



Strategi Komunikasi Bidang Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa dalam Meningkatkan Jumlah Peserta Bukan Penerima Upah (BPU)

Muhammad Asyfin Syahrullah¹, Saifuddin Zuhri²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

E-mail: muhammadasyfinshahrullah@gmail.com, saifuddin_zuhri.ilkom@upnjatim.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-11-01 Revised: 2023-02-23 Published: 2024-03-08 Keywords: <i>Communication Strategy; BPJS Employment; Non-Wage Recipients.</i>	The aim of this research is to determine the general and human resource communications strategy of BPJS Karimunjawa Employment in increasing the number of non-wage earner (BPU) participants. This study uses a qualitative method. Data collection methods through observation, interviews and documentation. The informants in this research were the head of general affairs and HR, the head of special program participation, participation staff, informal workers who had registered as non-wage participants (BPU) and informal workers who had not yet registered as non-wage participants (BPU). The results of the research show that the general and human resources sectors of BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa are increasing the number of non-wage recipients (BPU) participants, namely by: a) coordinating with several parties starting from the Surabaya City government, heads of Departments and OPD; b) Approaching workers and MSMEs; c) Collaborating with the Surabaya City government and subdistrict officials to reach elements of the working community; d) Carrying out campaigns or outreach to the sub-district level; and e) Establishing good relations with the public.
Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2023-11-01 Direvisi: 2023-02-23 Dipublikasi: 2024-03-08 Kata kunci: <i>Strategi Komunikasi; BPJS Ketenagakerjaan; Bukan Penerima Upah.</i>	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi bidang umum dan SDM BPJS ketenagakerjaan karimunjawa dalam meningkatkan jumlah peserta bukan penerima upah (BPU). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah kepala bidang umum dan SDM, kepala bidang kepesertaan program khusus, staff kepesertaan, tenaga kerja informal yang sudah terdaftar peserta bukan penerima upah (BPU) dan tenaga kerja informal yang belum terdaftar peserta bukan penerima upah (BPU). Hasil penelitian menunjukkan bahwa bidang umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa dalam meningkatkan jumlah peserta bukan penerima upah (BPU) yakni dengan: a) Melakukan koordinasi dengan beberapa pihak mulai dari pemerintah Kota Surabaya, kepala Dinas dan OPD; b) Melakukan pendekatan kepada pekerja dan UMKM; c) Melakukan kerjasama dengan pemerintah Kota Surabaya dan pihak Kelurahan untuk bisa menjangkau elemen masyarakat pekerja; d) Melakukan kampanye atau sosialisasi sampai ke tingkat kelurahan; serta e) Menjalin hubungan baik dengan publik.

I. PENDAHULUAN

Manusia tidak akan terlepas dari komunikasi, karena komunikasi merupakan kegiatan dasar manusia. Komunikasi sangat penting bagi manusia, dan juga bagi suatu perusahaan atau organisasi. Dengan adanya komunikasi suatu perusahaan dapat berjalan dengan baik dan berhasil mencapai tujuannya. Komunikasi organisasi merupakan komunikasi yang terjadi antara orang-orang yang berada di dalam organisasi, organisasi dengan publik luar, dengan maksud untuk mencapai tujuan dan visi misi suatu organisasi. Untuk melakukan komunikasi antara organisasi dengan publik guna mencapai tujuan organisasi, diperlukan peranan humas. Untuk mencapai tujuan itu sendiri diperlukan suatu strategi humas yang meliputi meng-

antisipasi, menganalisis, dan menafsirkan opini publik, sikap, dan mengidentifikasi masalah dalam organisasi terkait dengan putusan kebijakan, rencana tindakan, komunikasi serta mempertimbangkan efeknya terhadap masyarakat dan terhadap tanggung jawab organisasi sosial atau kewarganegaraan, meneliti, melaksanakan, mengevaluasi secara berkelanjutan dan terlibat dalam perencanaan strategi.

Dalam mengupayakan kesejahteraan sosial, negara menyelenggarakan suatu jaminan sosial. Penyelenggaraan program jaminan sosial memiliki tanggungjawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Menurut pasal 99 Undang-Undang Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan setiap pekerja atau buruh dan

keluarganya berhak untuk memperoleh jaminan sosial tenaga kerja. Bentuk dari kesejahteraan ialah menyelenggarakan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat.

BPJS Ketenagakerjaan Surabaya memiliki 4 cabang yaitu BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa, BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak, BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Darmo dan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Juanda. Kantor cabang pusat Surabaya yaitu BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa, kantor cabang tersebut juga merupakan kantor cabang kelas satu di Jawa Timur. Adapun alasan penulis untuk memilih melakukan penelitian mengenai strategi komunikasi bidang umum dan SDM BPJS ketenagakerjaan karimunjawa dalam meningkatkan jumlah peserta bukan penerima upah (BPU), yaitu:

1. Masih Sedikitnya Target Peserta BPU di Kota Surabaya

Menurut Permenaker RI Nomor 1 Tahun 2016 Pasal 3 bahwa peserta Bukan Penerima Upah (BPU) wajib mengikuti 2 (dua) program jaminan yang meliputi JKK dan JKM dan dapat mengikuti program JHT secara sukarela. Menyadari pentingnya manfaat dari menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan dan masih sedikitnya jumlah peserta BPU, BPJS Ketenagakerjaan melakukan sosialisasi kepada masyarakat khususnya bagi para pekerja Bukan Penerima Upah (BPU).

BPU merupakan program yang terbilang baru masih banyak pekerja informal yang belum mengetahui bahwa mereka bisa menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Pekerja informal tidak banyak yang mengetahui program apa saja yang ada pada BPJS Ketenagakerjaan dan manfaat apa saja yang akan mereka terima. Banyak masyarakat beranggapan bahwa BPJS Ketenagakerjaan sama dengan BPJS Kesehatan sehingga menyebabkan mereka lebih memilih untuk menjadi peserta BPJS Kesehatan dibandingkan dengan BPJS Ketenagakerjaan, ini dikarenakan karena tidak maksimalnya sosialisasi yang dilakukan BPJS Ketenagakerjaan dalam memaparkan program-program dari BPJS tersebut. Maka dari itu peranan humas sebagai pihak yang menciptakan penghubung komunikasi antara perusahaan dengan publiknya.

Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS) merupakan lembaga jaminan sosial yang berada langsung di bawah presiden serta wajib diikuti oleh seluruh masyarakat Indonesia dengan membayar iuran setiap

bulannya dan sudah ditentukan besaran iuran yang harus diabayakan setiap bulannya, termasuk orang asing yang bekerja di Indonesia paling singkat 6 (enam) bulan. Salah satu penyelenggara program jaminan sosial adalah BPJS Ketenagakerjaan. BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum yang ditetapkan oleh pemerintah pada 1 Januari 2014 yang sebelumnya adalah PT Jamsostek (Persero), sebagai sarana investasi dan asuransi bagi para pekerja di seluruh Indonesia.

BPJS Ketenagakerjaan yang bertugas untuk memberikan perlindungan sosial kepada seluruh pekerja baik pekerja Penerima Upah (PU) maupun pekerja Bukan Penerima Upah (BPU). Penerima Upah (PU) adalah pekerja yang menerima upah atau gaji dari perusahaan. Sedangkan Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) adalah tenaga kerja yang melakukan kegiatan atau usaha ekonominya secara mandiri untuk memperoleh penghasilan dari kegiatan atau usahanya, kategori BPU meliputi: Pemberi kerja (pengusaha atau pemilik perusahaan) Pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri (artis, influencer, freelancer dan seniman) Pekerja yang tidak menerima upah atau sektor informal (pedagang, nelayan, petani, sopir angkot).

Program yang di tawarkan kepada para pekerja penerima upah (PU) yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Pensiun (JP), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JM) dan Jaminan Kehilangan Pekerjaan (JKP). Sementara program yang di tawarkan kepada para pekerja bukan penerima upah (BPU) yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) dan Jaminan Kematian (JM).

Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) merupakan Program Jaminan Kecelakaan Kerja memberikan perlindungan atas resiko-resiko kecelakaan yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja, pulang, ataupun di tempat kerja serta perjalanan dinas. Program Jaminan Kematian (JKM), pada program Jaminan Kematian ini, memberikan manfaat yaitu berupa santunan uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja.

Tabel 1. Target dan Realisasi Peserta Bukan Penerima Upah (BPU)

	2021	2022	2023
Target	40.532	46.628	84.520
Realisasi	46.396	61.300	22.577

Sumber: BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Surabaya

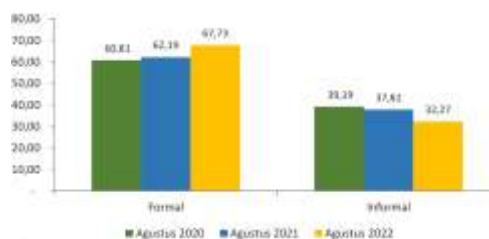
Dilihat dari tabel diatas perbandingan jumlah target dan realisasi peserta BPU yang tercatat pada BPJS Ketenagakerjaan Kota Surabaya masih tergolong sedikit, secara umum kesulitan pencapaian target kepesertaan pekerja BPU yang dialami yaitu masih sedikitnya data informasi terkait BPU. Ketiadaan informasi itu disebabkan tingkat kesulitan pendataan karena luas dan beragamnya pekerja BPU yang mayoritas bekerja di sektor usaha sendiri dan umumnya berskala mikro dan kecil.

2. Presentase Perbandingan Tenaga Kerja Formal dan Informal Kota Surabaya



Gambar 1. Presentase klasifikasi tenaga kerja Surabaya (Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Surabaya)

Dari seluruh penduduk yang bekerja di Kota Surabaya pada Agustus 2022, lebih dari setengah berstatus sebagai buruh/karyawan/pegawai (63,88 persen), kemudian diikuti status berusaha sendiri sebesar 20,43 persen. Keduanya mencapai 84,31 persen dari keseluruhan penduduk yang bekerja di Kota Surabaya. Sisanya menyebar sebagai pekerja keluarga/tidak dibayar (6,20 persen), berusaha dibantu pekerja tidak tetap/tidak dibayar (5,59 persen), berusaha dibantu pekerja tetap dan dibayar (3,85 persen), pekerja bebas (0,06 persen).



Gambar 1. Perbandingan tenaga kerja formal dan informal Surabaya

Menurut gambar diatas, sebanyak 67,73 persen penduduk bekerja pada kegiatan formal atau naik 5,54 persen poin dibandingkan keadaan Agustus 2021 (62,19 persen). Sedangkan sisanya sebanyak 32,27 persen bekerja pada kegiatan informal. BPJS Ketenagakerjaan harus melakukan sosialisasi secara lebih maksimal kepada para pekerja informal, agar mereka mau mendaftarkan diri menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Sosialisasi berupa pentingnya manfaat dari BPJS Ketenagakerjaan terkait peserta BPU.

Salah satu faktor yang menyebabkan sedikitnya tenaga kerja informal yang menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan ini dikarenakan pada program BPU sifatnya secara pribadi tidak ada yang mengkoordinir seperti pada peserta PU. Peserta PU biasanya dikoordinir oleh HRD perusahaan masing-masing peserta. Untuk BPU sosialisasi dilakukan secara langsung kepada peserta. Selain itu kebanyakan pekerja informal masih sangat awam sekali dengan asuransi jaminan sosial, mereka beranggapan bahwa jaminan sosial bagi para pekerja ini manfaatnya tidak bisa dirasakan secara langsung.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan juga menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau pengubahan pada variabel-variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi (Rukajat, 2018). Pada penelitian ini, penulis memilih BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa Surabaya. Pemilihan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan kemudahan dalam memperoleh data, penelitian lebih memfokuskan pada masalah yang akan diteliti.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan teori strategi humas Cutlip and Center. Empat tahapan proses strategi humas menurut Cutlip and Center dalam (Ruslan, 2014)

1. Menentukan masalah (defining the problems)
2. Perencanaan dan Penyusunan program (Planning and Programming)

3. Melakukan tindakan dan berkomunikasi (*taking action and communicating*)
4. Evaluasi program (*evaluating the program*)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa terdapat cara yang dilakukan oleh pihak BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa untuk melakukan **Identifikasi Masalah (*Defining the Problems*)** terkait jumlah target yang tidak sesuai dengan realisasi dari peserta Bukan Penerima Upah (BPU).

"...Terkait dengan masalah jumlah target itu wewenang dari kepala bidang kepesertaan program khusus, tetapi dari pihak umum dan SDM khususnya humas juga turut membantu dari segi supporting seperti sarana dan prasarana. Apakah butuh media atau butuh dana terkait bagaimana cara untuk mengatasi masalah tersebut..." (Wawancara dengan Hamyuliawati Hamzah, selaku Kepala Bidang Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa)

Informan 2 menambahkan:

"...Kalau dikatakan tidak sesuai itu belum tentu ya karena kan kinerja itu diukur dalam satu tahun anggaran nah ini pada saat masnya interview ini adalah tanggal 15 November jadi perjuangannya belum selesai kalau tidak sesuai ini lembaga hukum publik di bawah presiden jadi target itu sudah ditetapkan dan itu pasti sudah dengan analisa yang menyeluruh baik dari kantor pusat turunnya ke kantor wilayah Jawa Timur sampai ke seluruh kantor cabang di Jawa Timur 16 kantor cabang dan 20 kantor cabang Perintis tapi saya yakin dari pucuk pimpinan sampai ke bawah itu sudah memprediksi dan memperkirakan yang terbaik untuk bisa diakuisisi di kantor cabang..." (Wawancara dengan Faridah Hanum, selaku Kepala Bidang Kepersetaan Program Khusus BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa)

Pernyataan informan 1 dan informan 2 di atas menunjukkan bahwa jangka waktu realisasi dari peserta Bukan Penerima Upah (BPU) adalah satu tahun mulai Januari sampai akhir Desember tiap tahun berjalan. Terkait demikian, untuk saat ini belum bisa disimpulkan terkait kinerja dan kesesuaian target peserta BPU di BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa. Bila ada masalah, pihak BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa membantu untuk mendukung dari sisi sarana dan

prasarana, media serta dana. Namun, untuk jumlah target dari peserta BPU adalah wewenang dari kepala bidang kepesertaan program khusus BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa.

Terkait dengan upaya **Perencanaan dan Penyusunan (*Planning and Programming*)** strategi BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa untuk meningkatkan jumlah peserta BPU adalah dengan publikasi sampai di tingkat kelurahan yakni dengan memfasilitasi media publikasi Hal tersebut sesuai dengan pernyataan informan penelitian sebagai berikut:

"...Terkait dengan peningkatan kepesertaan pecahan tingkatan pemerintah juga untuk ada manfaat baru atau mungkin yang lama tapi untuk lebih dipublikasikan lagi contoh yang saya sampaikan ada untuk memproses di kelurahan-kelurahan misalnya kita seluruh perangkat desa seperti itu kan Nah kami langsung difasilitasi jadi makanya sekarang hampir sama kantor lurah ada media publikasi dari BPJS Ketenagakerjaan itu adalah salah satu komunikasi lingkungan mendukung dari kepesertaan untuk perluasan BPJS Ketenagakerjaan di setiap kelurahan yang ada di lingkungan Kelurahan atau Kecamatan itulah yang bentuk supportnya kami untuk mendukung perluasan kepesertaan..." (Wawancara dengan Hamyuliawati Hamzah, selaku Kepala Bidang Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa)

"...Jadi kalau kami ini di 2023 temanya besar adalah untuk sektor bukan penerima upah perencanaannya bagaimana kita sudah ada strateginya namanya strategi 345 3 fokus 4 engine dan 5 ekosistem yang harus dilakukan..." (Wawancara dengan Faridah Hanum, selaku Kepala Bidang Kepersetaan Program Khusus BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa)

Informan 3 menambahkan:

"...Kalau untuk strateginya kita sendiri untuk meningkatkan kebersamaan kita sekarang fokusnya adalah nyasar ke peserta Mandiri pesona Mandiri dalam artian adalah ikut perusahaan contoh Bank Mandiri atau proses koordinasi dengan dinas setempat atau mungkin Kelurahan atau Kecamatan yang dia mempunyai database dari si pekerja mandiri tersebut pekerjaan tersebut..." (Wawancara dengan Muhammy Fatci Rezza, selaku staff kepersetaan BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa)

Ketiga informan di atas menunjukkan bahwa pihak BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa memiliki upaya perencanaan dan penyusunan strategi untuk meningkatkan jumlah peserta BPU yakni dengan meningkatkan publikasi sampai di tingkat keluaran. Publikasi yang dimaksud adalah memberikan media publikasi di keluaran dan bekerjasama dengan seluruh perangkat desa sebagai salah satu komunikasi lingkungan yang dianggap mendukung perluasan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa memiliki strategi yang fokus pada 4 engine dan 5 ekosistem. BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa juga meningkatkan kebersamaan ke peserta Bank Mandiri.

Praktiknya, BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa melakukan beberapa **Tindakan dan upaya Komunikasi (*Taking Action and Communicating*)** untuk meningkatkan jumlah peserta Bukan Penerima Upah (BPU) sesuai pernyataan dari informan 2.

"...Jadi kalau misalnya ini kurang lebih seperti yang saya sampaikan tadi langkah paling penyusunan strategi untuk meningkatkan jumlah peserta BPU kalau misalnya jadi dikaitkan dengan kehumasan itu tadi yang saya sampaikan kami hanya menyediakan sesuai instruksi dari kantor pusat karena anggaran kami itu anggaran kehumasan di cabang nggak nggak banyak kami ada anggaran dalam sebulan itu memang untuk memasang Misalnya ini maksimal 7 berita 7 berita 7 berita setiap bulannya minimal tapi boleh lebih tinggal menghasilkan anggaran yang tersedia boleh media cetak boleh media online juga itu sudah ditentukan kadang ada yang hanya anggarannya cukupnya satu kali setahun ada yang 2 kali tapi nggak setiap saat dia memang kita tinggal Bagaimana mengatur anggaran yang ada untuk mendukung mereka untuk pencapaian target mereka termasuk jika misalnya bidang pelayanan melakukan manfaatnya semua orang tahu nih ada pembayaran manfaat ada pembayaran klaim untuk ASN yang saat ini habis kecelakaan kerja itu baru kami lakukan fasilitas aplikasi tersendiri kegiatan gini nih itu enggak memang karena anggarannya disediakan di kami hanya untuk tiket pembayaran manfaat bisa ini kerjasama dengan ini dalam rangka perluasan produksi seperti itulah kurang lebih untuk sama-sama pemerintah juga mereka Langsung kami hanya melakukan publikasinya saja Itupun

kalau mereka minta dipublikasikan pisang ini masih diproses negosiasi biasanya untuk keluar Pergub misalnya itu kami belum kemasan belum maju nanti kita sudah proses penandatanganan peer group nya misalnya saya minta tolong dong ini minggu depan kami sudah ada maupun penandatanganan muyu misalnya dengan pemerintahan terkait ini ini oke udah kami akan siapkan beritanya mereka untuk maju ke sana sama yang benar-benar fungsi kehumasan bernegosiasi dengan pemerintah masing-masing itu mereka semua marketing sudah tinggal menerima hasilnya aja..." (Wawancara dengan Hamyuliawati Hamzah, selaku Kepala Bidang Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa)

Informan 2 menambahkan:

"...Tindakan komunikasi tindakan jadi ada penyebaran informasi baik itu melalui beberapa kanal layanan mau dari Media elektronik maupun cetak Nah elektroniknya bisa lewat dari TV YouTube lain sebagainya kalau misalnya yang cetak kita juga bermain IG dan yang ke Facebook dan yang lainnya Nah kalau yang itu biasanya kita bergeraknya di yang orang nasional kemudian kayak semacam buletin tabloid tempo yang memang segmennya itu baik pebisnis maupun sektor pajak mikro Kalau PPU Ya otomatis ya 5 ekosistem tadi itu Kelurahan termasuk Desa kemudian pasar UMKM dan MK Maps nah terus langkah-langkah tindakannya ya kita dengan strategi yang sudah ditetapkan oleh kantor pusat itu tadi..." (Wawancara dengan Faridah Hanum, selaku Kepala Bidang Keperawatan Program Khusus BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa)

Pernyataan informan 1 dan informan 2 di atas menunjukkan bahwa tindakan dan upaya komunikasi dilakukan dengan menyediakan anggaran kehumasan untuk memasang berita baik media cetak maupun online. Hal tersebut dilakukan agar dapat mencapai target. Selain itu, pihak BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa menyebarkan informasi melalui beberapa kanal baik elektronik maupun cetak. Media elektronik yang dimaksud yakni TV, Youtube, Instagram, Facebook. Sedangkan media cetak yang dimaksud yakni tabloid Tempo karena memiliki segmentasi bisnis dan sector pajak mikro.

Apabila jumlah target dianggap tidak sesuai dengan realisasi dari peserta BPU, maka pihak BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa melakukan **Evaluasi (*Evaluating*)** sesuai pernyataan dari informan 1.

"...Kalau kami dari humas yang humas di cabang kami tidak melakukan evaluasi kami hanya menyediakan sarana untuk publikasi mengenai bagaimana memasang publik dan publikasi bisa bikin kami pasang spanduk baliho dan semacamnya lah yang kami pasang di kantor kecamatan kami nggak mendapatkan itu seberapa besar peningkatan pencapaian pesertanya dengan publikasi itu bukan saya nggak bisa menggambarkan target bagaimana melakukan evaluasi Seperti apa dia melakukan evaluasi tetapi dari pihak kantor cabang hanya melakukan sesuai instruksi dari kantor pusat. Maka dari itu evaluasi nya mungkin kalau dari cabang hanya sekedar penyampaian apa yang terjadi lalu pihak pusat yang mengarahkan kami seperti bagaimana. Makanya kami kalau bisa kami melakukan sosialisasi kami dilarang untuk menyebutkan nama kantor cabang kecuali di saat kita ngobrol dengan orang itu secara pribadi..." (Wawancara dengan Hamyuliawati Hamzah, selaku Kepala Bidang Umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa)

Informan 2 menambahkan:

"...Jadi kita activity itu sudah ditetapkan action plan harian mingguan bulanan triwulan semester dan tahunan Jadi bagaimana sesuai Jadi per orang itu khusus untuk di kepesertaan bukan penerima upah yang ada di bawah saya bidang kesetaraan dan keagenan kita ada yang namanya Kemana saja targetnya mau yang didapatkan apa nanti itu kita evaluasi rapat per hari jumat jam 4 dan itu it's always continue 4 hari Jumat nanti ketemu dengan saya seluruh tim saya Kamu mau ngapain lagi next week Jadi kalau memang ada yang memang bagus continued kalau memang ada yang kurang bagus repetitive itu cuman boleh dilakukan 3 kali kalau nggak tidak berhasil..." (Wawancara dengan Faridah Hanum, selaku Kepala Bidang Kepesertaan Program Khusus BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa)

Kedua pernyataan informan di atas menunjukkan bahwa bagian humas BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa menyediakan sarana untuk publikasi misalnya memasang baliho di Kantor Kecamatan. Hal tersebut dilakukan atas instruksi kantor pusat. Terkait dengan evaluasi, BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa hanya sekedar menyampaikan kondisi di lapangan bagaimana ke kantor pusat kemudian kantor pusat memberikan arahan untuk melakukan upaya tindak lanjut. Praktiknya, BPJS Ketenagakerjaan

Karimunjawa telah menetapkan action plan harian, mingguan, bulanan, triwulan, semester dan tahunan. Selanjutnya, evaluasi dilakukan rapat per hari Jum'at untuk mendiskusikan tentang pencapaian dan bagaimana rencana ke depan. Apabila ditemukan hal atau upaya yang bagus maka hal tersebut diharap dilanjutkan, dan bila ada yang kurang maksimal atau tidak berhasil maka perlu ditetapkan cara atau upaya lain.

B. Pembahasan

BPJS Ketenagakerjaan merupakan program pemerintah yang memberikan jaminan sosial ekonomi untuk setiap pekerja di Indonesia. Sistem jaminan sosial tenaga kerja yang dikelola BPJS Ketenagakerjaan memiliki empat program perlindungan yaitu Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP). Sedangkan untuk kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dibagi menjadi 4 jenis yakni Pekerja Penerima Upah (PU), Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU), Pekerja Jasa Konstruksi dan Pekerja Migran Indonesia.

Pekerja Bukan Penerima Upah (BPU) merupakan pekerja yang melakukan kegiatan atau usaha ekonomi secara mandiri untuk memperoleh penghasilan dari kegiatan atau usahanya tersebut yang meliputi: pemberi kerja, pekerja di luar hubungan kerja atau pekerja mandiri dan pekerja yang tidak termasuk pekerja di luar hubungan kerja yang bukan menerima upah, contoh tukang ojek, supir angkot, pedagang keliling, dokter, pengacara/advokat, artis, dan lain-lain. Jenis program dan manfaat yang terdapat pada peserta Bukan Penerima Upah (BPU) meliputi:

1. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Manfaat berupa uang tunai dan/atau pelayanan kesehatan yang diberikan pada saat peserta mengalami kecelakaan kerja atau penyakit yang disebabkan oleh lingkungan kerja. Manfaat yang diterima oleh peserta adalah pelayanan kesehatan (perawatan dan pengobatan) sesuai kebutuhan medis, dan santunan berupa uang.
2. Jaminan Kematian (JKM), terdiri dari biaya pemakaman dan santunan berkala. Diberikan dalam bentuk uang tunai berupa santunan kematian, santunan berkala, biaya pemakaman dan juga beasiswa pendidikan anak.
3. Jaminan Hari Tua (JHT), terdiri dari keseluruhan iuran yang telah disetor, beserta hasil pengembangannya. Manfaat

berupa uang tunai yang besarnya adalah akumulasi seluruh iuran yang telah dibayarkan ditambah dengan hasil pengembangannya.

BPJS Ketenagakerjaan terbagi di beberapa wilayah Indonesia, salah satunya di Surabaya. BPJS Ketenagakerjaan Surabaya memiliki empat cabang yakni BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa, BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Tanjung Perak, BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Darmo dan BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Juanda. Kantor cabang pusat Surabaya yaitu BPJS Ketenagakerjaan Surabaya Karimunjawa, di mana kantor cabang tersebut juga merupakan kantor cabang kelas satu di Jawa Timur. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi bidang umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa dalam meningkatkan jumlah peserta bukan penerima upah (BPU).

Strategi pada komunikasi merupakan cara mengatur agar aplikasi operasi komunikasi dapat berhasil. Strategi komunikasi pada dasarnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) guna mencapai satu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi harus memperlihatkan strategi operasionalnya, tidak hanya berfungsi menjadi peta jalan yang hanya memperlihatkan arah. Tujuan utama strategi komunikasi adalah memastikan bahwa komunikasi paham terhadap pesan yang diterima. Ketika komunikasi sudah paham maka si penerima harus dibina agar pesan bukan hanya dipahami tapi juga diterima sebagai salah satu cara yang dianggap baik (*to establish acceptance*). Selanjutnya, aktivitas komunikasi bertujuan untuk memberi motivasi dalam merubah perilaku (*to motivate action*). Terkait demikian, strategi komunikasi adalah keseluruhan perencanaan, dari membangun kepeahaman, sikap dan perubahan perilaku secara holistic dan sistematis (Asriwati, 2021).

Menurut Cutlip dan Center (dalam Ruslan 2014) ada empat tahapan proses strategi oleh humas, antara lain:

1. Menentukan masalah (*defining the problems*)

Tindakan awal yang harus dilakukan praktisi humas sebelum menyusun program kerjanya adalah memahami situasi atau masalah yang ada. Langkah pertama itu meliputi kegiatan untuk meneliti dan

mengawasi pengetahuan, pendapat, sikap dan tingkah laku masyarakat. Dalam tahap pertama ini diperlukan adanya penelitian terlebih dahulu. Yang dimaksud penelitian di sini adalah data pengumpulan data dan pengkajian fakta. Yang diteliti adalah aspek-aspek yang menyangkut hubungan organisasi dengan publik. Praktisi humas dapat menyusun dan juga menjawab serangkaian pertanyaan seperti: di mana posisi suatu institusi berada, apa yang diketahui atau tidak diketahui masyarakat mengenai institusi tersebut, apakah ada kesalahan dalam pandangan mereka dan sebagainya. Data faktual yang sudah terhimpun merupakan keterangan mentah yang harus diolah terlebih dahulu. Dalam kegiatan pengolahan, kepala humas melakukan perbandingan, pertimbangan dan penilaian, sehingga akhirnya menjadi informasi yang akurat. Data yang sudah matang, kemudian menjadi informasi, dipilih, diklasifikasikan, dipisah-pisahkan dan dikelompokkan, lalu disusun sedemikian rupa sehingga akan memudahkan dalam perencanaan dan juga penggunaan selanjutnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jangka waktu realisasi dari peserta Bukan Penerima Upah (BPU) adalah satu tahun mulai Januari sampai akhir Desember tiap tahun berjalan. Terkait demikian, untuk saat ini belum bisa disimpulkan terkait kinerja dan kesesuaian target peserta BPU di BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa. Bila ada masalah, pihak Bidang Umum dan SDM membantu untuk mendukung dari sisi sarana dan prasarana, media serta dana. Namun, untuk jumlah target dari peserta BPU adalah wewenang dari kepala bidang kepesertaan program khusus BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa.

2. Perencanaan dan penyusunan program (*planning and programming*)

Masalah yang telah ditentukan pada langkah pertama digunakan untuk menyusun program, tujuan, tindakan dan strategi komunikasi. Langkah kedua ini mencakup tindakan untuk memasukkan temuan yang diperoleh pada langkah pertama ke dalam kebijakan dan program organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pihak BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa memiliki upaya perencanaan dan penyusunan strategi untuk meningkat-

kan jumlah peserta BPU yakni dengan meningkatkan publikasi sampai di tingkat keluarahan. Publikasi yang dimaksud adalah memberikan media publikasi di keluarahan dan bekerjasama dengan seluruh perangkat desa sebagai salah satu komunikasi lingkungan yang dianggap mendukung perluasan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa memiliki strategi yang fokus pada 4 engine dan 5 ekosistem. BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa juga meningkatkan kebersamaan ke peserta Bank Mandiri.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Kurniawati et al (2017) yang menunjukkan bahwa strategi komunikasi dapat dilakukan dengan menentukan fokus sosialisasi dan pelaksanaan sosialisasi dengan beberapa pihak terkait agar tujuan dapat tercapai.

3. Melakukan tindakan dan berkomunikasi (taking action and communicating)

Dalam pelaksanaan humas perlu diperhatikan koordinasi antara berbagai bagian dan kegiatan dan di dalam penggunaan waktu perlu adanya sinkronisasi. Setelah mengumpulkan fakta dan menetapkan rencana, beberapa keputusan harus dibuat pada tahapan ini, yang mencakup tindakan apa saja yang harus dilakukan atau pesan apa saja yang ingin disampaikan, serta jenis media apa saja yang akan digunakan untuk menyampaikan pesan yang dimaksud. Pada tahap tindakan atau pelaksanaan humas, komunikasi banyak dilakukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan dan upaya komunikasi dilakukan dengan menyediakan anggaran kehumasan untuk memasang berita baik media cetak maupun online. Hal tersebut dilakukan agar dapat mencapai target. Selain itu, pihak BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa menyebarkan informasi melalui beberapa kanal baik elektronik maupun cetak. Media elektronik yang dimaksud yakni TV, Youtube, Instagram, Facebook. Sedangkan media cetak yang dimaksud yakni tabloid Tempo karena memiliki segmentasi bisnis dan sector pajak mikro.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Tasrif (2016) menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan dengan menetapkan metode dan

penggunaan media. Pada penelitian ini, strategi komunikasi dilakukan BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa dengan memanfaatkan media baik media online maupun media cetak.

4. Evaluasi program (evaluating the program)

Humas dapat dievaluasi berdasarkan dua kriteria yaitu Pertama, efektivitasnya, yaitu sampai seberapa jauh tujuan telah tercapai, Kedua, efisiensinya, yaitu sampai seberapa jauh sumber yang ada atau yang potensial yang telah digunakan secara baik untuk kepentingan kegiatan humas, penilaian atau evaluasi ini dimaksudkan agar dikemudian hari, jika suatu kegiatan yang sama dilakukan, tidak menjumpai lagi hambatan yang sama. Humas harus mengambil kebijaksanaan tertentu, yang pada akhirnya melakukan penelitian, untuk kemudian mengadakan perencanaan, guna selanjutnya menggiatkan pelaksanaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa menyampaikan kondisi di lapangan bagaimana ke kantor pusat kemudian kantor pusat memberikan arahan untuk melakukan upaya tindak lanjut. Praktiknya, BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa telah menetapkan action plan harian, mingguan, bulanan, triwulan, semester dan tahunan. Selanjutnya, evaluasi dilakukan rapat per hari Jum'at untuk mendiskusikan tentang pencapaian dan bagaimana rencana ke depan. Apabila ditemukan hal atau upaya yang bagus maka hal tersebut diharap dilanjutkan, dan bila ada yang kurang maksimal atau tidak berhasil maka perlu ditetapkan cara atau upaya lain.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa untuk meningkatkan peserta BPU adalah dengan:

a) Memaksimalkan ekosistem yang ada dan berkoordinasi dengan beberapa pihak mulai dari pemerintah Kota Surabaya, kepala Dinas dan OPD terkait misalnya Diskoperindag.

Terkait dengan ekosistem, yang dimaksud adalah adanya masyarakat yang ada di lingkup UMKM di bawah naungan Diskoperindag. Selain itu, ada ekosistem pedagang pasar di bawah naungan PD Pasar dan para pelaku usaha di bawah naungan Dinas Koperasi dan BPR.

- b) Melakukan pendekatan kepada pekerja dan UMKM.

Pendekatan tersebut dilakukan dengan menjelaskan manfaat dan urgensi kepemilikan BPJS Ketenagakerjaan.

- c) Melakukan kerjasama dengan pemerintah Kota Surabaya dan pihak Kelurahan untuk bisa menjangkau elemen masyarakat pekerja.

Kerjasama tersebut dilakukan dengan melakukan pendekatan dan menjelaskan program BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa sehingga target atau sasaran masyarakat tersebut bersedia menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan.

- d) Melakukan monitoring secara harian, mingguan, bulanan dan tahunan.

Bila strategi yang ditetapkan dianggap kurang efektif setelah diterapkan tiga sampai lima kali, maka berpindah ke strategi lain. BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa juga tidak lupa melihat potensi strategi yang menghasilkan angka besar (target peserta BPU)

- e) Meningkatkan manfaat dan layanan kepada peserta BPU.

Beberapa manfaat dari BPJS Ketenagakerjaan yakni adanya jaminan ketika terjadi kecelakaan kerja di mana dana dapat dicairkan apabila peserta mendaftar pada program jaminan pensiun atau jaminan hari tua. Selain itu, peserta dapat menikmati manfaat perlindungan terkait kecelakaan, penyakit dan kehilangan pekerjaan.

- f) Melakukan kampanye.

BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa melakukan kampanye sampai ke tingkat kelurahan dan memberikan poster serta spanduk roll banner agar masyarakat tahu tentang program BPJS Ketenagakerjaan dan manfaat yang diberikan. BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa juga melakukan sosialisasi di beberapa tempat.

- g) Menjalinkan hubungan baik dengan publik.

BPJS Ketenagakerjaan berupaya untuk terus memberikan pelayanan yang maksimal berupa perlindungan kepada pekerja yang ikut kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Strategi komunikasi bidang umum dan SDM BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa dalam meningkatkan jumlah peserta bukan penerima upah (BPU) yakni dengan: a) Melakukan koordinasi dengan beberapa pihak mulai dari pemerintah Kota Surabaya, kepala Dinas dan OPD; b) Melakukan pendekatan kepada pekerja dan UMKM; c) Melakukan kerjasama dengan pemerintah Kota Surabaya dan pihak Kelurahan untuk bisa menjangkau elemen masyarakat pekerja; d) Melakukan kampanye atau sosialisasi sampai ke tingkat kelurahan; serta e) Menjalinkan hubungan baik dengan publik.

B. Saran

Adapun saran yang bisa peneliti berikan adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat memaksimalkan dan mencapai target jumlah peserta bukan penerima upah (BPU), BPJS Ketenagakerjaan Karimunjawa dapat meningkatkan transparansi dalam penyampaian informasi. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan data dan informasi yang jelas tentang manfaat, prosedur klaim dan kebijakan lainnya.
2. Pada penelitian selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan tema sama, dapat menambahkan fokus lain misalnya mengkaji tentang hambatan dalam strategi komunikasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Rukajat, A. 2018. Pendekatan penelitian kualitatif (Qualitative research approach). Deepublish.
- Ruslan, R. 2013. Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. 2014. Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Silviani, I. 2020. Public relations sebagai solusi Komunikasi Krisis. Scopindo Media Pustaka.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tasrif, T. 2022. Strategi Komunikasi BPJS Kesehatan Bima Dalam Menyosialisasikan

- Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). *Jurnal Komunikasi Dan Kebudayaan*, 3(1), 80-95.
- Tendean, C. S. 2013. Peranan Humas Dalam Pencitraan Universitas Sam Ratulangi Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(4).
- Wahyudi, N. M., & Mr, M. 2018. Strategi Komunikasi Bpjs Ketenagakerjaan Dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Jasa Program Bpjs Ketenagakerjaan Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik*, 3(3).
- Wispinaldi, R., & Darmawati, D. Strategi Humas Rsj Tampan Dalam Memberikan Pelayanan Bpjs Kepada Masyarakat Umum. *Jurnal Riset Mahasiswa Dakwah dan Komunikasi*, 3(2), 86-94.
- Yoenaz, S. 2018. Pelaksanaan Humas Dalam Sosialisasi Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Padang. *Jurnal Ecogen*, 1(2), 308-315.