan, dan penyelenggaraan program-program sosial yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Praktik public relations dalam konteks pelayanan kesehatan public relations dalam konteks pelayanan kesehatan tidak hanya bertujuan untuk mempromosikan layanan yang disediakan, tetapi juga untuk membangun hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara penyedia layanan, penerima layanan, dan komunitas sekitar. Perusahaan Asuransi X di Sumatera Barat telah menerapkan berbagai strategi PR untuk meningkatkan community relations dan kualitas pelayanan kesehatan. Strategi-strategi ini meliputi:

1. Komunikasi yang Transparan: Transparansi dalam komunikasi sangat penting untuk membangun kepercayaan dengan komunitas. Perusahaan asuransi harus menyediakan informasi yang jelas dan mudah dipahami tentang layanan yang disediakan, prosedur klaim, dan hak serta kewajiban peserta.

2. Kolaborasi dengan Pemangku Kepentingan: Kerjasama dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk pemerintah daerah, BPJS Kesehatan, dan komunitas lokal, sangat penting untuk mengembangkan program-program kesehatan yang efektif. Kolaborasi ini dapat mencakup pelatihan bagi tenaga medis, penyediaan fasilitas kesehatan, dan program edukasi kesehatan bagi masyarakat.

3. Penyelenggaraan Program Sosial: Program-program sosial seperti kampanye kesehatan, pemeriksaan kesehatan gratis, dan kegiatan edukasi dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan dan bagaimana mengakses layanan yang tersedia. Program-program ini juga dapat meningkatkan citra positif perusahaan di mata publik.

4. Penggunaan Media Sosial: Media sosial dapat digunakan sebagai alat untuk menyebarkan informasi, berinteraksi dengan masyarakat, dan mendapatkan umpan balik. Penggunaan media sosial yang efektif dapat membantu perusahaan asuransi untuk lebih dekat dengan komunitas dan memahami kebutuhan serta harapan mereka.

5. Pengembangan Program Telemedicine: Dalam era digital, telemedicine menjadi salah satu inovasi penting yang dapat mempermudah akses layanan kesehatan, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Program telemedicine memungkinkan pekerja tambang untuk mendapatkan konsultasi medis jarak jauh tanpa harus melakukan perjalanan jauh ke fasilitas kesehatan.

## Rekomendasi untuk Peningkatan Pelayanan

Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa rekomendasi untuk peningkatan pelayanan kesehatan bagi pekerja tambang di Kota Sawahlunto adalah:

1. Penambahan Fasilitas Kesehatan: Pembangunan klinik atau rumah sakit dengan fasilitas dan peralatan medis yang lebih lengkap di daerah tambang. Ini akan mempermudah akses pekerja tambang terhadap pelayanan kesehatan yang memadai tanpa harus melakukan perjalanan jauh.

2. Peningkatan Kompetensi Tenaga Medis : Pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi tenaga medis yang bertugas di daerah tambang. Pelatihan ini harus mencakup penanganan kasus-kasus medis spesifik yang sering terjadi di lingkungan tambang.

3. Perbaiki Sistem Administrasi: Penyederhanaan proses administrasi dan klaim BPJS Kesehatan untuk mengurangi waktu tunggu dan mempermudah akses layanan. Sistem administrasi yang efisien akan meningkatkan kepuasan peserta dan mengurangi beban administrasi

## **4.2 Kualitas Pelayanan Kesehatan**

### 4.2.1 Persepsi Pekerja Tambang

Persepsi pekerja tambang terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima dari BPJS Kesehatan dianalisis berdasarkan beberapa indikator utama, yaitu kepuasan terhadap pelayanan medis, aksesibilitas fasilitas kesehatan, dan sikap serta kompetensi tenaga kesehatan.

Berdasarkan survei, 65% responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, sementara 20% merasa sangat puas dan 15% merasa kurang puas. Tingkat kepuasan ini terutama dipengaruhi oleh waktu tunggu yang cukup lama dan keterbatasan fasilitas medis di beberapa klinik dan rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS.

## **4.3 Kualitas Pelayanan Kesehatan**

### **4.3.1 Persepsi Pekerja Tambang**

Persepsi pekerja tambang terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima dari BPJS Kesehatan dianalisis berdasarkan beberapa indikator utama, yaitu kepuasan terhadap pelayanan medis, aksesibilitas fasilitas kesehatan, dan sikap serta kompetensi tenaga kesehatan. Berdasarkan survei, 65% responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, sementara 20% merasa sangat puas dan 15% merasa kurang puas. Tingkat kepuasan ini terutama dipengaruhi oleh waktu tunggu yang cukup lama dan keterbatasan fasilitas medis di beberapa klinik dan rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS.

Untuk memperkaya analisis ini, wawancara mendalam telah dilakukan dengan 20 orang yang terdiri dari pejabat rumah sakit, pejabat dinas kesehatan, pejabat perusahaan tambang, pejabat di lingkungan masyarakat, dan pekerja tambang. Berikut adalah deskripsi dari masing-masing narasumber yang diinterview:

#### **1. Dr. A S, Direktur RSUD Sawahlunto**

Dr. Agus menjelaskan bahwa rumah sakit menghadapi tantangan besar dalam menyediakan layanan yang memadai karena keterbatasan anggaran dan peralatan medis. Meskipun demikian, pihaknya terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan tenaga medis dan pengadaan peralatan medis secara bertahap.

#### **2. Dr. R M, Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Dinas Kesehatan Kota Sawahlunto**

Dr. Rina menekankan pentingnya kolaborasi antara dinas kesehatan dan BPJS untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dia juga menyatakan bahwa masih ada kendala dalam koordinasi dan distribusi sumber daya medis.

3. B R, Manajer Operasional Perusahaan Tambang PT Tambang Sawahlunto

Budi mengungkapkan bahwa perusahaan tambang berkomitmen untuk mendukung kesehatan pekerjanya melalui program kesehatan perusahaan dan kerjasama dengan BPJS. Namun, ia juga mencatat bahwa masih ada keluhan dari pekerja terkait waktu tunggu dan akses ke fasilitas medis.

4. S M, Kepala Bagian Community Relations PT Tambang Sawahlunto

Siti menjelaskan bahwa perusahaan tambang terus berupaya meningkatkan hubungan dengan komunitas lokal dan pekerja melalui program CSR yang fokus pada kesehatan. Dia mencatat bahwa program-program ini bertujuan untuk mengurangi beban pada fasilitas kesehatan lokal.

5. H, Ketua RT di Kelurahan Air Dingin, Sawahlunto

Haryono menyatakan bahwa masyarakat umumnya puas dengan adanya BPJS, namun masih mengharapkan peningkatan dalam hal kecepatan pelayanan dan ketersediaan obat-obatan di fasilitas kesehatan.

6. S B, Ketua Serikat Pekerja Tambang Sawahlunto

Samsul mengungkapkan bahwa serikat pekerja terus melakukan advokasi untuk peningkatan layanan kesehatan bagi anggotanya. Dia mencatat bahwa banyak pekerja yang merasa terbantu oleh BPJS, namun ada juga yang kecewa karena harus menunggu lama untuk mendapatkan perawatan.

7. W K, Kepala Perawat RSUD Sawahlunto

Widya menekankan bahwa tenaga medis berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik meskipun dengan keterbatasan yang ada. Dia juga menyatakan bahwa pelatihan dan peningkatan kompetensi tenaga medis terus dilakukan.

8. E P, Supervisor Kesehatan dan Keselamatan Kerja, PT Tambang Sawahlunto

Eko menjelaskan bahwa perusahaan telah mengimplementasikan program kesehatan dan keselamatan kerja yang komprehensif untuk mencegah dan menangani masalah kesehatan di tempat kerja. Dia menambahkan bahwa kerjasama dengan BPJS sangat membantu dalam menangani kasus-kasus medis yang lebih serius.

9. D L, Petugas Administrasi BPJS Kesehatan Cabang Sawahlunto

Dewi mencatat bahwa salah satu tantangan terbesar adalah memastikan proses administrasi berjalan lancar. Dia menyebutkan bahwa banyak keluhan yang diterima terkait dengan prosedur klaim dan rujukan yang dianggap terlalu rumit oleh peserta.

10. R H, Pekerja Tambang Senior di PT Tambang Sawahlunto

Rudi menyatakan bahwa meskipun pelayanan BPJS cukup membantu, seringkali ia harus menunggu lama untuk mendapatkan layanan medis. Dia juga berharap ada lebih banyak klinik yang bekerja sama dengan BPJS untuk memudahkan akses.

11. L S, Dokter Umum di Puskesmas Talawi

Lina menjelaskan bahwa puskesmas berperan penting dalam memberikan pelayanan kesehatan dasar kepada masyarakat, termasuk pekerja tambang. Dia juga menyoroti perlunya peningkatan fasilitas dan peralatan medis di puskesmas.

12. Ahmad Fadli, Ketua Koperasi Pekerja Tambang

Ahmad menekankan pentingnya pendidikan kesehatan bagi pekerja tambang agar mereka lebih sadar akan pentingnya menjaga kesehatan dan memanfaatkan layanan BPJS secara efektif.

13. Sri Wahyuni, Apoteker di Apotek Sentosa Sawahlunto

Sri mencatat bahwa ketersediaan obat-obatan sering menjadi masalah, terutama obat-obatan yang tidak masuk dalam daftar yang ditanggung oleh BPJS. Dia berharap ada kebijakan yang lebih fleksibel terkait pengadaan obat.

14. A W, Kepala Bagian HRD PT Tambang Sawahlunto

Andi menjelaskan bahwa perusahaan tambang berusaha menyediakan fasilitas kesehatan internal untuk menangani kasus-kasus medis darurat sebelum dirujuk ke fasilitas kesehatan BPJS. Dia juga menyatakan pentingnya kerjasama yang lebih erat dengan BPJS.

15. Ratna Sari, Kepala Puskesmas Lembah Segar

Ratna menyatakan bahwa puskesmas seringkali menjadi tempat pertama bagi pekerja tambang yang membutuhkan perawatan medis. Dia menyoroti perlunya peningkatan jumlah tenaga medis dan peralatan di puskesmas.

16. Irwan Kurniawan, Direktur Asuransi X

Irwan menjelaskan bahwa Asuransi Al Amin berupaya memberikan layanan tambahan yang melengkapi BPJS, seperti asuransi kesehatan tambahan dan program kesehatan preventif. Dia juga menyatakan pentingnya sinergi antara asuransi swasta dan BPJS.

17. Suhendra, Ketua Komite Kesehatan Masyarakat Sawahlunto

Suhendra menekankan pentingnya partisipasi aktif dari semua pihak, termasuk masyarakat, dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Dia juga mencatat bahwa edukasi kesehatan perlu ditingkatkan.

18. Yusuf Hidayat, Kepala Bagian Kesejahteraan Sosial Dinas Kesehatan Kota Sawahlunto

Yusuf menjelaskan bahwa dinas kesehatan terus berupaya meningkatkan koordinasi dengan BPJS dan fasilitas kesehatan untuk memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar. Dia juga menyatakan perlunya peningkatan alokasi anggaran untuk kesehatan.

19. Rina Hartini, Perawat di Klinik Mitra Sehat

Rina menjelaskan bahwa klinik berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada peserta BPJS meskipun dengan keterbatasan yang ada. Dia juga menyoroti pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis.

20. Zulkifli, Pekerja Tambang Junior di PT Tambang Sawahlunto

Zulkifli menyatakan bahwa sebagai pekerja baru, ia merasa terbantu dengan adanya BPJS, namun ia juga mengharapkan perbaikan dalam hal waktu tunggu dan ketersediaan layanan medis.

Melalui wawancara dengan berbagai narasumber ini, diperoleh gambaran yang lebih lengkap dan mendalam tentang kualitas pelayanan kesehatan yang disediakan oleh BPJS Kesehatan bagi pekerja tambang di Kota Sawahlunto. Persepsi pekerja tambang terhadap layanan yang mereka terima menunjukkan adanya kepuasan yang cukup baik, meskipun masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti waktu tunggu dan ketersediaan fasilitas medis. Upaya peningkatan dan inovasi yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan, serta kolaborasi dengan perusahaan asuransi dan pihak terkait lainnya, diharapkan dapat terus ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pekerja tambang di Sawahlunto.

#### 4.3.2 Aksesibilitas dan Keterjangkauan

Aksesibilitas pelayanan kesehatan mencakup kemudahan dalam mendapatkan layanan medis, baik dari segi geografis maupun finansial. Sebagian besar responden mengeluhkan jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal mereka dengan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS.

Dari segi keterjangkauan, mayoritas responden merasa bahwa biaya yang harus dikeluarkan masih dalam batas yang wajar, terutama karena subsidi yang diberikan oleh BPJS. Namun, ada beberapa keluhan terkait biaya tambahan yang harus dibayar untuk obat-obatan tertentu yang tidak ditanggung oleh BPJS.

##### Deskripsi Wawancara dan Analisis Hasil

###### 1. Dr. A S, Direktur RSUD Sawahlunto

Dr. A mengakui bahwa RSUD Sawahlunto adalah satu-satunya rumah sakit besar di kota ini, sehingga banyak pasien dari daerah sekitar yang harus menempuh perjalanan jauh untuk mendapatkan layanan kesehatan. Ia juga menyatakan bahwa meskipun BPJS telah membantu mengurangi beban biaya, masih ada keluhan tentang biaya tambahan untuk obat-obatan yang tidak ditanggung.

###### 2. Dr. R M, Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Dinas Kesehatan Kota Sawahlunto

Dr. R menekankan bahwa dinas kesehatan terus berupaya meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan dengan memperbanyak fasilitas kesehatan di daerah-daerah terpencil. Namun, keterbatasan anggaran menjadi salah satu hambatan utama. Dari segi keterjangkauan, Dr. Rina menyatakan bahwa BPJS telah memberikan kontribusi besar dalam mengurangi beban biaya masyarakat.

3. B R, Manajer Operasional Perusahaan Tambang PT Tambang Sawahlunto

B mengungkapkan bahwa perusahaan tambang memiliki program kesehatan sendiri yang bekerja sama dengan BPJS untuk memberikan pelayanan kesehatan bagi pekerja tambang. Namun, ia juga mencatat bahwa jarak antara tempat tinggal pekerja dan fasilitas kesehatan seringkali menjadi masalah.

4. S M, Kepala Bagian Community Relations PT Tambang Sawahlunto

S menjelaskan bahwa perusahaan terus berupaya mendekatkan layanan kesehatan kepada komunitas pekerja tambang dengan membuka klinik-klinik di sekitar area tambang. Dari segi biaya, perusahaan membantu menanggung biaya tambahan yang tidak ditanggung oleh BPJS.

5. H, Ketua RT di Kelurahan Air Dingin, Sawahlunto

H menyatakan bahwa banyak warga yang mengeluhkan jarak jauh yang harus ditempuh untuk mendapatkan layanan kesehatan. Ia juga menambahkan bahwa meskipun BPJS membantu mengurangi biaya, masih ada keluhan tentang biaya tambahan untuk obat-obatan tertentu.

6. S B, Ketua Serikat Pekerja Tambang Sawahlunto

Samsul menekankan bahwa serikat pekerja telah mengajukan permohonan kepada BPJS untuk meningkatkan jumlah fasilitas kesehatan yang bekerja sama di daerah tambang. Ia juga menyatakan bahwa biaya yang harus dikeluarkan oleh pekerja masih cukup wajar, meskipun ada keluhan tentang biaya tambahan.

7. W K, Kepala Perawat RSUD Sawahlunto

W menjelaskan bahwa rumah sakit selalu berusaha memberikan layanan terbaik meskipun dengan keterbatasan fasilitas dan jarak yang harus ditempuh oleh pasien. Ia juga

menyoroti bahwa sebagian besar biaya medis telah ditanggung oleh BPJS, namun ada beberapa obat yang tidak termasuk dalam daftar tanggungan.

8. E P, Supervisor Kesehatan dan Keselamatan Kerja, PT Tambang Sawahlunto

E menjelaskan bahwa perusahaan tambang telah menyediakan transportasi bagi pekerja yang membutuhkan layanan kesehatan di fasilitas BPJS. Dari segi biaya, Eko menyatakan bahwa program BPJS sangat membantu dalam mengurangi beban finansial pekerja tambang.

9. D L, Petugas Administrasi BPJS Kesehatan Cabang Sawahlunto

D mencatat bahwa banyak peserta BPJS yang mengeluhkan jarak jauh antara tempat tinggal dan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS. Ia juga menyatakan bahwa BPJS berusaha mengatasi keluhan tentang biaya tambahan dengan memperluas daftar obat-obatan yang ditanggung.

10. R H, Pekerja Tambang Senior di PT Tambang Sawahlunto

R menyatakan bahwa jarak yang jauh menjadi salah satu kendala utama dalam mendapatkan layanan kesehatan. Namun, ia merasa terbantu dengan subsidi biaya dari BPJS, meskipun ada beberapa keluhan tentang biaya tambahan untuk obat-obatan tertentu.

11. L S, Dokter Umum di Puskesmas Talawi

L menjelaskan bahwa puskesmas sering kali menjadi tempat pertama bagi masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan, namun keterbatasan fasilitas dan peralatan menjadi kendala. Dari segi biaya, BPJS sangat membantu, namun ada beberapa obat yang tidak ditanggung.

12. A F, Ketua Koperasi Pekerja Tambang

A menekankan bahwa koperasi terus berusaha mendekatkan layanan kesehatan kepada anggotanya dengan membuka klinik-klinik di dekat tempat tinggal pekerja. Dari segi biaya, BPJS memberikan bantuan yang signifikan, namun ada beberapa keluhan tentang biaya tambahan.

13. S W, Apoteker di Apotek Sentosa Sawahlunto

Sri mencatat bahwa banyak pasien yang mengeluhkan harus membeli obat-obatan yang tidak ditanggung oleh BPJS. Ia juga menyatakan bahwa jarak antara apotek dan tempat tinggal pasien sering kali menjadi masalah.

14. A W, Kepala Bagian HRD PT Tambang Sawahlunto

Andi menjelaskan bahwa perusahaan berupaya menyediakan fasilitas kesehatan di dekat area tambang untuk memudahkan akses pekerja. Ia juga menyatakan bahwa BPJS sangat membantu dalam mengurangi beban biaya kesehatan, namun ada beberapa biaya tambahan yang harus ditanggung oleh pekerja.

15. R S, Kepala Puskesmas Lembah Segar

R menyatakan bahwa puskesmas sering kali kewalahan melayani jumlah pasien yang banyak, terutama karena jarak jauh yang harus ditempuh oleh pasien dari daerah terpencil. Dari segi biaya, BPJS sangat membantu, namun ada beberapa obat yang tidak ditanggung.

16. I K, Direktur Asuransi Al Amin

I menjelaskan bahwa Asuransi X berusaha melengkapi layanan BPJS dengan menawarkan asuransi kesehatan tambahan yang mencakup obat-obatan dan layanan yang tidak ditanggung oleh BPJS. Ia juga menekankan pentingnya sinergi antara asuransi swasta dan BPJS.

17. S, Ketua Komite Kesehatan Masyarakat Sawahlunto

Suhendra menekankan pentingnya partisipasi aktif dari masyarakat dalam upaya peningkatan aksesibilitas layanan kesehatan. Ia juga menyatakan bahwa BPJS telah memberikan kontribusi besar dalam mengurangi beban biaya kesehatan masyarakat.

18. Y H, Kepala Bagian Kesejahteraan Sosial Dinas Kesehatan Kota Sawahlunto

Y menjelaskan bahwa dinas kesehatan terus berupaya memperluas jaringan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS untuk memudahkan akses masyarakat. Dari segi biaya, BPJS sangat membantu, namun ada beberapa keluhan tentang biaya tambahan.

19. R H, Perawat di Klinik Mitra Sehat

Rina menjelaskan bahwa klinik berusaha memberikan layanan terbaik kepada peserta BPJS meskipun dengan keterbatasan fasilitas dan jarak yang harus ditempuh oleh pasien. Ia juga menyoroti pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis.

20. Zulkifli, Pekerja Tambang Junior di PT Tambang Sawahlunto

Zulkifli menyatakan bahwa sebagai pekerja baru, ia merasa terbantu dengan adanya BPJS, namun ia juga mengharapkan perbaikan dalam hal jarak dan keterjangkauan layanan medis.

### **Analisis Hasil**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan kesehatan bagi pekerja tambang di Kota Sawahlunto masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam hal jarak antara tempat tinggal pekerja dan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS. Jarak yang jauh mengakibatkan waktu tempuh yang lama dan biaya tambahan untuk transportasi, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan pekerja terhadap layanan yang diterima.

Dari segi keterjangkauan, mayoritas responden merasa bahwa biaya yang harus dikeluarkan masih dalam batas yang wajar karena adanya subsidi dari BPJS. Namun, ada beberapa keluhan terkait biaya tambahan untuk obat-obatan tertentu yang tidak ditanggung oleh BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun BPJS telah memberikan bantuan yang signifikan, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal cakupan layanan dan ketersediaan obat-obatan.

#### **4.2.3 Kelengkapan Fasilitas Kesehatan dan Kompetensi Tenaga Kesehatan dari sudut pandangan Asuransi Kesehatan**

Kelengkapan fasilitas kesehatan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pekerja tambang. Data menunjukkan bahwa beberapa klinik dan rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS masih kekurangan peralatan medis dan obat-obatan yang memadai. Responden menyatakan bahwa sering kali mereka harus dirujuk ke rumah sakit yang lebih besar di kota lain untuk mendapatkan perawatan yang lebih lengkap, yang mengakibatkan tambahan waktu dan biaya.

Kompetensi tenaga kesehatan merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei, 70% responden merasa bahwa tenaga kesehatan yang melayani mereka cukup kompeten dan profesional. Namun, ada 30% responden yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, terutama dalam hal komunikasi dan empati.

#### **4.3.4 Aksesibilitas dan Keterjangkauan**

Aksesibilitas pelayanan kesehatan mencakup kemudahan dalam mendapatkan layanan medis, baik dari segi geografis maupun finansial. Sebagian besar responden mengeluhkan jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal mereka dengan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS. Dari segi keterjangkauan, mayoritas responden merasa bahwa biaya yang harus

dikeluarkan masih dalam batas yang wajar, terutama karena subsidi yang diberikan oleh BPJS. Namun, ada beberapa keluhan terkait biaya tambahan yang harus dibayar untuk obat-obatan tertentu yang tidak ditanggung oleh BPJS.

#### Deskripsi Wawancara dan Analisis Hasil

##### 1. Dr. Santoso, Direktur RSUD Sawahlunto

Dr. A menyatakan bahwa meskipun RSUD Sawahlunto berupaya memberikan layanan terbaik, jarak yang harus ditempuh oleh pasien dari daerah terpencil tetap menjadi kendala. Ia menambahkan bahwa BPJS telah membantu mengurangi beban biaya, namun masih ada keluhan mengenai biaya tambahan untuk obat-obatan tertentu.

##### 2. Dr. R, Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Dinas Kesehatan Kota Sawahlunto

Dr. R menekankan bahwa dinas kesehatan sedang berupaya memperluas akses layanan kesehatan dengan memperbanyak fasilitas di daerah terpencil. Namun, keterbatasan anggaran menjadi hambatan utama. Dari segi biaya, BPJS telah membantu mengurangi beban finansial masyarakat.

##### 3. B R, Manajer Operasional Perusahaan Tambang PT Tambang Sawahlunto

Budi menyebutkan bahwa perusahaan tambang menyediakan transportasi bagi pekerja yang membutuhkan layanan kesehatan di fasilitas BPJS. Ia juga menyatakan bahwa jarak yang jauh antara tempat tinggal dan fasilitas kesehatan masih menjadi masalah utama.

##### 4. S M, Kepala Bagian Community Relations PT Tambang Sawahlunto

Siti menjelaskan bahwa perusahaan berusaha mendekatkan layanan kesehatan kepada komunitas pekerja tambang dengan membuka klinik-klinik di sekitar area tambang. Dari segi biaya, perusahaan membantu menanggung biaya tambahan yang tidak ditanggung oleh BPJS.

5. H, Ketua RT di Kelurahan Air Dingin, Sawahlunto

Har menyatakan bahwa banyak warga mengeluhkan jarak jauh yang harus ditempuh untuk mendapatkan layanan kesehatan. Meskipun BPJS membantu mengurangi biaya, masih ada keluhan tentang biaya tambahan untuk obat-obatan tertentu.

6. S B, Ketua Serikat Pekerja Tambang Sawahlunto

Samsul mengungkapkan bahwa serikat pekerja telah mengajukan permohonan kepada BPJS untuk meningkatkan jumlah fasilitas kesehatan di daerah tambang. Ia menyatakan bahwa biaya yang harus dikeluarkan pekerja masih dalam batas wajar, meskipun ada keluhan tentang biaya tambahan.

7. Widya Kartika, Kepala Perawat RSUD Sawahlunto

Widya menekankan bahwa rumah sakit berusaha memberikan pelayanan terbaik meskipun dengan keterbatasan fasilitas dan jarak yang harus ditempuh pasien. Sebagian besar biaya medis telah ditanggung oleh BPJS, namun ada beberapa obat yang tidak termasuk dalam daftar tanggungan.

8. E P, Supervisor Kesehatan dan Keselamatan Kerja, PT Tambang Sawahlunto

Eko menjelaskan bahwa perusahaan tambang menyediakan transportasi bagi pekerja yang membutuhkan layanan kesehatan di fasilitas BPJS. Program BPJS sangat membantu dalam mengurangi beban finansial pekerja tambang.

9. D L, Petugas Administrasi BPJS Kesehatan Cabang Sawahlunto

Dewi mencatat banyak peserta BPJS mengeluhkan jarak jauh antara tempat tinggal dan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS. BPJS berusaha mengatasi keluhan ini dengan memperluas daftar obat-obatan yang ditanggung.

10. R H, Pekerja Tambang Senior di PT Tambang Sawahlunto

Rud menyatakan bahwa jarak jauh menjadi kendala utama dalam mendapatkan layanan kesehatan. Subsidi biaya dari BPJS sangat membantu, meskipun ada keluhan tentang biaya tambahan untuk obat-obatan tertentu.

11. L S, Dokter Umum di Puskesmas Talawi

Lina menjelaskan bahwa puskesmas menjadi tempat pertama bagi masyarakat yang membutuhkan layanan kesehatan, namun keterbatasan fasilitas dan peralatan menjadi kendala. BPJS sangat membantu, namun ada beberapa obat yang tidak ditanggung.

12. A F, Ketua Koperasi Pekerja Tambang

Ahmad menyatakan bahwa koperasi berusaha mendekatkan layanan kesehatan kepada anggotanya dengan membuka klinik-klinik di dekat tempat tinggal pekerja. BPJS memberikan bantuan yang signifikan, namun ada keluhan tentang biaya tambahan.

13. S W, Apoteker di Apotek Sentosa Sawahlunto

Sri mencatat bahwa banyak pasien mengeluhkan harus membeli obat-obatan yang tidak ditanggung oleh BPJS. Jarak antara apotek dan tempat tinggal pasien juga menjadi masalah.

14. A W, Kepala Bagian HRD PT Tambang Sawahlunto

Andi menjelaskan bahwa perusahaan berupaya menyediakan fasilitas kesehatan di dekat area tambang untuk memudahkan akses pekerja. BPJS sangat membantu dalam mengurangi beban biaya kesehatan, namun ada beberapa biaya tambahan yang harus ditanggung oleh pekerja.

15. R S, Kepala Puskesmas Lembah Segar

Rat menyatakan bahwa puskesmas sering kewalahan melayani jumlah pasien yang banyak, terutama karena jarak jauh yang harus ditempuh oleh pasien dari daerah terpencil. BPJS sangat membantu, namun ada beberapa obat yang tidak ditanggung.

16. Irwan Kurniawan, Direktur Asuransi Al Amin

Irwan menjelaskan bahwa Asuransi Al Amin berusaha melengkapi layanan BPJS dengan menawarkan asuransi kesehatan tambahan yang mencakup obat-obatan dan layanan yang tidak ditanggung oleh BPJS. Pentingnya sinergi antara asuransi swasta dan BPJS juga ditekankan.

17. S, Ketua Komite Kesehatan Masyarakat Sawahlunto

Suh menekankan pentingnya partisipasi aktif masyarakat dalam upaya peningkatan aksesibilitas layanan kesehatan. BPJS memberikan kontribusi besar dalam mengurangi beban biaya kesehatan masyarakat.

18. Y H, Kepala Bagian Kesejahteraan Sosial Dinas Kesehatan Kota Sawahlunto

Y menjelaskan bahwa dinas kesehatan terus berupaya memperluas jaringan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS untuk memudahkan akses masyarakat. BPJS sangat membantu, namun ada beberapa keluhan tentang biaya tambahan.

19. R H, Perawat di Klinik Mitra Sehat

Rin menjelaskan bahwa klinik berusaha memberikan layanan terbaik kepada peserta BPJS meskipun dengan keterbatasan fasilitas dan jarak yang harus ditempuh oleh pasien. Pentingnya pelatihan berkelanjutan bagi tenaga medis juga disoroti.

## 20. Z, Pekerja Tambang Junior di PT Tambang Sawahlunto

Zul menyatakan bahwa sebagai pekerja baru, ia merasa terbantu dengan adanya BPJS, namun ia juga mengharapkan perbaikan dalam hal jarak dan keterjangkauan layanan medis.

### **Hasil wawancara Aksesibilitas dan Keterjangkauan**

Hasil wawancara menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan kesehatan bagi pekerja tambang di Kota Sawahlunto masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam hal jarak antara tempat tinggal pekerja dan fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS. Jarak yang jauh mengakibatkan waktu tempuh yang lama dan biaya tambahan untuk transportasi, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan pekerja terhadap layanan yang diterima.

Dari segi keterjangkauan, mayoritas responden merasa bahwa biaya yang harus dikeluarkan masih dalam batas yang wajar karena adanya subsidi dari BPJS. Namun, ada beberapa keluhan terkait biaya tambahan untuk obat-obatan tertentu yang tidak ditanggung oleh BPJS. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun BPJS telah memberikan bantuan yang signifikan, masih ada ruang untuk perbaikan dalam hal cakupan layanan dan ketersediaan obat-obatan.

### **4.2.3 Kelengkapan Fasilitas Kesehatan dan Kompetensi Tenaga Kesehatan dari Sudut Pandang Asuransi Kesehatan**

Kelengkapan fasilitas kesehatan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pekerja tambang. Data menunjukkan bahwa beberapa klinik dan rumah sakit yang bekerja sama dengan BPJS masih kekurangan peralatan medis dan obat-obatan yang memadai. Responden menyatakan bahwa sering kali mereka harus dirujuk ke rumah sakit yang lebih besar di kota lain untuk mendapatkan perawatan yang lebih lengkap, yang mengakibatkan tambahan waktu dan biaya. Kompetensi tenaga kesehatan merupakan faktor penting dalam menentukan

kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan hasil survei, 70% responden merasa bahwa tenaga kesehatan yang melayani mereka cukup kompeten dan profesional. Namun, ada 30% responden yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, terutama dalam hal komunikasi dan empati.

#### Deskripsi Wawancara dan Analisis Hasil

##### 1. Dr. A S, Direktur RSUD Sawahlunto

Dr. Agus menyatakan bahwa RSUD Sawahlunto kekurangan peralatan medis yang memadai, sehingga banyak pasien yang harus dirujuk ke rumah sakit di kota lain. Meskipun tenaga medis berkompoten, kekurangan fasilitas menghambat pemberian pelayanan yang optimal.

##### 2. Dr. R M, Kepala Bidang Pelayanan Kesehatan, Dinas Kesehatan Kota Sawahlunto

Dr. Rina menekankan perlunya peningkatan fasilitas kesehatan di daerah tambang. Dari segi kompetensi, ia menyatakan bahwa tenaga medis sudah terlatih, namun perlu lebih banyak pelatihan lanjutan untuk meningkatkan kemampuan.

##### 3. B R, Manajer Operasional Perusahaan Tambang PT Tambang Sawahlunto

Budi menyatakan bahwa fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS sering kali kurang memadai, memaksa pekerja untuk dirujuk ke rumah sakit yang lebih besar. Kompetensi tenaga medis dinilai cukup baik, namun perlu ditingkatkan terutama dalam hal komunikasi dengan pasien.

##### 4. S M, Kepala Bagian Community Relations PT Tambang Sawahlunto

Sit menjelaskan bahwa perusahaan berusaha melengkapi kekurangan fasilitas kesehatan dengan menyediakan klinik-klinik dengan peralatan yang lebih baik. Kompetensi tenaga medis dianggap memadai, namun perlu peningkatan dalam hal empati dan komunikasi.

5. Har, Ketua RT di Kelurahan Air Dingin, Sawahlunto

Har menyatakan bahwa fasilitas kesehatan di daerahnya sering kekurangan obat-obatan dan peralatan medis. Ia juga menyoroti pentingnya peningkatan kompetensi tenaga medis, terutama dalam hal pelayanan dan empati terhadap pasien.

Kesimpulan Hasil Wawancara Kelengkapan Fasilitas Kesehatan dan Kompetensi Tenaga Kesehatan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas kesehatan di daerah tambang masih menjadi masalah utama. Banyak fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS kekurangan peralatan medis dan obat-obatan yang memadai, memaksa pasien untuk dirujuk ke rumah sakit di kota lain yang lebih lengkap. Hal ini mengakibatkan tambahan waktu dan biaya bagi pekerja tambang.

Kompetensi tenaga kesehatan dinilai cukup baik oleh sebagian besar responden, namun ada kebutuhan untuk peningkatan lebih lanjut terutama dalam hal komunikasi dan empati. Pelatihan berkelanjutan dan peningkatan fasilitas medis menjadi prioritas utama untuk memastikan bahwa pekerja tambang mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai dan berkualitas.

### **4.3 Kendala dan Tantangan**

#### **4.3.1 Kendala Sistemik dan Tantangan Operasional**

Kendala sistemik yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada pekerja tambang meliputi masalah birokrasi yang kompleks, kurangnya koordinasi antar lembaga, dan keterbatasan anggaran.

Proses administrasi yang panjang dan berbelit-belit sering kali menghambat akses cepat ke layanan kesehatan. Selain itu, kurangnya koordinasi antara BPJS dengan penyedia layanan

kesehatan menyebabkan beberapa masalah dalam rujukan dan penanganan kasus medis yang kompleks. Tantangan operasional termasuk kekurangan tenaga medis, keterbatasan fasilitas kesehatan di daerah tambang, dan masalah logistik dalam penyediaan obat-obatan dan peralatan medis. Kekurangan tenaga medis yang kompeten di daerah tambang sering kali menyebabkan keterlambatan dalam penanganan medis dan menurunkan kualitas pelayanan. Selain itu, keterbatasan fasilitas dan peralatan medis membuat beberapa kasus tidak dapat ditangani secara optimal di lokasi, memerlukan rujukan ke fasilitas yang lebih lengkap.

### Analisis Kendala Sistemik dan Tantangan Operasional BPJS Kesehatan dalam Pelayanan Kesehatan bagi Pekerja Tambang

BPJS Kesehatan berperan penting dalam memberikan layanan kesehatan kepada masyarakat Indonesia, termasuk pekerja tambang. Namun, dalam menjalankan tugasnya, BPJS Kesehatan menghadapi berbagai kendala dan tantangan yang bersifat sistemik dan operasional. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala tersebut dan memberikan rekomendasi untuk mengatasinya.

#### Kendala Sistemik

##### 1. Masalah Birokrasi yang Kompleks

- Proses birokrasi yang panjang dan berbelit-belit sering kali menjadi hambatan utama dalam akses cepat ke layanan kesehatan. Pekerja tambang yang memerlukan pelayanan medis segera sering kali harus menunggu lama untuk mendapatkan persetujuan administrasi. Hal ini disebabkan oleh prosedur yang memerlukan banyak tahapan dan persyaratan dokumen yang kadang tidak relevan. Misalnya, prosedur rujukan pasien yang memerlukan persetujuan dari berbagai tingkat administrasi sebelum pasien dapat dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap.

## 2. Kurangnya Koordinasi Antar Lembaga

- BPJS Kesehatan sering kali harus berkoordinasi dengan berbagai lembaga lain seperti rumah sakit, klinik, dan instansi pemerintah. Kurangnya koordinasi yang efektif antar lembaga ini menyebabkan berbagai masalah seperti keterlambatan dalam rujukan pasien, ketidaksesuaian data, dan kebingungan dalam penanganan kasus-kasus medis yang kompleks. Misalnya, tidak adanya sistem informasi terintegrasi yang menghubungkan BPJS Kesehatan dengan rumah sakit dan klinik dapat menyebabkan kesalahan dalam pencatatan data pasien.

## 3. Keterbatasan Anggaran

- Anggaran yang terbatas sering kali menjadi kendala dalam penyediaan layanan kesehatan yang optimal. Keterbatasan dana mengakibatkan kekurangan fasilitas dan peralatan medis, serta sulitnya memberikan insentif yang memadai bagi tenaga medis yang bekerja di daerah tambang yang terpencil dan berisiko tinggi. Misalnya, keterbatasan anggaran dapat menghambat pengadaan alat-alat medis canggih yang diperlukan untuk penanganan kasus-kasus medis yang kompleks.

## Tantangan Operasional

### 1. Kekurangan Tenaga Medis

- Salah satu tantangan terbesar dalam pelayanan kesehatan di daerah tambang adalah kekurangan tenaga medis yang kompeten. Daerah tambang yang sering kali terletak di lokasi terpencil dan berbahaya membuat tenaga medis enggan untuk bekerja di sana. Kekurangan ini menyebabkan keterlambatan dalam penanganan medis dan menurunkan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Misalnya, kekurangan dokter spesialis di daerah tambang dapat memaksa pasien untuk melakukan perjalanan jauh ke kota untuk mendapatkan perawatan medis yang diperlukan.

## 2. Keterbatasan Fasilitas Kesehatan

- Fasilitas kesehatan di daerah tambang sering kali sangat terbatas. Banyak klinik dan rumah sakit di daerah ini tidak dilengkapi dengan peralatan medis yang memadai untuk menangani berbagai kasus medis. Kondisi ini memaksa banyak pasien harus dirujuk ke fasilitas kesehatan yang lebih lengkap di kota-kota besar, yang membutuhkan waktu dan biaya tambahan. Misalnya, keterbatasan fasilitas radiologi di daerah tambang dapat menghambat diagnosis cepat bagi pasien dengan cedera serius.

## 3. Masalah Logistik

- Penyediaan obat-obatan dan peralatan medis di daerah tambang juga menghadapi masalah logistik yang serius. Jarak yang jauh dan kondisi jalan yang buruk membuat distribusi obat-obatan dan peralatan medis menjadi sangat sulit. Selain itu, kondisi geografis yang ekstrem seperti pegunungan atau hutan lebat juga menambah tantangan dalam pengiriman logistik medis. Misalnya, pengiriman obat-obatan ke daerah tambang yang terpencil dapat memakan waktu berhari-hari, mengakibatkan keterlambatan dalam perawatan medis.

## Dampak Kendala dan Tantangan

Kendala sistemik dan tantangan operasional yang dihadapi oleh BPJS Kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pekerja tambang memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Berikut beberapa dampaknya:

### 1. Keterlambatan Penanganan Medis

- Proses birokrasi yang kompleks dan kekurangan tenaga medis menyebabkan keterlambatan dalam penanganan medis. Keterlambatan ini dapat memperburuk kondisi kesehatan pekerja tambang dan dalam beberapa kasus dapat berujung pada kematian yang sebenarnya bisa dihindari. Misalnya, pasien dengan kondisi kritis yang memerlukan perawatan

segera dapat mengalami penurunan kondisi kesehatan yang signifikan akibat keterlambatan penanganan.

## 2. Penurunan Kualitas Pelayanan Kesehatan

- Keterbatasan fasilitas dan peralatan medis serta kurangnya koordinasi antar lembaga menyebabkan penurunan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pasien sering kali tidak mendapatkan penanganan yang sesuai dengan standar medis yang berlaku. Misalnya, pasien yang memerlukan perawatan intensif mungkin tidak mendapatkan perawatan yang memadai akibat keterbatasan fasilitas ICU di daerah tambang.

## 3. Beban Finansial Tambahan

- Keterbatasan anggaran dan masalah logistik menyebabkan beban finansial tambahan bagi BPJS Kesehatan. Pengeluaran untuk rujukan pasien ke rumah sakit yang lebih lengkap dan biaya pengiriman logistik medis yang tinggi memperberat beban keuangan BPJS. Misalnya, biaya transportasi udara untuk mengirim pasien dari daerah tambang ke kota besar dapat menghabiskan anggaran yang signifikan.

## **4.4 Inovasi dan Upaya Peningkatan**

### Inovasi dalam Pelayanan Kesehatan

BPJS Kesehatan telah mencoba beberapa inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, seperti penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah akses informasi dan administrasi, serta program telemedicine yang memungkinkan konsultasi medis jarak jauh. Program telemedicine, meskipun masih dalam tahap awal, telah memberikan dampak positif dalam mengurangi waktu tunggu dan mempermudah akses pelayanan medis bagi pekerja tambang yang berada di lokasi terpencil.

### Program Peningkatan

Program peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang telah dilakukan oleh BPJS meliputi pelatihan dan pengembangan kompetensi tenaga medis, peningkatan fasilitas dan peralatan medis, serta peningkatan kerjasama dengan fasilitas kesehatan yang berkualitas.

Pelatihan dan pengembangan kompetensi tenaga medis dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Peningkatan fasilitas dan peralatan medis juga menjadi fokus utama dalam program ini untuk memastikan bahwa kebutuhan medis pekerja tambang dapat terpenuhi dengan baik.

## **4.5 Analisis Perbandingan**

### **4.5.1 Perbandingan dengan Daerah Lain**

Kualitas pelayanan kesehatan BPJS di Kota Sawahlunto dibandingkan dengan daerah tambang lain di Indonesia menunjukkan beberapa kesamaan dan perbedaan. Misalnya, beberapa daerah memiliki akses yang lebih baik ke fasilitas kesehatan, sementara yang lain menghadapi tantangan serupa terkait keterbatasan tenaga medis dan peralatan.

### **4.5.2 Studi Kasus Internasional**

Studi kasus internasional mengenai pelayanan kesehatan di sektor tambang menunjukkan bahwa beberapa negara berhasil meningkatkan kualitas pelayanan dengan menggunakan pendekatan terpadu yang melibatkan kerjasama antara pemerintah, perusahaan tambang, dan lembaga asuransi kesehatan. Contoh ini dapat menjadi pelajaran berharga bagi peningkatan pelayanan kesehatan di Kota Sawahlunto. Ini akan membahas secara mendalam perbandingan kualitas pelayanan kesehatan BPJS di Kota Sawahlunto dengan daerah tambang lain di Indonesia serta meninjau studi kasus internasional mengenai pelayanan kesehatan di sektor tambang. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana perbedaan dan persamaan dalam

pelayanan kesehatan dapat memberikan wawasan berharga untuk peningkatan sistem pelayanan kesehatan di daerah tambang, khususnya di Kota Sawahlunto.

#### 4.5.3 Studi Kasus Internasional

Pelayanan kesehatan di sektor tambang merupakan tantangan yang dihadapi oleh banyak negara, terutama karena sifat pekerjaan yang berisiko tinggi dan sering kali berada di lokasi terpencil. Berbagai negara telah mengembangkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi pekerja tambang, yang dapat menjadi pelajaran penting bagi Indonesia.

##### Studi Kasus 1: Australia

Australia dikenal memiliki industri tambang yang besar dan mapan. Salah satu pendekatan yang diambil oleh Australia adalah kerjasama yang kuat antara pemerintah, perusahaan tambang, dan penyedia layanan kesehatan. Melalui pendekatan terpadu ini, Australia telah berhasil mengurangi insiden kecelakaan kerja dan meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan berkualitas bagi para pekerja tambang. Misalnya, beberapa perusahaan tambang di Australia menyediakan klinik kesehatan di lokasi tambang yang dilengkapi dengan teknologi medis terbaru dan dikelola oleh tenaga medis profesional.

##### Studi Kasus 2: Kanada

Kanada juga memiliki pengalaman panjang dalam mengelola kesehatan di sektor tambang. Salah satu keberhasilan Kanada adalah dalam hal pelatihan dan pendidikan kesehatan bagi pekerja tambang. Pemerintah Kanada bersama dengan perusahaan tambang telah mengembangkan program pelatihan kesehatan yang wajib diikuti oleh seluruh pekerja tambang. Program ini mencakup penanganan pertama pada kecelakaan kerja, pencegahan penyakit, dan kesadaran akan pentingnya kesehatan mental. Dampaknya, tingkat kecelakaan kerja menurun secara signifikan dan kesejahteraan pekerja tambang meningkat.

### Studi Kasus 3: Afrika Selatan

Di Afrika Selatan, tantangan yang dihadapi lebih kompleks karena melibatkan faktor-faktor seperti kemiskinan, penyakit menular seperti HIV/AIDS, dan akses terbatas ke fasilitas kesehatan. Namun, dengan dukungan dari organisasi internasional dan inovasi dalam penggunaan teknologi, Afrika Selatan telah membuat kemajuan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di sektor tambang. Salah satu inovasi yang berhasil diterapkan adalah penggunaan telemedicine, di mana pekerja tambang di daerah terpencil dapat berkonsultasi dengan dokter spesialis di kota-kota besar melalui komunikasi video. Hal ini memungkinkan penanganan medis yang cepat dan efisien, meskipun keterbatasan geografis.

#### **4.5.4 Perbandingan dengan Daerah Lain di Indonesia**

Sawahlunto dan Daerah Tambang Lain Kualitas pelayanan kesehatan BPJS di Kota Sawahlunto dibandingkan dengan daerah tambang lain di Indonesia menunjukkan beberapa kesamaan dan perbedaan. Beberapa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan di daerah-daerah tambang adalah akses ke fasilitas kesehatan, jumlah dan kompetensi tenaga medis, serta ketersediaan peralatan medis.

Kesamaan:

Keterbatasan Tenaga Medis dan Peralatan:

Seperti di Sawahlunto, banyak daerah tambang lain di Indonesia menghadapi tantangan keterbatasan tenaga medis dan peralatan. Misalnya, di daerah tambang batu bara di Kalimantan Timur, jumlah dokter dan perawat yang tersedia tidak memadai untuk melayani seluruh populasi pekerja tambang dan keluarga mereka. Kondisi ini mengakibatkan waktu tunggu yang lama dan kualitas pelayanan yang kurang optimal.

Akses Terbatas ke Fasilitas Kesehatan:

Akses terhadap fasilitas kesehatan yang memadai juga menjadi tantangan umum di daerah tambang. Di Papua, misalnya, banyak pekerja tambang yang harus menempuh perjalanan jauh untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dasar. Ini serupa dengan kondisi di Sawahlunto, di mana jarak dan infrastruktur menjadi hambatan utama dalam mendapatkan layanan kesehatan.

Perbedaan:

Program Kesehatan Perusahaan:

Beberapa perusahaan tambang di daerah lain memiliki program kesehatan yang lebih baik dibandingkan dengan Sawahlunto. Sebagai contoh, di daerah tambang nikel di Sulawesi, perusahaan tambang besar telah menjalin kerjasama dengan rumah sakit swasta untuk menyediakan layanan kesehatan khusus bagi pekerja tambang. Program ini mencakup pemeriksaan kesehatan rutin, vaksinasi, dan layanan kesehatan mental. Sebaliknya, di Sawahlunto, program kesehatan yang dijalankan oleh perusahaan tambang masih terbatas pada layanan kesehatan dasar.

Pelayanan Khusus untuk Penyakit Menular:

Beberapa daerah tambang di Indonesia menghadapi tantangan unik terkait dengan penyakit menular seperti malaria dan TBC. Di daerah tambang emas di Papua, misalnya, program pencegahan dan penanganan malaria telah menjadi prioritas utama. Berbeda dengan Sawahlunto, yang lebih fokus pada penanganan penyakit akibat kerja, daerah-daerah seperti ini harus menangani penyakit menular yang endemik di wilayah tersebut.

Analisis dan Hasil

Dari perbandingan ini, terlihat bahwa kualitas pelayanan kesehatan di daerah tambang sangat dipengaruhi oleh dukungan yang diberikan oleh perusahaan tambang dan pemerintah daerah. Daerah-daerah yang memiliki kerjasama yang baik antara perusahaan tambang,

pemerintah, dan penyedia layanan kesehatan cenderung memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik. Faktor lain yang juga berpengaruh adalah ketersediaan sumber daya, baik dari segi tenaga medis, peralatan, maupun infrastruktur.

Untuk Kota Sawahlunto, penting untuk belajar dari daerah-daerah tambang lain yang telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan melalui kerjasama dan inovasi. Misalnya, pengembangan program kesehatan perusahaan yang lebih komprehensif dan pemanfaatan teknologi seperti telemedicine dapat menjadi langkah awal untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di daerah ini.

## Kesimpulan

Perbandingan antara kualitas pelayanan kesehatan BPJS di Kota Sawahlunto dengan daerah tambang lain di Indonesia serta studi kasus internasional menunjukkan bahwa ada potensi besar untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di daerah tambang melalui kerjasama yang kuat antara pemerintah, perusahaan, dan penyedia layanan kesehatan. Dengan menerapkan praktik terbaik dari daerah lain dan negara lain, Sawahlunto dapat meningkatkan akses dan kualitas pelayanan kesehatan bagi pekerja tambang dan masyarakat sekitarnya. Inovasi dalam teknologi kesehatan dan program kesehatan yang komprehensif menjadi kunci untuk mencapai tujuan ini.

Perbandingan antara kualitas pelayanan kesehatan BPJS di Kota Sawahlunto dengan daerah tambang lain di Indonesia serta studi kasus internasional menunjukkan bahwa meskipun terdapat banyak tantangan, ada peluang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di daerah tambang. Melalui analisis yang mendalam, beberapa temuan utama telah diidentifikasi, yang jika diterapkan secara strategis, dapat membawa perubahan signifikan bagi kesehatan pekerja tambang dan masyarakat di Kota Sawahlunto.

Pertama, kerjasama yang kuat antara pemerintah, perusahaan tambang, dan penyedia layanan kesehatan merupakan elemen kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Studi kasus dari Australia dan Kanada menegaskan pentingnya kemitraan ini, di mana pemerintah berperan dalam regulasi dan kebijakan, perusahaan tambang memberikan dukungan finansial dan operasional, serta penyedia layanan kesehatan menjalankan program-program kesehatan yang efektif. Di Sawahlunto, meskipun sudah ada upaya untuk menjalin kerjasama ini, masih diperlukan peningkatan dalam hal komitmen dan keterlibatan semua pihak. Pemerintah daerah harus lebih proaktif dalam membangun kebijakan yang mendorong partisipasi perusahaan tambang dalam program kesehatan yang lebih komprehensif.

Kedua, inovasi dalam teknologi kesehatan dapat menjadi pendorong utama dalam peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di daerah tambang yang terpencil seperti Sawahlunto. Penggunaan telemedicine, seperti yang diterapkan di Afrika Selatan, memungkinkan akses yang lebih cepat dan efisien ke layanan kesehatan spesialis tanpa perlu menempuh perjalanan jauh. Implementasi teknologi ini di Sawahlunto dapat membantu mengatasi tantangan geografis dan meningkatkan keterjangkauan layanan kesehatan bagi pekerja tambang. Selain itu, teknologi juga dapat digunakan untuk pemantauan kesehatan secara real-time, yang dapat mencegah dan menangani masalah kesehatan lebih dini.

Ketiga, program kesehatan yang komprehensif dan terintegrasi merupakan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja tambang. Di beberapa daerah tambang lain di Indonesia, program-program kesehatan yang melibatkan pemeriksaan rutin, vaksinasi, dan layanan kesehatan mental telah menunjukkan hasil yang positif. Mengembangkan program serupa di Sawahlunto, dengan penekanan pada pencegahan penyakit dan penanganan kesehatan

mental, dapat berkontribusi besar dalam meningkatkan kualitas hidup pekerja tambang dan keluarganya.

Keempat, akses terhadap fasilitas kesehatan tetap menjadi tantangan utama di banyak daerah tambang, termasuk di Sawahlunto. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan investasi yang lebih besar dalam infrastruktur kesehatan, termasuk pembangunan klinik-klinik di sekitar area tambang dan peningkatan kapasitas fasilitas kesehatan yang sudah ada. Selain itu, pemerintah dan perusahaan tambang perlu bekerja sama untuk memastikan bahwa tenaga medis yang bekerja di daerah tambang mendapatkan pelatihan yang memadai dan dukungan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan efektif.

Selain itu, penting untuk diakui bahwa konteks lokal harus selalu menjadi pertimbangan dalam penerapan strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan. Apa yang berhasil di negara lain atau daerah lain mungkin perlu disesuaikan dengan kondisi sosial, ekonomi, dan budaya yang unik di Sawahlunto. Misalnya, meskipun telemedicine menawarkan solusi praktis, keberhasilannya juga bergantung pada ketersediaan infrastruktur teknologi dan kemampuan masyarakat untuk menggunakannya. Oleh karena itu, pendekatan yang fleksibel dan adaptif sangat diperlukan.

Potensi besar untuk peningkatan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Sawahlunto dapat diwujudkan melalui strategi-strategi yang telah diidentifikasi dalam perbandingan ini. Menerapkan praktik terbaik dari daerah dan negara lain, dengan penyesuaian yang tepat untuk kondisi lokal, akan menjadi langkah penting dalam perjalanan menuju pelayanan kesehatan yang lebih baik di daerah tambang ini. Peran aktif semua pemangku kepentingan, mulai dari pemerintah, perusahaan tambang, hingga masyarakat, sangat diperlukan untuk mencapai tujuan ini. Dengan kerjasama yang erat, inovasi teknologi, dan komitmen terhadap kesehatan yang lebih

baik, Kota Sawahlunto dapat menjadi contoh bagi daerah tambang lainnya di Indonesia dalam hal pelayanan kesehatan yang berkualitas dan berkelanjutan.

Sebagai langkah selanjutnya, penting untuk mengembangkan rencana aksi yang jelas dan terukur untuk mengimplementasikan strategi-strategi yang telah dibahas. Rencana ini harus mencakup target-target yang spesifik, alokasi sumber daya yang memadai, serta mekanisme pemantauan dan evaluasi yang efektif. Dengan pendekatan yang terstruktur ini, diharapkan kualitas pelayanan kesehatan di Kota Sawahlunto dapat terus meningkat, memberikan manfaat yang nyata bagi pekerja tambang dan masyarakat secara keseluruhan.

#### **4.6 Dampak Pelayanan Kesehatan terhadap Kesejahteraan Pekerja**

##### **4.6.1 Kesejahteraan Fisik dan Mental**

Pelayanan kesehatan yang baik memiliki dampak positif terhadap kesejahteraan fisik dan mental pekerja tambang. Responden yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima menunjukkan tingkat kesehatan yang lebih baik dan lebih sedikit mengalami stres terkait pekerjaan.

##### **4.6.2 Produktivitas Kerja**

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik juga berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas kerja. Pekerja yang sehat dan merasa diperhatikan cenderung memiliki kinerja yang lebih baik dan lebih sedikit absen karena alasan kesehatan.

##### **4.6.1 Kesejahteraan Fisik dan Mental**

Kesejahteraan fisik dan mental pekerja tambang merupakan aspek yang sangat penting dalam industri pertambangan, mengingat lingkungan kerja yang penuh risiko dan sering kali menuntut kondisi fisik yang prima. Pelayanan kesehatan yang baik memainkan peran krusial

dalam memastikan pekerja tambang dapat menjaga kesejahteraan fisik dan mental mereka di tengah tuntutan pekerjaan yang berat.

### **Pengaruh Pelayanan Kesehatan terhadap Kesejahteraan Fisik**

Pelayanan kesehatan yang berkualitas berkontribusi langsung terhadap kesejahteraan fisik pekerja tambang. Pekerjaan tambang yang berat, sering kali di lingkungan yang tidak ramah, membuat pekerja rentan terhadap berbagai masalah kesehatan, termasuk cedera fisik, penyakit akibat paparan bahan kimia, dan gangguan muskuloskeletal. Pelayanan kesehatan yang baik membantu mencegah dan menangani masalah kesehatan ini melalui langkah-langkah preventif seperti pemeriksaan kesehatan rutin, vaksinasi, dan penyuluhan kesehatan.

Dalam konteks Sawahlunto, responden yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima melaporkan tingkat kesehatan fisik yang lebih baik. Pemeriksaan kesehatan berkala yang dilakukan oleh fasilitas kesehatan yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan telah terbukti efektif dalam mendeteksi dini masalah kesehatan yang sering dialami oleh pekerja tambang, seperti penyakit pernapasan dan gangguan jantung. Deteksi dini ini memungkinkan intervensi yang lebih cepat, yang pada akhirnya dapat mencegah masalah kesehatan berkembang menjadi kondisi yang lebih serius.

Selain itu, pelayanan kesehatan yang baik juga mencakup penanganan cedera kerja yang cepat dan efektif. Dalam industri tambang, cedera fisik adalah salah satu risiko terbesar yang dihadapi pekerja. Pelayanan kesehatan yang responsif dan berkualitas tinggi memastikan bahwa cedera dapat ditangani dengan segera, sehingga mempercepat proses pemulihan dan mengurangi risiko komplikasi. Responden yang mengalami cedera kerja dan menerima pelayanan kesehatan yang memadai melaporkan pemulihan yang lebih cepat dan kemampuan untuk kembali bekerja dalam waktu yang relatif singkat.

## Pengaruh Pelayanan Kesehatan terhadap Kesejahteraan Mental

Kesejahteraan mental pekerja tambang sama pentingnya dengan kesejahteraan fisik mereka. Lingkungan kerja yang berisiko tinggi, isolasi dari keluarga, dan tekanan pekerjaan yang besar dapat menimbulkan stres yang signifikan, yang jika tidak ditangani dengan baik, dapat mengarah pada masalah kesehatan mental yang serius seperti depresi dan kecemasan. Pelayanan kesehatan yang baik memberikan dukungan mental yang dibutuhkan oleh pekerja tambang. Ini dapat mencakup layanan konseling, program kesehatan mental, dan kegiatan yang mempromosikan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Di Sawahlunto, pekerja tambang yang merasa mendapatkan dukungan mental yang memadai dari pelayanan kesehatan yang ada menunjukkan tingkat stres yang lebih rendah dan kesejahteraan mental yang lebih baik. Mereka juga cenderung lebih mampu mengelola tekanan pekerjaan dan mempertahankan fokus serta motivasi di tempat kerja.

Lebih lanjut, pelayanan kesehatan yang proaktif dalam menangani masalah kesehatan mental, seperti menyediakan akses ke konseling dan program manajemen stres, dapat membantu mencegah berkembangnya masalah kesehatan mental yang lebih serius. Pekerja tambang yang merasa bahwa mereka didukung secara mental oleh sistem kesehatan yang ada lebih mampu menjaga keseimbangan emosi dan mental mereka, yang pada akhirnya berdampak positif pada produktivitas dan kepuasan kerja mereka.

### Analisis dan Hasil

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang dikumpulkan, terlihat jelas bahwa pelayanan kesehatan yang baik memiliki dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan fisik dan mental pekerja tambang. Responden yang merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima menunjukkan kondisi kesehatan fisik yang lebih baik dan lebih sedikit mengalami stres terkait

pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang responsif dan holistik tidak hanya penting untuk menangani masalah kesehatan yang ada, tetapi juga untuk mencegah munculnya masalah kesehatan baru.

Dari sisi fisik, pekerja tambang yang menerima pelayanan kesehatan berkualitas tinggi, terutama yang mencakup pemeriksaan kesehatan rutin dan penanganan cedera kerja yang cepat, cenderung memiliki kondisi fisik yang lebih baik dan lebih sedikit absen karena masalah kesehatan. Ini menunjukkan bahwa investasi dalam pelayanan kesehatan yang baik dapat berdampak langsung pada kesejahteraan fisik pekerja dan, secara tidak langsung, pada produktivitas perusahaan.

Dari sisi mental, dukungan kesehatan mental yang diberikan melalui pelayanan kesehatan juga sangat penting. Pekerja tambang yang merasa didukung secara mental cenderung lebih resilient terhadap tekanan pekerjaan dan lebih mampu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Ini berdampak positif tidak hanya pada kesejahteraan pribadi mereka tetapi juga pada hubungan mereka dengan rekan kerja dan keluarga.

Pelayanan kesehatan yang baik memiliki dampak yang besar dan positif terhadap kesejahteraan fisik dan mental pekerja tambang. Dalam konteks industri tambang yang penuh risiko, keberadaan layanan kesehatan yang komprehensif dan berkualitas tinggi tidak hanya penting untuk menjaga kesehatan pekerja tetapi juga untuk meningkatkan kualitas hidup mereka secara keseluruhan. Responden yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan menunjukkan kondisi fisik yang lebih baik dan lebih sedikit mengalami stres terkait pekerjaan, yang pada gilirannya berkontribusi pada produktivitas yang lebih tinggi dan hubungan kerja yang lebih harmonis.

Dengan demikian, penting bagi perusahaan tambang dan penyedia layanan kesehatan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, baik dalam hal fisik maupun mental. Ini bisa dilakukan melalui peningkatan akses ke layanan kesehatan, penyediaan program kesehatan yang komprehensif, dan dukungan mental yang memadai. Dengan demikian, kesejahteraan fisik dan mental pekerja tambang dapat terus ditingkatkan, yang pada akhirnya akan berdampak positif pada produktivitas kerja dan keberhasilan jangka panjang industri tambang di Indonesia.

#### **4.6.2 Produktivitas Kerja**

Produktivitas kerja adalah salah satu indikator utama yang menunjukkan efektivitas dan efisiensi tenaga kerja dalam suatu organisasi atau industri. Dalam konteks industri tambang, produktivitas kerja sangat dipengaruhi oleh kondisi kesehatan fisik dan mental pekerja. Kualitas pelayanan kesehatan yang baik memainkan peran penting dalam memastikan pekerja tambang dapat bekerja dengan optimal, mengurangi tingkat absen, dan meningkatkan kinerja keseluruhan.

##### **Dampak Pelayanan Kesehatan terhadap Produktivitas Kerja**

Pelayanan kesehatan yang baik berkontribusi langsung terhadap peningkatan produktivitas kerja. Pekerja tambang yang sehat, baik secara fisik maupun mental, lebih mampu menjalankan tugas-tugas mereka dengan efisien dan efektif. Mereka memiliki energi yang cukup, fokus yang tajam, dan motivasi yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan mereka dengan baik.

Responden dalam penelitian ini yang merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diterima cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik. Mereka lebih sedikit mengalami gangguan kesehatan yang mempengaruhi kemampuan mereka untuk bekerja, yang berarti lebih sedikit waktu yang hilang karena absen. Selain itu, pekerja yang merasa diperhatikan

kesehatannya oleh perusahaan cenderung memiliki loyalitas yang lebih tinggi dan lebih bersemangat dalam bekerja, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas keseluruhan. Data menunjukkan bahwa ada korelasi positif yang kuat antara kualitas pelayanan kesehatan dan produktivitas kerja di industri tambang. Pekerja yang menerima pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya lebih sehat, tetapi juga lebih produktif. Mereka lebih mampu memenuhi target kerja, menunjukkan inisiatif dalam tugas-tugas mereka, dan berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan.

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan kesehatan yang baik adalah investasi yang berharga bagi industri tambang. Dengan memastikan pekerja tambang tetap sehat dan produktif, perusahaan tidak hanya meningkatkan kesejahteraan individu pekerja, tetapi juga mengoptimalkan kinerja dan produktivitas mereka secara keseluruhan. Ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kesehatan harus menjadi prioritas utama bagi perusahaan tambang yang ingin mencapai keberhasilan jangka panjang.

Kualitas pelayanan kesehatan yang baik merupakan elemen kunci dalam menjaga kesejahteraan fisik dan mental pekerja tambang, yang pada gilirannya berkontribusi langsung terhadap produktivitas dan kinerja mereka. Industri tambang, yang dikenal dengan risiko tinggi dan lingkungan kerja yang menantang, membutuhkan perhatian khusus dalam hal pelayanan kesehatan untuk memastikan bahwa pekerja dapat bekerja dengan aman dan efisien. Kesimpulan ini menekankan bahwa investasi dalam pelayanan kesehatan yang berkualitas bukan hanya soal tanggung jawab sosial perusahaan, tetapi juga merupakan strategi bisnis yang cerdas untuk mencapai keberhasilan jangka panjang.

## 1. Pelayanan Kesehatan sebagai Investasi Berharga

Pelayanan kesehatan yang baik dalam industri tambang harus dipandang sebagai investasi berharga yang memiliki dampak signifikan terhadap keberlanjutan perusahaan. Pekerja tambang yang sehat, baik secara fisik maupun mental, lebih mampu menjalankan tugas-tugas mereka dengan efektif, yang pada akhirnya meningkatkan produktivitas dan profitabilitas perusahaan. Biaya yang dikeluarkan untuk menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas, seperti pemeriksaan kesehatan rutin, vaksinasi, dan program kesehatan mental, sebanding dengan manfaat jangka panjang yang diperoleh, termasuk pengurangan tingkat absen, peningkatan loyalitas pekerja, dan penurunan angka kecelakaan kerja.

Perusahaan tambang yang mengabaikan pentingnya pelayanan kesehatan sering kali menghadapi berbagai masalah, termasuk tingginya tingkat absen, rendahnya motivasi kerja, dan meningkatnya tingkat turnover pekerja. Sebaliknya, perusahaan yang berkomitmen untuk menyediakan pelayanan kesehatan yang baik cenderung memiliki tenaga kerja yang lebih sehat, lebih produktif, dan lebih loyal. Ini tidak hanya mengurangi biaya operasional yang terkait dengan perawatan kesehatan dan absensi, tetapi juga meningkatkan citra perusahaan sebagai tempat kerja yang peduli terhadap kesejahteraan karyawannya.

## 2. Pengaruh Langsung Terhadap Produktivitas dan Kinerja

Pelayanan kesehatan yang baik memiliki pengaruh langsung terhadap produktivitas dan kinerja pekerja tambang. Pekerja yang sehat memiliki energi dan fokus yang lebih baik untuk menjalankan tugas-tugas mereka. Mereka juga lebih mampu mengatasi tekanan kerja dan lingkungan yang menantang, yang sering kali merupakan bagian dari pekerjaan di sektor tambang. Kesehatan fisik yang baik mengurangi risiko cedera dan penyakit akibat kerja,

sementara kesehatan mental yang baik membantu pekerja dalam mengelola stres dan menjaga motivasi kerja.

Produktivitas kerja yang tinggi adalah hasil dari kombinasi berbagai faktor, termasuk keterampilan, motivasi, dan kesehatan pekerja. Ketika pekerja merasa bahwa perusahaan peduli terhadap kesejahteraan mereka, mereka cenderung lebih termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka. Ini dapat dilihat dalam tingkat keterlibatan yang lebih tinggi, kualitas kerja yang lebih baik, dan inisiatif yang lebih besar untuk berkontribusi terhadap tujuan perusahaan. Dengan demikian, kualitas pelayanan kesehatan yang baik menjadi fondasi bagi pencapaian produktivitas yang tinggi di sektor tambang.

### 3. Pentingnya Pendekatan Komprehensif dalam Pelayanan Kesehatan

Untuk mencapai hasil yang optimal, pelayanan kesehatan dalam industri tambang harus bersifat komprehensif, mencakup aspek fisik dan mental. Pelayanan kesehatan yang hanya fokus pada penanganan cedera fisik atau penyakit tidak akan cukup untuk memenuhi kebutuhan pekerja tambang yang kompleks. Oleh karena itu, pendekatan yang lebih holistik diperlukan, yang melibatkan program-program preventif seperti penyuluhan kesehatan, pemeriksaan rutin, serta program kesehatan mental yang mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi.

Pekerja tambang sering kali dihadapkan pada kondisi kerja yang berat dan stres yang tinggi, yang dapat berdampak negatif pada kesehatan mental mereka. Pelayanan kesehatan yang baik harus mencakup akses ke konseling, program manajemen stres, dan kegiatan yang mempromosikan kesejahteraan mental. Ini penting untuk mencegah masalah kesehatan mental yang serius seperti depresi dan kecemasan, yang dapat mengganggu produktivitas kerja dan kualitas hidup pekerja. Dengan menyediakan dukungan mental yang memadai, perusahaan dapat

membantu pekerja tambang untuk tetap fokus, termotivasi, dan mampu menghadapi tekanan pekerjaan dengan lebih baik.

#### 4. Dampak Positif Terhadap Kesejahteraan Pekerja dan Lingkungan Kerja

Pelayanan kesehatan yang baik tidak hanya berdampak positif pada kesehatan individu pekerja, tetapi juga pada lingkungan kerja secara keseluruhan. Pekerja yang sehat cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka dan memiliki hubungan yang lebih baik dengan rekan kerja. Ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif, di mana setiap individu merasa didukung dan dihargai. Lingkungan kerja yang positif ini, pada gilirannya, mengurangi tingkat konflik dan meningkatkan kolaborasi antar pekerja, yang sangat penting dalam industri tambang yang sering kali membutuhkan kerjasama tim yang erat.

Lebih jauh lagi, kesejahteraan fisik dan mental pekerja yang baik berkontribusi pada pengurangan risiko kecelakaan kerja. Pekerja yang merasa stres atau tidak sehat lebih mungkin membuat kesalahan yang dapat menyebabkan kecelakaan. Dengan memastikan bahwa pekerja dalam kondisi fisik dan mental yang baik, perusahaan dapat mengurangi risiko kecelakaan dan meningkatkan keselamatan kerja secara keseluruhan. Ini penting tidak hanya untuk melindungi pekerja, tetapi juga untuk menjaga operasi tambang tetap berjalan dengan lancar dan efisien.

#### 5. Kontribusi Terhadap Loyalitas dan Retensi Pekerja

Pelayanan kesehatan yang baik juga memainkan peran penting dalam meningkatkan loyalitas dan retensi pekerja. Pekerja yang merasa bahwa kesejahteraan mereka dihargai oleh perusahaan cenderung lebih loyal dan kurang mungkin untuk mencari pekerjaan di tempat lain. Ini sangat penting dalam industri tambang, di mana mencari pengganti pekerja yang berpengalaman dan terlatih bisa sangat sulit dan mahal.

Loyalitas pekerja yang tinggi mengurangi tingkat turnover, yang berarti perusahaan dapat mempertahankan tenaga kerja yang berpengalaman dan terlatih. Ini tidak hanya menghemat biaya yang terkait dengan perekrutan dan pelatihan pekerja baru, tetapi juga memastikan bahwa perusahaan dapat terus beroperasi dengan efisiensi tinggi. Selain itu, pekerja yang loyal lebih cenderung berinvestasi dalam keberhasilan jangka panjang perusahaan, yang berkontribusi pada stabilitas dan pertumbuhan perusahaan.

#### 6. Implikasi Jangka Panjang Bagi Keberhasilan Perusahaan

Dari perspektif jangka panjang, investasi dalam pelayanan kesehatan yang baik dapat membantu perusahaan tambang mencapai keberhasilan yang berkelanjutan. Pekerja yang sehat dan produktif adalah aset terbesar bagi perusahaan, dan menjaga kesejahteraan mereka harus menjadi prioritas utama. Dengan memastikan bahwa pekerja tambang tetap sehat, perusahaan dapat mengoptimalkan kinerja operasional, mengurangi biaya yang terkait dengan absensi dan kecelakaan, serta meningkatkan profitabilitas secara keseluruhan.

Selain itu, perusahaan yang dikenal karena komitmennya terhadap kesejahteraan pekerja cenderung memiliki reputasi yang lebih baik di mata pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, pemerintah, dan investor. Reputasi yang baik ini dapat membantu perusahaan dalam memperoleh dukungan dari pemangku kepentingan, menarik bakat-bakat terbaik, dan menjaga hubungan baik dengan komunitas sekitar. Semua ini berkontribusi pada keberhasilan jangka panjang perusahaan, baik dari segi operasional maupun finansial.

#### 7. Rekomendasi untuk Meningkatkan Pelayanan Kesehatan di Industri Tambang

Untuk mengoptimalkan manfaat dari pelayanan kesehatan yang baik, perusahaan tambang harus mengambil langkah-langkah proaktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang mereka tawarkan. Ini bisa melibatkan berbagai inisiatif, termasuk peningkatan

akses ke fasilitas kesehatan, penyediaan program kesehatan yang lebih komprehensif, dan penggunaan teknologi untuk mendukung pelayanan kesehatan.

Teknologi dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di industri tambang. Misalnya, penggunaan telemedicine dapat memungkinkan pekerja tambang untuk berkonsultasi dengan dokter spesialis tanpa harus meninggalkan lokasi tambang. Selain itu, penggunaan aplikasi kesehatan yang memungkinkan pekerja untuk memantau kondisi kesehatan mereka sendiri dapat membantu dalam pencegahan penyakit dan deteksi dini masalah kesehatan.

#### 8. Pelayanan Kesehatan sebagai Bagian dari Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Selain manfaat bisnis yang jelas, pelayanan kesehatan yang baik juga merupakan bagian dari tanggung jawab sosial perusahaan (CSR). Perusahaan tambang memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa pekerja mereka memiliki akses ke pelayanan kesehatan yang berkualitas, sebagai bagian dari komitmen mereka terhadap kesejahteraan karyawan dan masyarakat.

Pelayanan kesehatan yang baik juga dapat membantu perusahaan dalam memenuhi persyaratan hukum dan regulasi yang berlaku, serta menghindari masalah hukum yang mungkin timbul dari kegagalan dalam menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai. Selain itu, sebagai bagian dari CSR, perusahaan dapat bekerja sama dengan pemerintah dan organisasi non-pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kesehatan di komunitas sekitar tambang, yang akan memberikan manfaat jangka panjang bagi perusahaan

## **BAB V**

# **KEBIJAKAN IMPLIKASI TEORITIS, KEBIJAKAN IMPLIKASI PRAKTIS DAN KESIMPULAN SERTA SARAN**

### **5.1 Kebijakan dan Implikasi Teoritis dalam Penelitian Public Relations**

Penelitian ini meneliti praktik Public Relations dalam membangun hubungan masyarakat, khususnya dalam konteks industri tambang di Kota Sawahlunto dan daerah tambang lainnya di Indonesia. Melalui pendekatan teoritis, penelitian ini juga mengkaji implikasi kebijakan yang dihasilkan dari penerapan teori-teori sosial dalam praktik Public Relations, dengan fokus pada pengelolaan konflik dan pengembangan hubungan masyarakat.

#### **Implikasi Teoritis**

Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini, seperti teori konflik sosial oleh Lewis A. Coser, memberikan landasan untuk memahami bagaimana konflik dalam konteks industri tambang dapat dikelola melalui strategi Public Relations. Coser berpendapat bahwa konflik adalah bagian integral dari interaksi sosial yang memiliki potensi untuk menghasilkan perubahan sosial yang positif jika dikelola dengan baik. Dalam konteks ini, konflik antara perusahaan tambang dan masyarakat di sekitarnya dapat menjadi sarana untuk mencapai kesepakatan yang lebih baik jika ditangani secara efektif oleh Public Relations.

Teori konflik sosial yang dikembangkan oleh Coser menekankan pentingnya memahami sumber konflik, baik yang realistis maupun non-realistik, dalam proses membangun hubungan masyarakat. Sumber konflik yang realistis biasanya berasal dari ketidakpuasan terhadap kebijakan tertentu atau ketidakmampuan perusahaan untuk memenuhi harapan

masyarakat. Dalam hal ini, peran Public Relations adalah untuk menjembatani perbedaan antara perusahaan dan masyarakat, sehingga konflik dapat diselesaikan dengan cara yang konstruktif.

Pendekatan teoritis ini juga menunjukkan bahwa Public Relations bukan hanya tentang menjaga citra perusahaan, tetapi juga tentang mengelola hubungan dengan berbagai pemangku kepentingan melalui pemahaman yang mendalam tentang dinamika sosial yang terjadi. Public Relations harus mampu memfasilitasi dialog antara perusahaan dan masyarakat, dengan tujuan untuk menemukan solusi yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Hal ini sejalan dengan teori Coser yang menyatakan bahwa konflik yang dikelola dengan baik dapat berfungsi sebagai mekanisme untuk memperbaiki hubungan sosial yang rusak dan menciptakan keseimbangan baru dalam sistem sosial.

Dalam konteks industri tambang, di mana sering kali terjadi ketegangan antara perusahaan dan masyarakat lokal, pendekatan ini sangat relevan. Misalnya, konflik mengenai dampak lingkungan dari aktivitas tambang dapat menjadi isu utama yang memicu ketegangan antara perusahaan dan masyarakat. Public Relations perlu menggunakan teori konflik untuk memahami akar permasalahan dan mencari solusi yang dapat diterima oleh semua pihak. Ini bisa melibatkan negosiasi, mediasi, atau bahkan rekonsiliasi, tergantung pada tingkat keparahan konflik dan kepentingan yang terlibat.

Implikasi teoritis lainnya adalah bahwa Public Relations harus proaktif dalam mengidentifikasi potensi konflik sebelum mereka berkembang menjadi masalah besar. Ini membutuhkan kemampuan analitis yang kuat untuk memantau dinamika sosial di sekitar operasi perusahaan dan untuk mengantisipasi reaksi masyarakat terhadap kebijakan perusahaan. Dengan cara ini, Public Relations dapat mengambil langkah-langkah pencegahan yang diperlukan untuk

menghindari eskalasi konflik dan menjaga stabilitas hubungan antara perusahaan dan masyarakat.

Pendekatan teoritis ini juga menekankan pentingnya transparansi dan komunikasi yang efektif dalam mengelola hubungan masyarakat. Public Relations harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik adalah akurat, jujur, dan tidak menyesatkan. Ini penting untuk membangun kepercayaan antara perusahaan dan masyarakat, yang merupakan dasar dari setiap hubungan yang sukses. Dalam konteks ini, teori Coser menekankan bahwa konflik sering kali disebabkan oleh miskomunikasi atau kurangnya informasi yang jelas. Oleh karena itu, Public Relations harus berperan sebagai mediator yang memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang jelas tentang isu-isu yang sedang dibahas.

Dalam jangka panjang, implikasi teoritis dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen konflik yang efektif melalui Public Relations dapat berkontribusi pada keberlanjutan operasi perusahaan. Konflik yang dikelola dengan baik tidak hanya dapat menghindari kerusakan jangka pendek terhadap citra perusahaan tetapi juga dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. Ini penting untuk memastikan bahwa perusahaan dapat terus beroperasi dengan dukungan penuh dari masyarakat, yang pada akhirnya akan mendukung keberlanjutan perusahaan dalam jangka panjang.

## **5.2 Implikasi Kebijakan**

Penelitian ini juga menyoroti pentingnya kebijakan yang mendukung praktik Public Relations yang efektif dalam industri tambang. Kebijakan yang dirancang dengan baik dapat membantu perusahaan tambang dalam mengelola konflik dan membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat sekitar. Salah satu rekomendasi kebijakan yang dapat diambil dari penelitian

ini adalah perlunya kerjasama yang erat antara pemerintah, perusahaan tambang, dan masyarakat dalam mengelola isu-isu yang sensitif, seperti dampak lingkungan dan kesehatan.

Kebijakan yang mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan terkait dengan operasi tambang juga dapat meningkatkan legitimasi perusahaan di mata publik. Misalnya, perusahaan tambang dapat mengadopsi pendekatan partisipatif dalam merumuskan kebijakan tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), yang melibatkan masyarakat dalam setiap tahap perencanaan dan pelaksanaan program CSR. Ini tidak hanya akan meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap operasi perusahaan tetapi juga akan membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kebutuhan dan harapan masyarakat dengan lebih baik.

Selain itu, kebijakan yang mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam operasional perusahaan tambang dapat membantu mengurangi potensi konflik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Dalam konteks ini, Public Relations berperan sebagai mediator antara perusahaan dan masyarakat, memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik adalah akurat dan dapat dipercaya. Kebijakan yang mendukung transparansi, seperti kewajiban untuk melaporkan dampak lingkungan dan sosial dari operasi tambang, dapat membantu mencegah terjadinya konflik dengan masyarakat.

Kebijakan lain yang direkomendasikan dari penelitian ini adalah pengembangan mekanisme resolusi konflik yang efektif dalam industri tambang. Ini bisa berupa pembentukan forum dialog antara perusahaan dan masyarakat, atau pendirian lembaga mediasi yang independen untuk menangani sengketa antara perusahaan dan masyarakat. Kebijakan semacam ini akan memastikan bahwa konflik dapat diselesaikan secara damai dan adil, tanpa harus mengorbankan kepentingan salah satu pihak.

Kebijakan juga harus mempertimbangkan perlunya pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi para praktisi Public Relations dalam industri tambang. Mengingat kompleksitas isu-isu yang dihadapi, para praktisi Public Relations perlu dibekali dengan pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk mengelola konflik dan membangun hubungan yang baik dengan masyarakat. Ini bisa melibatkan pelatihan dalam negosiasi, mediasi, serta pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika sosial dan budaya di wilayah operasi perusahaan.

Selain itu, kebijakan yang mendukung integrasi kearifan lokal dalam praktik Public Relations juga penting untuk dipertimbangkan. Dalam konteks Indonesia, di mana terdapat keragaman budaya yang sangat luas, memahami dan menghormati kearifan lokal dapat menjadi kunci untuk membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Kebijakan yang mendorong perusahaan untuk mengintegrasikan nilai-nilai lokal dalam strategi komunikasi mereka dapat membantu dalam mengurangi resistensi masyarakat terhadap operasi perusahaan dan meningkatkan dukungan masyarakat terhadap program-program perusahaan.

Implikasi kebijakan juga harus mencakup upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang hak-hak mereka dan tentang dampak dari operasi tambang. Ini bisa dilakukan melalui program-program pendidikan dan penyuluhan yang didukung oleh pemerintah dan perusahaan tambang. Dengan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang isu-isu ini, perusahaan tambang dapat mengurangi ketegangan dan meningkatkan kerjasama dengan masyarakat.

Selain itu, kebijakan yang mendukung penelitian dan pengembangan dalam bidang Public Relations di industri tambang juga perlu dipertimbangkan. Ini bisa melibatkan dukungan pemerintah terhadap penelitian akademis dan program pelatihan yang berfokus pada manajemen konflik dan hubungan masyarakat dalam konteks industri tambang. Hasil dari penelitian ini dapat

digunakan untuk terus meningkatkan praktik Public Relations dalam industri tambang dan untuk mengembangkan kebijakan yang lebih efektif dalam mengelola hubungan antara perusahaan dan masyarakat.

Implikasi teoritis dan kebijakan dari penelitian ini menunjukkan bahwa Public Relations memiliki peran yang sangat penting dalam mengelola hubungan antara perusahaan tambang dan masyarakat. Dengan menggunakan pendekatan teoritis yang tepat dan didukung oleh kebijakan yang efektif, perusahaan tambang dapat membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat, yang pada akhirnya akan mendukung keberlanjutan operasional perusahaan. Implikasi ini menekankan pentingnya Public Relations sebagai fungsi strategis dalam industri tambang, yang tidak hanya berfokus pada komunikasi, tetapi juga pada manajemen hubungan dan resolusi konflik.

Lebih jauh lagi, implikasi kebijakan dari penelitian ini menegaskan bahwa pemerintah dan perusahaan tambang perlu bekerja sama untuk mengembangkan kebijakan yang mendukung praktik Public Relations yang efektif. Ini termasuk kebijakan yang mendukung partisipasi masyarakat, transparansi, akuntabilitas, serta pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi para praktisi Public Relations. Dengan kebijakan yang tepat, perusahaan tambang dapat mengelola konflik dengan lebih efektif, membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, dan pada akhirnya, mencapai keberlanjutan jangka panjang dalam operasi mereka.

Dalam era globalisasi dan transparansi yang semakin meningkat, peran Public Relations menjadi semakin penting dalam memastikan bahwa perusahaan tambang dapat beroperasi dengan dukungan penuh dari masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan bahwa kebijakan yang mendukung praktik Public Relations yang baik bukan hanya penting untuk menjaga citra perusahaan, tetapi juga untuk memastikan bahwa

perusahaan dapat beroperasi dengan cara yang berkelanjutan dan bertanggung jawab secara sosial.

### **5.3 Kebijakan dan Implikasi Praktisi dalam Penelitian Public Relations yang Akan Diterapkan di Perusahaan Asuransi Swasta dan Asuransi Jiwa di Indonesia**

Penelitian yang dilakukan ini memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana praktik Public Relations (PR) dapat diterapkan dalam perusahaan asuransi jiwa di Indonesia. Fokus utama penelitian ini adalah bagaimana perusahaan asuransi dapat membangun dan memelihara hubungan yang positif dengan masyarakat serta mengelola konflik yang mungkin timbul. Berdasarkan tinjauan pustaka dan teori yang digunakan, ada beberapa kebijakan dan implikasi praktis yang bisa diterapkan di perusahaan asuransi jiwa, yang dirinci sebagai berikut:

#### **1. Penerapan Teori Konflik Sosial dalam Manajemen PR di Asuransi Jiwa**

Teori Konflik Sosial yang dikembangkan oleh Lewis A. Coser berperan penting dalam memahami bagaimana konflik dalam industri asuransi dapat dikelola secara efektif melalui strategi PR. Dalam konteks asuransi jiwa, konflik sering muncul akibat ketidakpuasan nasabah terhadap klaim yang ditolak atau proses penanganan klaim yang dianggap lambat. Dengan menggunakan teori ini, praktisi PR dapat mengidentifikasi sumber konflik yang realistis dan non-realistik serta mencari cara untuk menjembatani perbedaan antara perusahaan dan nasabah.

Implikasi praktis dari penerapan teori ini adalah bahwa perusahaan asuransi harus lebih proaktif dalam mengidentifikasi potensi konflik sejak dini dan mengatasinya sebelum berkembang menjadi masalah besar. Praktisi PR harus dilengkapi dengan kemampuan analisis yang kuat untuk memantau dinamika sosial dan respon nasabah terhadap kebijakan perusahaan. Selain itu, komunikasi yang transparan dan jujur sangat penting untuk mengelola ekspektasi nasabah dan mencegah terjadinya konflik.

## 2. Kebijakan Partisipatif dalam Pengambilan Keputusan

Penelitian ini juga menekankan pentingnya kebijakan yang mendorong partisipasi nasabah dalam proses pengambilan keputusan, terutama yang terkait dengan produk dan layanan asuransi. Dalam konteks perusahaan asuransi jiwa, ini bisa diterapkan dengan melibatkan nasabah dalam survei kepuasan, diskusi kelompok terarah (focus group discussions), atau forum pelanggan untuk mendapatkan masukan yang konstruktif.

Kebijakan partisipatif ini tidak hanya akan meningkatkan rasa memiliki nasabah terhadap produk asuransi yang mereka gunakan, tetapi juga membantu perusahaan dalam merancang produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi perlu mengembangkan mekanisme yang memungkinkan partisipasi aktif nasabah, seperti platform online untuk memberikan masukan atau pengaduan yang dapat direspon secara cepat oleh tim PR dan manajemen.

## 3. Pengembangan Program Community Relations

Program Community Relations (CR) merupakan salah satu cara yang efektif untuk membangun hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Dalam konteks asuransi jiwa, program CR dapat difokuskan pada edukasi keuangan, literasi asuransi, dan kegiatan sosial yang bermanfaat bagi masyarakat. Program-program ini tidak hanya membantu meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan literasi keuangan dan asuransi di Indonesia.

Implikasi praktis dari pengembangan program CR adalah bahwa perusahaan asuransi harus melihat CR sebagai investasi jangka panjang yang dapat meningkatkan kesadaran dan

pemahaman masyarakat tentang pentingnya asuransi jiwa. Selain itu, CR juga dapat berfungsi sebagai alat untuk membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

#### 4. Pengelolaan Risiko dalam PR Asuransi Jiwa

Penelitian ini juga membahas pentingnya pengelolaan risiko dalam konteks PR di perusahaan asuransi jiwa. Risiko yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan krisis yang merugikan citra dan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan asuransi perlu mengadopsi pendekatan manajemen risiko yang komprehensif dalam strategi PR mereka.

Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi harus memiliki tim PR yang terlatih dalam manajemen krisis, yang mampu merespon secara cepat dan efektif terhadap isu-isu yang muncul. Selain itu, perusahaan juga harus mengembangkan rencana kontingensi yang mencakup berbagai skenario krisis, seperti penurunan reputasi akibat klaim yang tidak dibayar atau kampanye negatif dari pesaing.

#### 5. Kebijakan Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi dan akuntabilitas merupakan dua prinsip yang sangat penting dalam mengelola hubungan dengan nasabah di industri asuransi jiwa. Penelitian ini menekankan bahwa kebijakan yang mendukung transparansi dan akuntabilitas dapat membantu mengurangi potensi konflik dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

Perusahaan asuransi harus berkomitmen untuk menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada nasabah, terutama yang berkaitan dengan polis asuransi, proses klaim, dan hak serta kewajiban nasabah. Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi perlu memastikan bahwa semua materi komunikasi, baik cetak maupun digital, dirancang untuk memudahkan nasabah dalam memahami informasi yang disampaikan.

## 6. Pelatihan dan Pengembangan Kapasitas Praktisi PR

Untuk menerapkan kebijakan dan strategi PR yang efektif, perusahaan asuransi jiwa perlu memastikan bahwa para praktisi PR mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan dan pengembangan kapasitas sebagai bagian integral dari kebijakan PR perusahaan.

Pelatihan ini dapat mencakup topik-topik seperti manajemen konflik, komunikasi krisis, strategi media, dan analisis data. Selain itu, perusahaan asuransi juga perlu memastikan bahwa tim PR mereka selalu up-to-date dengan tren terbaru dalam industri asuransi dan PR, sehingga mereka dapat mengantisipasi perubahan dan menyesuaikan strategi mereka sesuai kebutuhan.

## 7. Integrasi Kearifan Lokal dalam Praktik PR

Penelitian ini juga menyoroti pentingnya mengintegrasikan kearifan lokal dalam praktik PR, terutama dalam konteks Indonesia yang kaya akan keragaman budaya. Dalam industri asuransi jiwa, memahami dan menghormati nilai-nilai budaya lokal dapat membantu perusahaan dalam membangun hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan dengan masyarakat.

Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi perlu melakukan riset mendalam tentang budaya dan nilai-nilai lokal di setiap wilayah operasional mereka. Informasi ini kemudian dapat digunakan untuk merancang kampanye PR yang lebih relevan dan efektif, yang tidak hanya meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya asuransi jiwa, tetapi juga membangun hubungan emosional yang positif antara perusahaan dan masyarakat.

## 8. Penerapan Teknologi dalam Strategi PR

Teknologi memainkan peran penting dalam mengembangkan strategi PR yang efektif di era digital ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan asuransi jiwa perlu mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi mereka dengan nasabah dan masyarakat luas.

Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi harus memanfaatkan platform digital, seperti media sosial, email, dan aplikasi mobile, untuk menyampaikan pesan-pesan PR mereka. Selain itu, teknologi juga dapat digunakan untuk memantau dan menganalisis sentimen publik, yang memungkinkan perusahaan untuk merespon dengan cepat terhadap isu-isu yang muncul.

#### 9. Kebijakan CSR yang Berkelanjutan

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan bagian penting dari strategi PR di perusahaan asuransi jiwa. Penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan CSR yang berkelanjutan dapat meningkatkan citra perusahaan dan memperkuat hubungan dengan masyarakat.

Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi perlu mengembangkan program CSR yang tidak hanya berfokus pada donasi atau kegiatan sosial sesaat, tetapi juga pada proyek-proyek jangka panjang yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. Misalnya, program pendidikan tentang literasi keuangan atau bantuan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu dapat menjadi bagian dari strategi CSR yang berkelanjutan.

#### 10. Evaluasi dan Monitoring Kinerja PR

Penelitian ini juga menekankan pentingnya evaluasi dan monitoring dalam memastikan keberhasilan strategi PR di perusahaan asuransi jiwa. Tanpa evaluasi yang tepat, perusahaan mungkin tidak dapat mengukur efektivitas upaya PR mereka atau mengidentifikasi area yang perlu perbaikan.

Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi harus mengembangkan indikator kinerja utama (KPI) untuk menilai efektivitas strategi PR mereka. KPI ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti tingkat kepuasan nasabah, jumlah konflik yang berhasil diselesaikan, atau peningkatan dalam persepsi publik terhadap perusahaan.

Kebijakan dan implikasi praktis yang diuraikan di atas menunjukkan bahwa Public Relations memiliki peran yang sangat penting dalam industri asuransi jiwa di Indonesia. Dengan menerapkan strategi PR yang efektif, perusahaan asuransi dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah, mengelola konflik secara proaktif, dan meningkatkan reputasi mereka di mata publik. Selain itu, dengan mendukung transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi nasabah, perusahaan asuransi dapat memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya akan mendukung keberhasilan bisnis jangka panjang.

Secara keseluruhan, kebijakan dan implikasi praktis dari strategi PR yang efektif menunjukkan betapa pentingnya peran PR dalam industri asuransi jiwa di Indonesia. Dengan menerapkan PR yang baik, perusahaan asuransi dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah, mengelola konflik secara proaktif, meningkatkan reputasi mereka di mata publik, serta mendukung transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi nasabah. Semua ini berkontribusi pada peningkatan kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya akan mendukung keberhasilan bisnis jangka panjang.

Dengan kata lain, PR adalah jembatan yang menghubungkan perusahaan asuransi dengan nasabah mereka, memastikan bahwa kebutuhan dan harapan nasabah dipenuhi dengan cara yang efektif dan efisien. Ini adalah investasi yang berharga yang memberikan manfaat yang signifikan bagi perusahaan dan nasabah mereka.

Oleh karena itu, perusahaan asuransi jiwa di Indonesia harus terus berinvestasi dalam PR dan memastikan bahwa strategi mereka selalu up-to-date dengan perkembangan terbaru di industri dan perubahan dalam perilaku nasabah. Dengan cara ini, mereka dapat memastikan bahwa mereka selalu berada di garis depan dalam memberikan layanan yang unggul kepada nasabah mereka, membangun kepercayaan dan loyalitas, serta mencapai kesuksesan bisnis jangka panjang.

Untuk menyusun kesimpulan Bab 5 dari penelitian yang telah Anda lakukan, kita perlu merangkum poin-poin utama yang ditemukan dalam studi terkait kebijakan dan implikasi teoritis serta praktis dalam penerapan Public Relations (PR) dalam industri asuransi jiwa di Indonesia, terutama terkait dengan penanganan konflik, transparansi, akuntabilitas, serta pengembangan hubungan baik dengan masyarakat dan nasabah.

Penelitian ini mengungkapkan betapa pentingnya peran Public Relations (PR) dalam industri asuransi jiwa di Indonesia. PR tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga memainkan peran strategis dalam mengelola konflik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta membangun dan memelihara hubungan baik dengan nasabah dan masyarakat.

#### 1. Pentingnya Manajemen Konflik dalam PR

Dalam industri asuransi jiwa, konflik sering muncul akibat ketidakpuasan nasabah, terutama terkait dengan proses klaim yang lambat atau penolakan klaim. Melalui penerapan teori konflik sosial Lewis A. Coser, penelitian ini menunjukkan bahwa konflik merupakan bagian integral dari interaksi sosial dan dapat menghasilkan perubahan positif jika dikelola dengan baik. PR memiliki peran penting dalam mengidentifikasi dan mengelola konflik ini dengan cara yang proaktif dan konstruktif.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa perusahaan asuransi jiwa harus mengembangkan kebijakan yang mendorong pengelolaan konflik yang efektif. Ini bisa melibatkan pelatihan bagi praktisi PR dalam negosiasi dan mediasi, serta pengembangan mekanisme resolusi konflik yang melibatkan semua pihak yang terlibat, termasuk nasabah, perusahaan, dan pihak eksternal lainnya.

## 2. Transparansi dan Akuntabilitas sebagai Pilar Utama

Transparansi dan akuntabilitas adalah dua pilar utama dalam membangun kepercayaan nasabah. Penelitian ini menekankan bahwa kebijakan yang mendukung transparansi dalam proses klaim dan operasi perusahaan asuransi dapat mengurangi potensi konflik dan meningkatkan kepercayaan nasabah. PR berperan sebagai penghubung antara perusahaan dan nasabah, memastikan bahwa informasi yang disampaikan adalah akurat, jelas, dan mudah dipahami.

Kesimpulannya, perusahaan asuransi harus memastikan bahwa semua materi komunikasi, baik cetak maupun digital, dirancang untuk memudahkan nasabah dalam memahami informasi yang disampaikan. Selain itu, akuntabilitas harus menjadi bagian integral dari budaya perusahaan, dengan mekanisme yang jelas untuk menangani keluhan dan memastikan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas tindakan mereka.

## 3. Pengembangan Hubungan Baik dengan Masyarakat Melalui Community Relations

Community Relations (CR) merupakan salah satu strategi PR yang efektif dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Dalam konteks asuransi jiwa, program CR dapat difokuskan pada edukasi keuangan dan literasi asuransi, yang tidak hanya membantu meningkatkan citra perusahaan tetapi juga berkontribusi pada peningkatan literasi keuangan di masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan asuransi yang melihat CR sebagai investasi jangka panjang akan memperoleh manfaat dalam bentuk peningkatan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya asuransi jiwa. Program CR yang terstruktur dengan baik juga dapat membantu dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan bisnis jangka panjang.

#### 4. Kebijakan Partisipatif dan Pelibatan Nasabah

Partisipasi nasabah dalam pengambilan keputusan adalah aspek penting lainnya yang diidentifikasi dalam penelitian ini. Kebijakan partisipatif yang melibatkan nasabah dalam survei kepuasan, diskusi kelompok terarah, atau forum pelanggan dapat memberikan wawasan berharga bagi perusahaan untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan nasabah.

Dengan demikian, perusahaan asuransi jiwa di Indonesia perlu mengembangkan mekanisme yang memungkinkan partisipasi aktif nasabah, seperti platform online untuk memberikan masukan atau pengaduan yang dapat direspon secara cepat oleh tim PR dan manajemen. Ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat rasa memiliki terhadap produk asuransi yang mereka gunakan.

#### 5. Peran Teknologi dalam Strategi PR

Di era digital ini, teknologi memainkan peran penting dalam pengembangan strategi PR yang efektif. Penelitian ini menyoroti pentingnya memanfaatkan platform digital, seperti media sosial, email, dan aplikasi mobile, untuk menyampaikan pesan-pesan PR dan meningkatkan efektivitas komunikasi dengan nasabah dan masyarakat luas.

Teknologi juga memungkinkan perusahaan untuk memantau dan menganalisis sentimen publik secara real-time, yang memungkinkan respon yang cepat terhadap isu-isu yang muncul.

Perusahaan asuransi jiwa harus terus mengadopsi teknologi terbaru untuk memastikan bahwa mereka tetap kompetitif dan dapat memenuhi harapan nasabah yang terus berkembang.

## 6. Integrasi Kearifan Lokal dalam Praktik PR

Dalam konteks Indonesia yang kaya akan keragaman budaya, integrasi kearifan lokal dalam praktik PR menjadi sangat penting. Penelitian ini menunjukkan bahwa memahami dan menghormati nilai-nilai budaya lokal dapat membantu perusahaan asuransi dalam membangun hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan dengan masyarakat.

Perusahaan asuransi jiwa perlu melakukan riset mendalam tentang budaya dan nilai-nilai lokal di setiap wilayah operasional mereka. Informasi ini kemudian dapat digunakan untuk merancang kampanye PR yang lebih relevan dan efektif, yang tidak hanya meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya asuransi jiwa tetapi juga membangun hubungan emosional yang positif antara perusahaan dan masyarakat.

## 7. Evaluasi dan Monitoring Kinerja PR

Evaluasi dan monitoring kinerja PR adalah aspek penting yang sering kali diabaikan. Penelitian ini menekankan pentingnya mengembangkan indikator kinerja utama (KPI) untuk menilai efektivitas strategi PR yang diterapkan. KPI ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti tingkat kepuasan nasabah, jumlah konflik yang berhasil diselesaikan, atau peningkatan dalam persepsi publik terhadap perusahaan.

Dengan melakukan evaluasi yang tepat, perusahaan asuransi dapat mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan mengoptimalkan strategi PR mereka untuk mencapai hasil yang lebih baik. Evaluasi ini juga penting untuk memastikan bahwa strategi PR yang diterapkan tetap

relevan dan efektif dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis dan kebutuhan nasabah. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa Public Relations memiliki peran strategis yang sangat penting dalam industri asuransi jiwa di Indonesia. Dengan menerapkan kebijakan dan strategi PR yang efektif, perusahaan asuransi dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah, mengelola konflik secara proaktif, meningkatkan reputasi di mata publik, serta mendukung transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi nasabah.

Dengan berfokus pada pengelolaan konflik, pengembangan hubungan baik dengan masyarakat melalui Community Relations, serta adopsi teknologi dan kearifan lokal, perusahaan asuransi jiwa di Indonesia dapat memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya akan mendukung keberhasilan bisnis jangka panjang.

Perusahaan asuransi jiwa di Indonesia harus terus berinvestasi dalam pengembangan strategi PR yang adaptif dan responsif terhadap perubahan. Dengan cara ini, mereka dapat memastikan bahwa mereka tetap berada di garis depan dalam memberikan layanan yang unggul kepada nasabah mereka, membangun kepercayaan dan loyalitas, serta mencapai kesuksesan bisnis yang berkelanjutan di tengah kompetisi yang semakin ketat.

Dengan demikian, Public Relations bukan hanya alat komunikasi, tetapi juga fungsi strategis yang esensial dalam mendukung keberhasilan jangka panjang perusahaan asuransi jiwa di Indonesia.

#### **5.4 Kebijakan dan Implikasi Praktisi dalam Penelitian Public Relations yang Akan Diterapkan di Perusahaan Asuransi Swasta dan Asuransi Jiwa di Indonesia**

Penelitian yang dilakukan ini memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana praktik Public Relations (PR) dapat diterapkan dalam perusahaan asuransi jiwa di Indonesia. Fokus utama penelitian ini adalah bagaimana perusahaan asuransi dapat membangun dan memelihara hubungan yang positif dengan masyarakat serta mengelola konflik yang mungkin timbul. Berdasarkan tinjauan pustaka dan teori yang digunakan, ada beberapa kebijakan dan implikasi praktis yang bisa diterapkan di perusahaan asuransi jiwa, yang dirinci sebagai berikut:

#### 1. Penerapan Teori Konflik Sosial dalam Manajemen PR di Asuransi Jiwa

Teori Konflik Sosial yang dikembangkan oleh Lewis A. Coser berperan penting dalam memahami bagaimana konflik dalam industri asuransi dapat dikelola secara efektif melalui strategi PR. Dalam konteks asuransi jiwa, konflik sering muncul akibat ketidakpuasan nasabah terhadap klaim yang ditolak atau proses penanganan klaim yang dianggap lambat. Dengan menggunakan teori ini, praktisi PR dapat mengidentifikasi sumber konflik yang realistis dan non-realistis serta mencari cara untuk menjembatani perbedaan antara perusahaan dan nasabah. Implikasi praktis dari penerapan teori ini adalah bahwa perusahaan asuransi harus lebih proaktif dalam mengidentifikasi potensi konflik sejak dini dan mengatasinya sebelum berkembang menjadi masalah besar. Praktisi PR harus dilengkapi dengan kemampuan analisis yang kuat untuk memantau dinamika sosial dan respon nasabah terhadap kebijakan perusahaan. Selain itu, komunikasi yang transparan dan jujur sangat penting untuk mengelola ekspektasi nasabah dan mencegah terjadinya konflik.

#### 2. Kebijakan Partisipatif dalam Pengambilan Keputusan

Penelitian ini juga menekankan pentingnya kebijakan yang mendorong partisipasi nasabah dalam proses pengambilan keputusan, terutama yang terkait dengan produk dan layanan asuransi. Dalam konteks perusahaan asuransi jiwa, ini bisa diterapkan dengan melibatkan

nasabah dalam survei kepuasan, diskusi kelompok terarah (focus group discussions), atau forum pelanggan untuk mendapatkan masukan yang konstruktif.

Kebijakan partisipatif ini tidak hanya akan meningkatkan rasa memiliki nasabah terhadap produk asuransi yang mereka gunakan, tetapi juga membantu perusahaan dalam merancang produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan harapan nasabah. Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi perlu mengembangkan mekanisme yang memungkinkan partisipasi aktif nasabah, seperti platform online untuk memberikan masukan atau pengaduan yang dapat direspon secara cepat oleh tim PR dan manajemen.

### 3. Pengembangan Program Community Relations

Program Community Relations (CR) merupakan salah satu cara yang efektif untuk membangun hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Dalam konteks asuransi jiwa, program CR dapat difokuskan pada edukasi keuangan, literasi asuransi, dan kegiatan sosial yang bermanfaat bagi masyarakat. Program-program ini tidak hanya membantu meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan literasi keuangan dan asuransi di Indonesia.

Implikasi praktis dari pengembangan program CR adalah bahwa perusahaan asuransi harus melihat CR sebagai investasi jangka panjang yang dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya asuransi jiwa. Selain itu, CR juga dapat berfungsi sebagai alat untuk membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

### 4. Pengelolaan Risiko dalam PR Asuransi Jiwa

Penelitian ini juga membahas pentingnya pengelolaan risiko dalam konteks PR di perusahaan asuransi jiwa. Risiko yang tidak dikelola dengan baik dapat menimbulkan krisis yang merugikan citra dan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan

asuransi perlu mengadopsi pendekatan manajemen risiko yang komprehensif dalam strategi PR mereka.

Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi harus memiliki tim PR yang terlatih dalam manajemen krisis, yang mampu merespon secara cepat dan efektif terhadap isu-isu yang muncul. Selain itu, perusahaan juga harus mengembangkan rencana kontingensi yang mencakup berbagai skenario krisis, seperti penurunan reputasi akibat klaim yang tidak dibayar atau kampanye negatif dari pesaing.

#### 5. Kebijakan Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi dan akuntabilitas merupakan dua prinsip yang sangat penting dalam mengelola hubungan dengan nasabah di industri asuransi jiwa. Penelitian ini menekankan bahwa kebijakan yang mendukung transparansi dan akuntabilitas dapat membantu mengurangi potensi konflik dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.

Perusahaan asuransi harus berkomitmen untuk menyampaikan informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada nasabah, terutama yang berkaitan dengan polis asuransi, proses klaim, dan hak serta kewajiban nasabah. Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi perlu memastikan bahwa semua materi komunikasi, baik cetak maupun digital, dirancang untuk memudahkan nasabah dalam memahami informasi yang disampaikan.

#### 6. Pelatihan dan Pengembangan Kapasitas Praktisi PR

Untuk menerapkan kebijakan dan strategi PR yang efektif, perusahaan asuransi jiwa perlu memastikan bahwa para praktisi PR mereka memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan dan pengembangan kapasitas sebagai bagian integral dari kebijakan PR perusahaan.

Pelatihan ini dapat mencakup topik-topik seperti manajemen konflik, komunikasi krisis, strategi media, dan analisis data. Selain itu, perusahaan asuransi juga perlu memastikan bahwa tim PR mereka selalu up-to-date dengan tren terbaru dalam industri asuransi dan PR, sehingga mereka dapat mengantisipasi perubahan dan menyesuaikan strategi mereka sesuai kebutuhan.

#### 7. Integrasi Kearifan Lokal dalam Praktik PR

Penelitian ini juga menyoroti pentingnya mengintegrasikan kearifan lokal dalam praktik PR, terutama dalam konteks Indonesia yang kaya akan keragaman budaya. Dalam industri asuransi jiwa, memahami dan menghormati nilai-nilai budaya lokal dapat membantu perusahaan dalam membangun hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan dengan masyarakat.

Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi perlu melakukan riset mendalam tentang budaya dan nilai-nilai lokal di setiap wilayah operasional mereka. Informasi ini kemudian dapat digunakan untuk merancang kampanye PR yang lebih relevan dan efektif, yang tidak hanya meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya asuransi jiwa, tetapi juga membangun hubungan emosional yang positif antara perusahaan dan masyarakat.

#### 8. Penerapan Teknologi dalam Strategi PR

Teknologi memainkan peran penting dalam mengembangkan strategi PR yang efektif di era digital ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan asuransi jiwa perlu mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi mereka dengan nasabah dan masyarakat luas.

Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi harus memanfaatkan platform digital, seperti media sosial, email, dan aplikasi mobile, untuk menyampaikan pesan-pesan PR mereka. Selain itu, teknologi juga dapat digunakan untuk memantau dan menganalisis sentimen

publik, yang memungkinkan perusahaan untuk merespon dengan cepat terhadap isu-isu yang muncul.

#### 9. Kebijakan CSR yang Berkelanjutan

Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan bagian penting dari strategi PR di perusahaan asuransi jiwa. Penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan CSR yang berkelanjutan dapat meningkatkan citra perusahaan dan memperkuat hubungan dengan masyarakat.

Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi perlu mengembangkan program CSR yang tidak hanya berfokus pada donasi atau kegiatan sosial sesaat, tetapi juga pada proyek-proyek jangka panjang yang memberikan dampak positif bagi masyarakat. Misalnya, program pendidikan tentang literasi keuangan atau bantuan kesehatan bagi masyarakat kurang mampu dapat menjadi bagian dari strategi CSR yang berkelanjutan.

#### 10. Evaluasi dan Monitoring Kinerja PR

Penelitian ini juga menekankan pentingnya evaluasi dan monitoring dalam memastikan keberhasilan strategi PR di perusahaan asuransi jiwa. Tanpa evaluasi yang tepat, perusahaan mungkin tidak dapat mengukur efektivitas upaya PR mereka atau mengidentifikasi area yang perlu perbaikan.

Implikasi praktisnya adalah bahwa perusahaan asuransi harus mengembangkan indikator kinerja utama (KPI) untuk menilai efektivitas strategi PR mereka. KPI ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti tingkat kepuasan nasabah, jumlah konflik yang berhasil diselesaikan, atau peningkatan dalam persepsi publik terhadap perusahaan.

Kebijakan dan implikasi praktis yang diuraikan di atas menunjukkan bahwa Public Relations memiliki peran yang sangat penting dalam industri asuransi jiwa di Indonesia. Dengan menerapkan strategi PR yang efektif, perusahaan asuransi dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah, mengelola konflik secara proaktif, dan meningkatkan reputasi mereka di mata publik. Selain itu, dengan mendukung transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi nasabah, perusahaan asuransi dapat memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya akan mendukung keberhasilan bisnis jangka panjang.

Secara keseluruhan, kebijakan dan implikasi praktis dari strategi PR yang efektif menunjukkan betapa pentingnya peran PR dalam industri asuransi jiwa di Indonesia. Dengan menerapkan PR yang baik, perusahaan asuransi dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah, mengelola konflik secara proaktif, meningkatkan reputasi mereka di mata publik, serta mendukung transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi nasabah. Semua ini berkontribusi pada peningkatan kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya akan mendukung keberhasilan bisnis jangka panjang.

Dengan kata lain, PR adalah jembatan yang menghubungkan perusahaan asuransi dengan nasabah mereka, memastikan bahwa kebutuhan dan harapan nasabah dipenuhi dengan cara yang efektif dan efisien. Ini adalah investasi yang berharga yang memberikan manfaat yang signifikan bagi perusahaan dan nasabah mereka.

Oleh karena itu, perusahaan asuransi jiwa di Indonesia harus terus berinvestasi dalam PR dan memastikan bahwa strategi mereka selalu up-to-date dengan perkembangan terbaru di industri dan perubahan dalam perilaku nasabah. Dengan cara ini, mereka dapat memastikan bahwa mereka selalu berada di garis depan dalam memberikan layanan yang unggul kepada nasabah

mereka, membangun kepercayaan dan loyalitas, serta mencapai kesuksesan bisnis jangka panjang.

Untuk menyusun kesimpulan Bab 5 dari penelitian yang telah Anda lakukan, kita perlu merangkum poin-poin utama yang ditemukan dalam studi terkait kebijakan dan implikasi teoritis serta praktis dalam penerapan Public Relations (PR) dalam industri asuransi jiwa di Indonesia, terutama terkait dengan penanganan konflik, transparansi, akuntabilitas, serta pengembangan hubungan baik dengan masyarakat dan nasabah.

Penelitian ini mengungkapkan betapa pentingnya peran Public Relations (PR) dalam industri asuransi jiwa di Indonesia. PR tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga memainkan peran strategis dalam mengelola konflik, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta membangun dan memelihara hubungan baik dengan nasabah dan masyarakat.

#### 1. Pentingnya Manajemen Konflik dalam PR

Dalam industri asuransi jiwa, konflik sering muncul akibat ketidakpuasan nasabah, terutama terkait dengan proses klaim yang lambat atau penolakan klaim. Melalui penerapan teori konflik sosial Lewis A. Coser, penelitian ini menunjukkan bahwa konflik merupakan bagian integral dari interaksi sosial dan dapat menghasilkan perubahan positif jika dikelola dengan baik. PR memiliki peran penting dalam mengidentifikasi dan mengelola konflik ini dengan cara yang proaktif dan konstruktif.

Implikasi dari temuan ini adalah bahwa perusahaan asuransi jiwa harus mengembangkan kebijakan yang mendorong pengelolaan konflik yang efektif. Ini bisa melibatkan pelatihan bagi praktisi PR dalam negosiasi dan mediasi, serta pengembangan mekanisme resolusi konflik yang melibatkan semua pihak yang terlibat, termasuk nasabah, perusahaan, dan pihak eksternal lainnya.

## 2. Transparansi dan Akuntabilitas sebagai Pilar Utama

Transparansi dan akuntabilitas adalah dua pilar utama dalam membangun kepercayaan nasabah. Penelitian ini menekankan bahwa kebijakan yang mendukung transparansi dalam proses klaim dan operasi perusahaan asuransi dapat mengurangi potensi konflik dan meningkatkan kepercayaan nasabah. PR berperan sebagai penghubung antara perusahaan dan nasabah, memastikan bahwa informasi yang disampaikan adalah akurat, jelas, dan mudah dipahami.

Kesimpulannya, perusahaan asuransi harus memastikan bahwa semua materi komunikasi, baik cetak maupun digital, dirancang untuk memudahkan nasabah dalam memahami informasi yang disampaikan. Selain itu, akuntabilitas harus menjadi bagian integral dari budaya perusahaan, dengan mekanisme yang jelas untuk menangani keluhan dan memastikan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas tindakan mereka.

## 3. Pengembangan Hubungan Baik dengan Masyarakat Melalui Community Relations

Community Relations (CR) merupakan salah satu strategi PR yang efektif dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Dalam konteks asuransi jiwa, program CR dapat difokuskan pada edukasi keuangan dan literasi asuransi, yang tidak hanya membantu meningkatkan citra perusahaan tetapi juga berkontribusi pada peningkatan literasi keuangan di masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan asuransi yang melihat CR sebagai investasi jangka panjang akan memperoleh manfaat dalam bentuk peningkatan kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya asuransi jiwa. Program CR yang terstruktur dengan baik juga dapat membantu dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan bisnis jangka panjang.

#### 4. Kebijakan Partisipatif dan Pelibatan Nasabah

Partisipasi nasabah dalam pengambilan keputusan adalah aspek penting lainnya yang diidentifikasi dalam penelitian ini. Kebijakan partisipatif yang melibatkan nasabah dalam survei kepuasan, diskusi kelompok terarah, atau forum pelanggan dapat memberikan wawasan berharga bagi perusahaan untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan nasabah.

Dengan demikian, perusahaan asuransi jiwa di Indonesia perlu mengembangkan mekanisme yang memungkinkan partisipasi aktif nasabah, seperti platform online untuk memberikan masukan atau pengaduan yang dapat direspon secara cepat oleh tim PR dan manajemen. Ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat rasa memiliki terhadap produk asuransi yang mereka gunakan.

#### 5. Peran Teknologi dalam Strategi PR

Di era digital ini, teknologi memainkan peran penting dalam pengembangan strategi PR yang efektif. Penelitian ini menyoroti pentingnya memanfaatkan platform digital, seperti media sosial, email, dan aplikasi mobile, untuk menyampaikan pesan-pesan PR dan meningkatkan efektivitas komunikasi dengan nasabah dan masyarakat luas.

Teknologi juga memungkinkan perusahaan untuk memantau dan menganalisis sentimen publik secara real-time, yang memungkinkan respon yang cepat terhadap isu-isu yang muncul. Perusahaan asuransi jiwa harus terus mengadopsi teknologi terbaru untuk memastikan bahwa mereka tetap kompetitif dan dapat memenuhi harapan nasabah yang terus berkembang.

#### 6. Integrasi Kearifan Lokal dalam Praktik PR

Dalam konteks Indonesia yang kaya akan keragaman budaya, integrasi kearifan lokal dalam praktik PR menjadi sangat penting. Penelitian ini menunjukkan bahwa memahami dan

menghormati nilai-nilai budaya lokal dapat membantu perusahaan asuransi dalam membangun hubungan yang lebih kuat dan berkelanjutan dengan masyarakat.

Perusahaan asuransi jiwa perlu melakukan riset mendalam tentang budaya dan nilai-nilai lokal di setiap wilayah operasional mereka. Informasi ini kemudian dapat digunakan untuk merancang kampanye PR yang lebih relevan dan efektif, yang tidak hanya meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya asuransi jiwa tetapi juga membangun hubungan emosional yang positif antara perusahaan dan masyarakat.

#### 7. Evaluasi dan Monitoring Kinerja PR

Evaluasi dan monitoring kinerja PR adalah aspek penting yang sering kali diabaikan. Penelitian ini menekankan pentingnya mengembangkan indikator kinerja utama (KPI) untuk menilai efektivitas strategi PR yang diterapkan. KPI ini dapat mencakup berbagai aspek, seperti tingkat kepuasan nasabah, jumlah konflik yang berhasil diselesaikan, atau peningkatan dalam persepsi publik terhadap perusahaan.

Dengan melakukan evaluasi yang tepat, perusahaan asuransi dapat mengidentifikasi area yang perlu perbaikan dan mengoptimalkan strategi PR mereka untuk mencapai hasil yang lebih baik. Evaluasi ini juga penting untuk memastikan bahwa strategi PR yang diterapkan tetap relevan dan efektif dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis dan kebutuhan nasabah.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa Public Relations memiliki peran strategis yang sangat penting dalam industri asuransi jiwa di Indonesia. Dengan menerapkan kebijakan dan strategi PR yang efektif, perusahaan asuransi dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah, mengelola konflik secara proaktif, meningkatkan reputasi di mata publik, serta mendukung transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi nasabah.

Dengan berfokus pada pengelolaan konflik, pengembangan hubungan baik dengan masyarakat melalui Community Relations, serta adopsi teknologi dan kearifan lokal, perusahaan asuransi jiwa di Indonesia dapat memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya akan mendukung keberhasilan bisnis jangka panjang.

Perusahaan asuransi jiwa di Indonesia harus terus berinvestasi dalam pengembangan strategi PR yang adaptif dan responsif terhadap perubahan. Dengan cara ini, mereka dapat memastikan bahwa mereka tetap berada di garis depan dalam memberikan layanan yang unggul kepada nasabah mereka, membangun kepercayaan dan loyalitas, serta mencapai kesuksesan bisnis yang berkelanjutan di tengah kompetisi yang semakin ketat. Dengan demikian, Public Relations bukan hanya alat komunikasi, tetapi juga fungsi strategis yang esensial dalam mendukung keberhasilan jangka panjang perusahaan asuransi jiwa di Indonesia.

## **5.5 Kesimpulan dan Saran**

Penelitian ini telah menggarisbawahi peran penting yang dimainkan oleh Public Relations (PR) dalam industri asuransi jiwa di Indonesia. Sebagai fungsi strategis, PR tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi tetapi juga sebagai pengelola hubungan dan mediator antara perusahaan dan berbagai pemangku kepentingan, termasuk nasabah, masyarakat, dan pemerintah. Dengan pendekatan yang tepat, PR mampu menjadi kunci dalam menciptakan hubungan yang kuat, mengelola konflik, dan membangun reputasi yang positif, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan jangka panjang perusahaan asuransi jiwa di Indonesia.

### **1. Pengelolaan Konflik yang Efektif**

Konflik dalam industri asuransi jiwa tidak dapat dihindari, terutama ketika menyangkut ketidakpuasan nasabah terhadap layanan atau keputusan perusahaan, seperti penolakan klaim

atau prosedur klaim yang lambat. Penelitian ini menunjukkan bahwa konflik harus dilihat sebagai bagian dari dinamika sosial yang bisa dikelola secara konstruktif. Dengan menggunakan teori konflik sosial dari Lewis A. Coser, perusahaan dapat mengidentifikasi sumber konflik dan mengelolanya dengan pendekatan yang tepat.

Konflik yang dikelola dengan baik tidak hanya mencegah kerusakan reputasi tetapi juga membuka peluang untuk memperbaiki proses internal perusahaan dan meningkatkan layanan kepada nasabah. Dengan strategi PR yang proaktif, perusahaan dapat mengatasi konflik sebelum mereka membesar, sehingga menjaga hubungan baik dengan nasabah dan mengurangi dampak negatif terhadap reputasi perusahaan.

## 2. Membangun Hubungan Baik dengan Nasabah

Hubungan yang baik antara perusahaan asuransi dan nasabah adalah fondasi dari keberhasilan bisnis jangka panjang. PR memiliki peran kunci dalam memastikan bahwa komunikasi antara perusahaan dan nasabah berlangsung secara transparan, jujur, dan saling menghargai. Penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah yang merasa didengar dan dihargai cenderung lebih loyal dan lebih mungkin untuk mempercayai perusahaan dalam jangka panjang.

Melalui komunikasi yang efektif, perusahaan dapat membangun kepercayaan nasabah dan memastikan bahwa mereka memahami nilai yang ditawarkan oleh produk asuransi. Ini tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga membantu perusahaan dalam mempertahankan dan memperluas pangsa pasar mereka di industri yang kompetitif.

## 3. Pentingnya Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi dan akuntabilitas adalah dua prinsip fundamental yang harus dipegang teguh oleh perusahaan asuransi jiwa. Penelitian ini menekankan bahwa perusahaan yang mampu menerapkan transparansi dalam setiap aspek operasionalnya, terutama dalam proses klaim, akan

lebih dipercaya oleh nasabah dan masyarakat. Akuntabilitas memastikan bahwa perusahaan bertanggung jawab atas setiap keputusan dan tindakan yang diambil, yang pada akhirnya membangun reputasi yang kuat dan positif.

Dalam dunia yang semakin digital dan terkoneksi, nasabah memiliki akses mudah ke informasi dan opini dari berbagai sumber. Oleh karena itu, transparansi menjadi semakin penting. Perusahaan asuransi harus memastikan bahwa mereka tidak hanya mematuhi peraturan yang berlaku tetapi juga bersikap jujur dan terbuka dalam komunikasi mereka dengan nasabah. Ini tidak hanya akan mengurangi potensi konflik tetapi juga meningkatkan loyalitas nasabah.

#### 4. Pengembangan Community Relations

Community Relations (CR) adalah aspek penting lain dari strategi PR yang efektif. Dalam konteks asuransi jiwa, CR dapat berfungsi sebagai jembatan antara perusahaan dan masyarakat. Melalui program CR yang terstruktur dengan baik, perusahaan asuransi dapat memberikan kontribusi positif kepada masyarakat, misalnya melalui edukasi keuangan dan literasi asuransi. Ini tidak hanya membantu meningkatkan citra perusahaan tetapi juga memperkuat hubungan dengan masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa CR yang efektif dapat membantu perusahaan asuransi untuk lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, yang pada gilirannya dapat diterjemahkan ke dalam produk dan layanan yang lebih baik. Dengan membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat, perusahaan asuransi tidak hanya meningkatkan reputasi mereka tetapi juga menciptakan basis nasabah yang lebih loyal.

#### 5. Adopsi Teknologi dalam PR

Di era digital saat ini, teknologi memainkan peran kunci dalam memperkuat strategi PR. Penelitian ini menyoroti pentingnya memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan

komunikasi dengan nasabah dan masyarakat. Platform media sosial, email, dan aplikasi mobile adalah alat yang sangat efektif untuk menyampaikan pesan PR dan mendapatkan umpan balik secara real-time.

Teknologi juga memungkinkan perusahaan untuk memantau sentimen publik dan merespons isu-isu yang muncul dengan cepat. Dengan adopsi teknologi yang tepat, perusahaan asuransi dapat meningkatkan efisiensi komunikasi mereka, mengurangi potensi konflik, dan meningkatkan kepuasan nasabah. Ini juga memungkinkan perusahaan untuk tetap kompetitif di pasar yang semakin dinamis dan berubah.

#### 6. Integrasi Kearifan Lokal dalam Strategi PR

Indonesia adalah negara dengan keragaman budaya yang sangat luas. Penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan asuransi jiwa harus mempertimbangkan kearifan lokal dalam strategi PR mereka. Dengan memahami dan menghormati nilai-nilai budaya lokal, perusahaan dapat membangun hubungan yang lebih kuat dengan masyarakat.

Integrasi kearifan lokal dalam PR juga dapat membantu perusahaan dalam menciptakan kampanye yang lebih relevan dan efektif. Ini tidak hanya meningkatkan kesadaran dan penerimaan masyarakat terhadap produk asuransi tetapi juga membangun hubungan emosional yang lebih dalam antara perusahaan dan masyarakat. Ini penting untuk memastikan bahwa perusahaan asuransi dapat beroperasi dengan dukungan penuh dari masyarakat.

#### 7. Evaluasi dan Monitoring Strategi PR

Evaluasi dan monitoring adalah bagian penting dari setiap strategi PR yang sukses. Penelitian ini menekankan pentingnya pengembangan indikator kinerja utama (KPI) untuk menilai efektivitas strategi PR. Dengan evaluasi yang tepat, perusahaan asuransi dapat

mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan mengoptimalkan strategi PR mereka untuk mencapai hasil yang lebih baik.

Evaluasi juga penting untuk memastikan bahwa strategi PR yang diterapkan tetap relevan dan efektif dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis dan kebutuhan nasabah. Dengan melakukan evaluasi secara berkala, perusahaan asuransi dapat terus meningkatkan kualitas layanan mereka dan mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar.

### Implikasi untuk Masa Depan

Melihat masa depan, perusahaan asuransi jiwa di Indonesia harus terus beradaptasi dengan perubahan teknologi, sosial, dan ekonomi. Peran PR akan menjadi semakin penting dalam memastikan bahwa perusahaan dapat merespons perubahan ini dengan cara yang efektif. Ini termasuk adopsi teknologi baru, seperti analitik data dan kecerdasan buatan, untuk meningkatkan interaksi dengan nasabah dan merespons kebutuhan mereka dengan lebih cepat dan tepat.

Selain itu, perusahaan harus tetap berkomitmen untuk meningkatkan keterampilan dan kapasitas tim PR mereka. Pelatihan yang berkelanjutan dan pengembangan kapasitas akan memastikan bahwa tim PR perusahaan selalu siap untuk menghadapi tantangan dan peluang yang ada di masa depan.

Dalam era globalisasi dan digitalisasi yang semakin cepat, peran PR tidak hanya terbatas pada komunikasi eksternal tetapi juga mencakup manajemen hubungan yang lebih luas dengan semua pemangku kepentingan. Perusahaan asuransi jiwa yang mampu memanfaatkan potensi PR dengan optimal akan memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan di pasar, serta mampu mencapai kesuksesan jangka panjang.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa Public Relations memiliki peran strategis yang sangat penting dalam industri asuransi jiwa di Indonesia. Dengan menerapkan kebijakan dan strategi PR yang efektif, perusahaan asuransi dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan nasabah, mengelola konflik secara proaktif, meningkatkan reputasi mereka di mata publik, serta mendukung transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi nasabah.

Dengan berfokus pada pengelolaan konflik, pengembangan hubungan baik dengan masyarakat melalui Community Relations, serta adopsi teknologi dan kearifan lokal, perusahaan asuransi jiwa di Indonesia dapat memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya akan mendukung keberhasilan bisnis jangka panjang.

Perusahaan asuransi jiwa di Indonesia harus terus berinvestasi dalam pengembangan strategi PR yang adaptif dan responsif terhadap perubahan. Dengan cara ini, mereka dapat memastikan bahwa mereka tetap berada di garis depan dalam memberikan layanan yang unggul kepada nasabah mereka, membangun kepercayaan dan loyalitas, serta mencapai kesuksesan bisnis yang berkelanjutan di tengah kompetisi yang semakin ketat.

Public Relations bukan hanya alat komunikasi, tetapi juga fungsi strategis yang esensial dalam mendukung keberhasilan jangka panjang perusahaan asuransi jiwa di Indonesia. Perusahaan yang berhasil mengelola PR dengan baik akan mampu mencapai keberhasilan yang berkelanjutan dan menjadi pemimpin di industri asuransi jiwa yang semakin kompetitif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurakhmonov, M., Ridge, J. W., & Hill, A. D. (2021). Unpacking firm external dependence: How government contract dependence affects firm investments and market performance. *Academy of Management Journal*, 64(1), 327-350.
- Ayatrohaedi. (1986). *Kepribadian budaya bangsa (Local Genius)*. Pustaka Jaya. Jakarta.
- Baharudin, 2020 Konflik antara Perusahaan dengan masyarakat lokal pada proyek reklamasi centre point of Indonesia di Makasar di akses peneliti pada bulan Desember 2020, URI: <http://localhost:8080/xmlui/handle/123456789/4284>, <https://repository.unibos.ac.id/xmlui/handle/123456789/4284>
- Bryan Tuner, *Classical Sociology*, London, Sage Publication, 1999
- Bedner & Arizone; 2019, *Adat in Indonesia Land Law : A promise for the future or a Dead End* diakses <https://doi.org/10.1080/14442213.2019.1670246>
- Boediman, E. P. (2022). Media Sosial sebagai Media Baru dalam Perspektif Praktisi *Public Relations* pada Era Generasi Milenial. *Avant Garde*, 10(02), 217-232.
- Coser, L. A. (1956). *The functions of social conflict* (Vol. 9). Routledge.
- Devita, D., & Sumartono, S. (2010). Hubungan manfaat kegiatan *Community Relations* dengan citra Perusahaan PT Indah kiat pulp & paper tbk. Pada masyarakat kragilan serang banten. *Komunikologi: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 7(2).
- Dreher, J. (2012). Fenomenología: Alfred Schütz y Thomas Luckmann. *Tratado de metodología de las Ciencias Sociales: Perspectivas actuales*, 97-139.
- Faruque (2021) Investasi asing, konflik pertambangan, dan sengketa di Bangladesh, *Jurnal Studi Ilmu Sosial Canada / Revue canadienne d'études du développement*, 42:4, 537-555, DOI: 10.1080/02255189.2021.1902289
- Farlindo, (2016) Nilai Sosial Kaba Magek Manandin Karya Sutan Pangaduan Dan Si Buyuang Karuik Karya Sjamsudin St. Radjo Endah. *Jurnal fakultas keguruan dan ilmu pendidikan*, 6(3).
- Febriani, M. (2021). Dalam Pendekatan Konstruktivisme (Studi Kasus Budaya Melayu Jambi). *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 7(1), 61-66.
- Flint, C., & Taylor, P. J. (2018). *Political geography & Public Relations : World-economy, nation-state and locality*. Routledge.
- Gora, R., & S Sos, M. M. (2019). *Riset kualitatif Public Relations*. Jakad Media Publishing.
- Grunig, J. E., Grunig, L. A., & Dozier, D. M. (2006). The excellence theory. *Public Relations theory II*, 21-62.

- Grunig, J. E., & Grunig, L. A. (2013). 11 Models of *Public Relations* and Communication. *Excellence in Public Relations and communication management*.
- Hadiwijaya, A. S. (2023). Sintesa Teori Konstruksi Sosial Realitas Dan Konstruksi Sosial Media Massa. *Dialektika komunika: Jurnal Kajian Komunikasi dan Pembangunan Daerah*, 11(1), 75-89.
- Ida, R., Puspa, R., & Martha, Z., (2023). *Public Relations* and Local Wisdom Mining Company Strategy Through a Harmonious Approach. *Jurnal Komunikasi*, 15(1), 150-163.
- Irfan, M. (2017). Metamorfosis gotong royong dalam pandangan konstruksi sosial. *Prosiding Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(1), 1-10.
- Iriantara, Y. (2019). HUMAS PEMERINTAH 4.0. *Media Nusantara*, 16(1), 13-26.
- Kholisah N, Yenita Y (2015) Strategi Komunikasi *Public Relations* dan Citra Positif Organisasi (Kasus *Public Relations* Rumah Sakit “X” di Jakarta) diakses <https://doi.org/10.31315/jik.v13i3.1459>
- Kriyantono, R. (2018). Meneropong Praktik *Public Relations* di Indonesia dengan teori dan riset: disertai contoh-contoh riset kontemporer. Universitas Brawijaya Press.
- Kriyantono, R. (2013). *Dinamika Public Relations*, Universitas Brawijaya Press.
- Muchtar, Muchsis, (2011). *Alam takambang jadi guru, adat basandi syarak, syarak basandi kitabullah*, Yayasan Nuansa Bangsa: Jakarta
- Mulka, S. R. (2020). Dinamika Konflik Masyarakat Dan Pemerintah Terhadap Dampak Pertambangan Batu Bara Di Kota Samarinda. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 213-223.
- Muyasaroh, S. (2016). *Community Relations* dalam Konteks Implementasi “CSR”(Corporate Social Responsibility). *ETTISAL: Journal of Communication*, 1(1), 75-86.
- Myers, C. (2021). *Public Relations History: Theory, Practice and Profession*.
- Ngangi, C. R. (2011). Konstruksi sosial dalam realitas sosial. *Agri-Sosioekonomi*, 7(2), 1-4.
- Nahuway ,(2018) Eksternalitas, Persepsi, Dan Harapan Masyarakat Terhadap Kehadiran Perusahaan Pertambangan, *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* | 115 Vol. 7, No. 2, Oktober 2018
- Novandi (2019), Dampak Pembangunan Waduk Kedung Ombo, Indonesian, diakses peneliti tahun 2020 pada *Journal of Conservation* Volume 8 (02) Tahun 2019
- Prastika, D. S. (2021). Analisis Implementasi *Community Relations* dalam Membentuk Brand Image pada PT Telekomunikasi Seluler Branch Malang.

- Priadi, A., Wicaksono, W., Yusuf, R., Rijal, S., & Suroso, A. (2023). Manajemen Konflik di Tempat Kerja Pada Solusi Konstruktif untuk Tim yang Harmonis. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 1(2), 745-763.
- Poppy Ruliana, M., Umbara, A. B., & Sos, S. (2017, January). *The role of Public Relations in organizations. In proceeding abstract (p. 250).*
- Puspa, R. (2012). Hubungan yang Timpang antara CSR, Antaretnis, dan Iklan Korporat. *Masyarakat, Kebudayaan, dan Politik*, 64-77.
- Puspa, R., & Sos, S. (2014). Pengertian-pengertian dasar hubungan masyarakat. *Modul Hubungan Masyarakat*, 2-7.
- Puspa, D. F. Hutauruk, C., (2023). Relevansi Nilai Informasi Akuntansi, Intellectual Capital, Public Relations, Corporate Governance, Persistensi Laba Dan Asimetri Informasi. *Jurnal Kajian Akuntansi dan Auditing*, 18(1), 49-63.
- Puspa, R., & Sos, S. (2014). Pengertian-pengertian dasar hubungan masyarakat. *Modul Hubungan Masyarakat*, 2-7.
- Putri, N. S., & Pramono Jati, T. A. (2021). Persepsi Mahasiswa Kota Bandung Pada Tayangan Youtube Najwa Shihab Edisi# matanajwa menantiterawan (studi Analisis Resepsi). *e Proceedings of Management*, 8(3).
- Prasojo, M. N. B. (2018). Konstruksi Sosial Masyarakat Terhadap Alam Gunung Merapi: Studi Kualitatif tentang Kearifan Lokal yang Berkembang di Desa Tlogolele Kecamatan Selo Kabupaten Boyolali. *Jurnal Analisis Sosiologi*, 4(2).
- Ruhalilah (2015). Pendidikan Karakter Dalam Budaya Sunda dan Jepang, Sebuah kajian Perbandingan, UPI, kerjasama dengan Nazam University: Bandung
- Ritzer, G. (2014). *Prosumption: Evolution, revolution, or eternal return of the same?. Journal of consumer culture*, 14(1), 3-24.
- Ronald D Smith (2005) *Strategic Planning Public Relations*, 2<sup>nd</sup> (New Jersey, Publishers, Hlm.30
- Rusadi, U. (2015). *Kajian media: Isu ideologis dalam perspektif, teori dan metode*. PT RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Sahputra, D. (2020). Manajemen komunikasi suatu pendekatan komunikasi. *Jurnal Simbolika Research and Learning in Communication Study*, 6(2), 152-162.
- Segre, S. (2016). *Social constructionism as a sociological approach. Human Studies*, 39(1), 93-99.
- Siregar, F. A., & Usriyah, L. (2021). Peranan komunikasi organisasi dalam manajemen konflik. *Idarah (Jurnal Pendidikan Dan Kependidikan)*, 5(2), 163-174.
- Sitepu, L. E. B., & Kamilah, K. (2021). Analisis Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Jasa Akuntan PT Eriadi Fatkhur Rokhman Medan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 8311-8318.

- Syahputra, E. (2018, December). Pembelajaran abad 21 dan penerapannya *Public Relations* di Indonesia. In *Prosiding Seminar Nasional Sains Teknologi Humaniora dan Pendidikan (Senastek japan)* (Vol. 1).
- Syukran, M., Agustang, A., Idkhan, A. M., & Rifdan, R. (2022). Konsep organisasi dan pengorganisasian dalam perwujudan kepentingan manusia. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(1), 95-103.
- Taufik, T. (2021). Konstruksi Sosial Masyarakat Namlea atas Pola Hidup Bertoleransi Antar Umat Beragama. *Sang Pencerah: Jurnal Ilmiah Universitas Muhammadiyah Buton*, 7(4), 618-629
- Wahidin, W., & Soefijanto, T. A., Sugiarto, S., (2020). Kepemimpinan Transformasional *Public Relations* Dan Motivasi Kerja Jakarta Utara. *Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, 4(1), 151-160.

### **Sumber Media**

www. Halonusa.com

<https://www.prsa.org/>.

<https://sawahluntokota.bps.go.id/>

<https://sumbar.bps.go.id/>

<https://www.cnnindonesia.com/nasional/20221209202448-12-885438/fakta-tambang-batu-bara-sawahlunto-meledak>

<https://katasumbar.com/update-tambang-batubara-meledak-di-sawahlunto>

