

Implementasi *Organizational Social Responsibility* dalam Membangun Citra BPJS Kesehatan Bengkulu

The Implementation of Organizational Social Responsibility in Building the Image of BPJS Kesehatan Bengkulu

Meidy Triansyah Putra¹, Subhan Afifi²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Indonesia,
Jln. Kaliurang Km. 14.5 Sleman, Yogyakarta 55584

*Corresponding author, email: subhan.afifi@uii.ac.id

Abstract

Implementation of the Organizational Social Responsibility (OSR) Program positively impacts the community and supports an increase in the organization's image or reputation. This study examines the implementation of the OSR of BPJS Kesehatan Bengkulu, including inhibiting and supporting factors in its implementation. BPJS Kesehatan is Healthcare and Social Security Agency in Indonesia. This qualitative descriptive study uses a case study method that collects data through in-depth interviews and observation. The research results were analyzed by thematic analysis to produce specific patterns and themes in implementing the OSR program. The research finding shows that the OSR program implementation started with planning, performance, and evaluation. The OSR programs are accepted well by the community, which will contribute to improving the image of BPJS Kesehatan Bengkulu.

Keywords: *Organizational Social Responsibility, Organizational Image, Health Care*

Abstrak

Implementasi Program *Organizational Social Responsibility* (OSR) dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat sekaligus menjadi pemicu meningkatnya citra atau reputasi organisasi. Penelitian ini mengkaji implementasi program OSR Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Bengkulu serta faktor penghambat dan pendukung dalam implementasi tersebut. Penelitian kualitatif diskriptif ini menggunakan metode studi kasus yang mengumpulkan data melalui wawancara mendalam dan observasi. Hasil penelitian dianalisis dengan analisis tematik untuk menghasilkan pola-pola dan tema-tema tertentu dalam implementasi program OSR. Hasil penelitian menunjukkan dijalankannya proses implementasi program OSR yang dimulai dari perencanaan, implementasi, dan evaluasi. Masyarakat menyambut dengan baik program-program OSR yang dijalankan dan memberikan kontribusi pada peningkatan citra BPJS Kesehatan Bengkulu.

Kata kunci: *Corporate Social Responsibility, Citra Perusahaan, Jaminan Kesehatan*

PENDAHULUAN

Tanggung Jawab Sosial Organisasi (*Organizational Social Responsibility / OSR*) merupakan aktivitas suatu organisasi untuk melayani masyarakat, lingkungan dan pemangku kepentingan (*stakeholders*) yang berhubungan secara langsung ataupun tidak langsung dengan keputusan dan kegiatan organisasi tersebut. OSR dapat didefinisikan sebagai “*responsibility of an organization according to the impact of its decisions and activities on the society and the environment*” (ISO, 2010 dalam Marcandella et.al, 2012).

Konsep tentang OSR diimplementasikan pada berbagai bentuk organisasi, baik profit maupun non profit, publik maupun privat, dalam berbagai aktivitas dan cakupannya. Konsep OSR digunakan untuk melihat aktivitas tanggung jawab sosial organisasi atau lembaga, tidak hanya terbatas pada perusahaan (Marcandella et.al, 2012). Berbagai program OSR yang dijalankan organisasi sebagai bentuk tanggung jawab untuk berdampingan secara harmoni dengan masyarakat dan lingkungannya.

Konsep tentang OSR terus mengalami perkembangan berdasarkan penekanan yang diberikan oleh para ahli. Beberapa pemikiran penting tentang OSR yang terus berkembang diantaranya empat dimensi dalam OSR, yaitu: ekonomi, hukum, etika dan filantropis. Selain itu terdapat penekanan pada dimensi moral dan etika dari teori pemangku kepentingan, organisasi yang berkelanjutan dan peduli lingkungan, serta komitmen dalam penegakan etika dalam semua aktivitas organisasi. OSR dapat menjadi keunggulan kompetitif organisasi yang berkelanjutan serta menunjukkan integrasi sukarela dari prinsip-prinsip kegiatan ekonomi, sosial dan lingkungan untuk meningkatkan

kinerja ekonomi, kinerja sosial dan lingkungan suatu organisasi (Oana, 2010).

Konsep OSR yang lebih luas dan digunakan dalam berbagai bentuk organisasi, kemudian diturunkan menjadi konsep *Corporate Social Responsibility (CSR)* yang lebih spesifik digunakan untuk perusahaan yang berorientasi mendapatkan keuntungan. Prinsip dasarnya, OSR maupun CSR merupakan aktivitas yang dikembangkan oleh organisasi atau perusahaan untuk ikut berkontribusi mencari solusi dari berbagai persoalan masyarakat sekitar. Program ini juga menjadi strategi untuk memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingan (*stakeholders*) dan menunjukkan bahwa organisasi atau perusahaan dalam aktivitasnya memiliki peran sosial.

Implementasi berbagai program OSR dan CSR memberikan kontribusi bagi pembentukan dan peningkatan citra positif dan reputasi organisasi atau perusahaan. Berbagai program tersebut dapat merespon keadaan sosial yang tidak hanya bermanfaat untuk masyarakat sekitar yang menjadi sasaran saja, tetapi juga berdampak positif bagi organisasi atau perusahaan dalam penciptaan, peningkatan, dan pemeliharaan citra. Tanggung jawab sosial organisasi atau perusahaan akan memberikan manfaat bagi *stakeholders* internal dan eksternal, sekaligus memberikan keuntungan potensial bagi organisasi atau perusahaan (Yulianita, 2008, Primadini, 2008).

Samuel & Wijaya (2008) menjelaskan bahwa terbentuknya citra positif bagi organisasi atau perusahaan karena pelaksanaan tanggung jawab sosial akan membawa dampak pada keberhasilan jangka panjang, baik pada saat normal, berjaya, maupun ketika menghadapi krisis. Strategi komunikasi krisis penting dijalankan oleh *public relations* perusahaan

dengan mengelola berbagai situasi yang dihadapi (Puspitasari & Afifi, 2022). Citra positif yang dimiliki perusahaan menjadi modal berharga untuk mengelola krisis.

Menurut Susanto (2007:14) implementasi tanggung jawab sosial memberikan manfaat bagi organisasi atau perusahaan untuk mendapatkan dukungan luas dari komunitas, meningkatkan citra dan reputasi, meminimalkan dampak ketika terjadi krisis, dan meningkatkan keterlibatan serta kebanggaan karyawan. Selain itu juga dapat mempererat hubungan antara organisasi dan *stakeholders*. Terdapat kecenderungan bahwa konsumen lebih memilih produk perusahaan yang menjalankan peran sosial dan citranya baik.

Citra organisasi atau perusahaan di hadapan masyarakat bukan hanya terkait produk atau jasa yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan melainkan meliputi keseluruhan aspek organisasi atau perusahaan tersebut. Citra dapat dibangun melalui sejarah dan rekam jejak perusahaan, reputasi yang terjaga, kesuksesan yang diraih serta komitmen untuk menjalankan tanggung jawab sosial (Anggoro, 2000:59).

Menurut Hawkins (2000) proses terbentuknya citra dimulai dari masyarakat mengetahui dan memperhatikan berbagai kegiatan yang dilakukan organisasi atau perusahaan. Citra terbentuk dari perilaku positif yang dijalankan dan mendapat respon yang baik dari masyarakat. Kasali (2003) menjelaskan bahwa dalam membangun citra positif, organisasi atau perusahaan perlu menyediakan informasi yang lengkap untuk menjawab kebutuhan masyarakat, karena informasi yang tidak lengkap dapat berpengaruh pada citra dan reputasi. Citra dan reputasi yang baik akan memberikan manfaat untuk kelangsungan kinerja organisasi atau perusahaan dalam jangka panjang.

Berbagai penelitian terdahulu tentang keterkaitan program tanggung jawab sosial dengan pembentukan citra dan reputasi organisasi telah banyak dilakukan. Sebagian besar menggunakan konsep CSR. Yulianita (2008) misalnya meneliti tentang program CSR yang membangun reputasi perusahaan, dengan meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan *stakeholders*. Dampaknya, program CSR membangun citra positif dan mendorong publisitas yang baik tentang perusahaan. Setiawan, Suparno, & Afifi (2021) juga meneliti tentang *Corporate Social Performance (CSP)* yang merefleksikan aktivitas CSR perusahaan dan memberi dampak positif bagi perusahaan baik secara bisnis, sosial, ekonomi maupun lingkungan.

Rahmayanti (2014) juga pernah meneliti tentang CSR sebagai komitmen sosial organisasi kepada para *stakeholders*. Program CSR yang dijalankan memberikan kontribusi pada penyelesaian berbagai masalah masyarakat sekitar, walaupun masih berbentuk bantuan jangka pendek, bukan bersifat investasi sosial jangka panjang. Maulana & Afifi (2021) meneliti tentang berbagai aktivitas *Public Relations* Lembaga Pendidikan, termasuk di dalamnya *External Relations* berupa *Community Relations* dan *Government Relations*. *Community Relations* dijalankan dengan menjalin hubungan baik dengan masyarakat sekitar yang memberikan kontribusi positif bagi citra dan reputasi lembaga. Haris & Purnomo (2017) meneliti tentang CSR sebuah perusahaan untuk merespons keluhan dan *tuntutan masyarakat yang terdampak karena aktivitas perusahaan dalam bentuk kerusakan lingkungan*. Aqiela, Raharjo, & Resnawaty (2018) meneliti tentang motif, bentuk atau model implementasi CSR. Program CSR dilaksanakan

dalam bentuk mengadakan suatu kegiatan sosial, menyalurkan bantuan atau bekerjasama dengan lembaga sosial lainnya. Bentuk program CSR yang dilaksanakan adalah *Community Relations* dan *Community Assistance*. Secara umum program CSR tersebut masih berbentuk *charity* dan filantropi dan belum sampai pada program pemberdayaan masyarakat.

Berbeda dengan berbagai penelitian sebelumnya yang menggunakan konsep CSR, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi konsep OSR terkait dengan pembentukan citra organisasi. Studi kasus penelitian ini adalah kajian implementasi OSR di Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS) Kesehatan Cabang Bengkulu. BPJS merupakan lembaga khusus yang dibentuk pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan sosial berbentuk kesehatan dan ketenagakerjaan bagi masyarakat, PNS dan pegawai swasta. BPJS mulai beroperasi sejak tahun 2014 berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2011. Salah satu program BPJS adalah Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang diselenggarakan dengan sistem asuransi. Masyarakat wajib membayar iuran sebagai tabungan untuk biaya perawatan ketika sakit di masa depan. Penyelenggara program JKN tersebut adalah BPJS Kesehatan.

Secara nasional, BPJS Kesehatan masih menghadapi berbagai persoalan yang berdampak pada citra organisasi dalam pandangan masyarakat. Hingga akhir Oktober 2018 BPJS Kesehatan mengalami defisit hingga Rp 7,95 triliun. Defisit terbesar berasal dari pekerja informal atau dikenal dengan sebutan Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU). Dana iuran dari kelompok tersebut terkumpul sebanyak Rp 5,51 triliun, tetapi beban yang harus diselesaikan mencapai Rp 20,34 Triliun, sehingga defisitnya

menapai Rp. 13,38 Triliun. Defisit lain berasal dari Pekerja Penerima Upah yang mencapai Rp 4,39 Triliun dan Pekerja Penerima Upah yang mencapai Rp. 1,44 Triliun (Maulana, 2018).

Tingginya defisit dan masih rendahnya kesadaran masyarakat yang telah terdaftar untuk membayar iuran terkait dengan persepsi masyarakat yang merasa belum mendapatkan manfaat yang optimal dari program tersebut. Selain itu, pelayanan yang belum maksimal, serta banyaknya keluhan masyarakat di lapangan, ikut berpengaruh terhadap citra BPJS kesehatan. Masyarakat menganggap BPJS Kesehatan belum terasa manfaatnya, terutama karena belum sebanding antara pembayaran iuran dan kualitas layanan yang diberikan (Maulana, 2018).

Hasil penelitian *Indonesia Corruption Watch (ICW)* seperti dikutip Prabowo (2020) menyebutkan bahwa persoalan defisit BPJS Kesehatan disebabkan oleh kesalahan atau kecurangan (*fraud*). Berdasarkan kajian ICW terhadap potensi fraud pada BPJS Kesehatan di 15 kota di Indonesia, ditemukan 49 dugaan *fraud* pada berbagai level. Kecenderungan kecurangan pada level peserta, dan Fasilitas kesehatan Tingkat Pertama (FTKP) atau Puskesmas. Demikian juga pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FTKL) atau rumah sakit ditemukan berbagai praktik yang mengarah pada kecurangan. Hal ini menunjukkan masih perlu dibenahinya manajemen internal BPJS Kesehatan sebagai pengelola iuran untuk menyelesaikan berbagai persoalan yang muncul.

Di sisi lain, pengelolaan dana BPJS Kesehatan masih dianggap belum tepat sasaran, hal ini misalnya terlihat dari besarnya dana yang digunakan untuk menanggung beban pengobatan orang-orang kaya atau bahkan konglomerat. Untuk itu diperlukan kebijakan yang inovatif dan

solatif berbasis data masih menjadi harapan untuk meningkatkan kinerja BPJS Kesehatan (Kurnia, 2022).

Penelitian ini merupakan studi kasus implementasi OSR pada BPJS Kesehatan Bengkulu. Kota Bengkulu merupakan salah satu daerah yang memiliki jumlah peserta Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang besar. Hingga 25 Oktober 2019, di Kota Bengkulu peserta JKN-KIS berjumlah 325.743 orang dari total penduduk 368.784 atau sekitar 88,3% (Jamkesnews, 2019).

Berbagai persoalan terkait pelayanan BPJS Kesehatan juga dirasakan masyarakat Bengkulu. Koalisi Perempuan Indonesia (KPI) wilayah Bengkulu berdasarkan hasil penelitian di 6 kabupaten/kota pada Maret-April 2016 menemukan berbagai persoalan terkait pelayanan BPJS Kesehatan di Bengkulu, seperti kualitas obat yang diberikan, fasilitas rawat inap yang selalu penuh, kurangnya sosialisasi, terdapat biaya tambahan, hingga tenaga medis yang kurang dan tidak merata. Selain itu, belum adanya aturan hukum terkait penggunaan JKN 25 % untuk membeli obat, prosedur pelayanan yang rumit, pendataan yang tidak jelas hingga belum tersedianya data yang valid terkait warga miskin. (Firmansyah, 2016)

Berdasarkan hasil penelitian tersebut KPI berkesimpulan bahwa layanan kesehatan untuk masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi di Bengkulu. Masih ditemukannya peserta JKN yang diperlakukan diskriminatif dalam pelayanan kesehatan, masih minimnya pengawasan dan evaluasi dari pemerintah, serta masih ditemukannya pelayanan kesehatan yang buruk kepada masyarakat adalah beberapa penting untuk diselesaikan (Firmansyah, 2016).

Masalah tunggakan iuran juga masih menjadi persoalan yang dihadapi BPJS

Kesehatan Bengkulu. Pada tahun 2020, tunggakan iuran mencapai Rp72.522.619.704 yang berasal dari 149 lebih peserta. Peserta yang menunggak adalah peserta JKN yang terdapat sebagai peserta mandati atau PBPU (Peserta Bukan Penerima Upah) (Supandi, 2020).

Pelaksanaan OSR merupakan salah satu bentuk aktivitas *Public Relations* BPJS Kesehatan yang bertujuan untuk meningkatkan citra dan reputasi organisasi. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi program OSR BPJS Kesehatan Bengkulu tahun 2016-2021 dan faktor-faktor penghambat serta pendukungnya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kualitatif meneliti kondisi obyek yang alamiah dan menjadikan peneliti sebagai instrumen kunci dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi lapangan. Validitas data diupayakan secara triangulasi dengan memperbanyak informan penelitian dari berbagai latar belakang sebagai sumber informasi. Analisis data dilakukan secara interaktif dengan menemukan pola tertentu terkait implementasi program OSR dan citra organisasi. Lokasi penelitian adalah BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu yang beralamat di Jl. Pembangunan No.14 Jemb. Kecil, Kecamatan Singaran Pati, Kota Bengkulu. Selain itu penelitian dilakukan pada berbagai lokasi implementasi program OSR BPJS Kesehatan yang tersebar pada beberapa tempat di Kota Bengkulu.

Partisipan penelitian yang menjadi narasumber penelitian ini terdiri dari perwakilan manajemen BPJS Kesehatan Bengkulu, perwakilan Pemerintah Bengkulu dan perwakilan

masyarakat penerima bantuan OSR. Secara anonim, para narasumber penelitian adalah: (1) Partisipan A (Kepala Bidang Umum, dan Komunikasi Publik BPJS Kesehatan Bengkulu), (2) Partisipan B (Staf Hukum dan Hubungan Eksternal BPJS Kesehatan Bengkulu), (3) Partisipan C (Humas Dinas Perhubungan Kota Bengkulu), (4) Partisipan D (Bagian Umum Dinas Kesehatan Kota Bengkulu), (5) Partisipan E (Pengurus sebuah Masjid di Bengkulu), (6) Partisipan F (Perwakilan Aparat Kelurahan), (7) Partisipan G (Pimpinan Yayasan sebuah lembaga Pendidikan Islam).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan uraian pada situs bpjs-kesehatan.go.id. (2020), perjalanan sejarah Jaminan Kesehatan di Indonesia dapat dirunut sejak Menteri Kesehatan RI periode 1966-1978, Prof. G.A. Sibawessy, menyelenggarakan asuransi kesehatan terkhusus bagi PNS beserta keluarga.

Pada tahun 1968 dibentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan penerima pensiun beserta keluarganya, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 1 Tahun 1968. Tahun 1984 dibentuk PHB (Perum Husada Bhakti) yang memberikan jaminan kesehatan bagi PNS, pensiunan, perintis kemerdekaan, veteran dan keluarganya. an mempunyai tugas melayani jaminan kesehatan bagi PNS, pensiunan PNS, veteran, perintis kemerdekaan, dan anggota keluarganya.

Tahun 1992 PHB berubah menjadi PT Askes (Persero) yang mulai melayani pegawai BUMN melalui program Askes Komersial. Pada tahun 2005, PT Askes (Persero) mulai menjalankan Program Jaminan Kesehatan bagi

Masyarakat Miskin (PJKMM). PT Askes (Persero) juga menyelenggarakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU). Pada tanggal 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan resmi beroperasi. Landasan hukumnya adalah Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). PT Askes (Persero) yang sebelumnya mengelola jaminan kesehatan masyarakat berubah menjadi BPJS Kesehatan.

PERENCANAAN PROGRAM OSR

Seluruh Program OSR BPJS Kesehatan Bengkulu dilaksanakan berdasarkan Peraturan Direksi Nomor. 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Implementasi OSR diawali dengan proses perencanaan yang matang dengan membentuk tim kerja yang solid dan merumuskan mekanisme pelaksanaan program. Program OSR yang dilaksanakan berbasis pada kebutuhan masyarakat, dan implemenasinya dapat berupa memberikan bantuan langsung kepada masyarakat melalui proposal yang diajukan kepada BPJS Kesehatan, atau merancang program spesifik yang berkelanjutan.

Untuk program OSR yang berbasis pemberian bantuan berdasarkan proposal yang masuk, tahapannya adalah sebagai berikut: *Pertama*. Pengajuan Proposal Dari Masyarakat. Pada tahap ini masyarakat yang melakukan inisiatif untuk mengirimkan proposa secara mandiri. *Kedua*, Seleksi Proposal. Berikutnya Tim program OSR melakukan seleksi atau memilah objek yang benar-benar membutuhkan bantuan. *Ketiga*, Survey Lapangan Secara Langsung. Selanjutnya, tim OSR melakukan survey lapangan langsung untuk melihat

bagaimana kondisi objek yang akan dibantu. *Keempat*, Dokumentasi & Membuat Laporan Mengenai Objek. Setelah itu, dilakukannya proses dokumentasi dan membuat laporan survey untuk mendapatkan persetujuan dari Kepala Bagian Umum untuk dilaksanakan pemberitan bantuan. *Kelima*, Evaluasi. Setelah bantuan diberikan, dalam 3-6 bulan diadakan evaluasi terhadap pemberitaan bantuan tersebut.

Alur proses perencanaan hingga implementasi tersebut dijalankan secara konsisten untuk mencapai tujuan yang diharapkan, seperti disampaikan Partisipan B, berikut ini:

“Setiap ada proposal yang masuk, kami teliti mana pihak yang benar-benar membutuhkan. Tim suvey akan melakukan survey lapangan untuk proposal terpilih. Hasilnya disampaikan ke kepala cabang. Jika disetujui, proses pengadaan dijalankan dan bantuan diserahkan. Setelah itu, dalam kurun waktu 3 bulan atau 6 bulan tim survey akan kembali meninjau ke lapangan, apakah bantuan dimanfaatkan dengan baik dan benar.” (Partisipan B, wawancara tanggal 7 Mei 2021).

Untuk program OSR yang dirancang secara khusus oleh BPJS Kesehatan Bengkulu, manajemen membuat perencanaan komprehensif yang mencakup 7 ruang lingkup yaitu: (1) BPJS Kesehatan tanggap bencana, (2) BPJS Kesehatan tanggap kesehatan, (3) BPJS Kesehatan tanggap pendidikan, (4) BPJS Kesehatan tanggap lingkungan hidup, (5) BPJS Kesehatan tanggap sarana umum, (6) BPJS Kesehatan tanggap sarana ibadah, dan (7) BPJS Kesehatan tanggap kesejahteraan sosial

Perencanaan Proram OSR melibatkan kerja tim yang diharapkan menunjang efektifitas kinerja dan keberhasilan program. Ketika perencanaan berlangsung tim program OSR berdiskusi untuk mendapatkan solusi terbaik dalam membantu khalayak, seperti disampaikan oleh Partisipan A, berikut ini:

“Dikarenakan OSR memiliki anggaran yang terbatas, kerja team work pada saat melakukan program OSR cukup efektif karena hanya memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.” (Partisipan A, wawancara tanggal 5 Mei 2021).

IMPLEMENTASI PROGRAM OSR

Tujuan utama pelaksanaan Program OSR BPJS Kesehatan Bengkulu adalah untuk memberikan kebermanfaatan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekitar. Partisipan A menjelaskan bahwa BPJS Kesehatan Bengkulu tidak memberikan bantuan dalam bentuk uang namun dalam bentuk barang yang memang benar-benar dibutuhkan. Kebijakan ini ditujukan agar kemanfaatan yang dirasakan masyarakat dapat lebih besar dan tersebar. Berikut ini deskripsi lebih detail tentang implementasi program OSR BPJS Bengkulu.

BPJS Kesehatan Tanggap Bencana Alam

Kegiatan OSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Bengkulu merupakan bentuk kepedulian bagi kesehatan masyarakat sekitar. Hal ini juga dilakukan untuk membantu pemerintah daerah dalam mensejahterakan masyarakat setempat dan masyarakat umum. BPJS Kesehatan Tanggap Bencana merupakan implementasi OSR untuk membantu masyarakat yang terdampak bencana banjir yang sedang melanda Kota Bengkulu pada tahun 2018.

Implementasi OSR tanggap bencana alam berupa memberikan bantuan kepada tiga yakni Kelurahan Tanjung Jaya, Kelurahan Kampung Kelawi, dan Kelurahan Rawa Makmur. Bantuan yang diberikan BPJS Kesehatan Bengkulu berupa makanan siap saji, air mineral, dan obat-obatan kepada masyarakat yang terkena dampak bencana banjir di Kota Bengkulu. Pemberian bantuan tersebut diberikan berdasarkan hasil survey langsung ke lapangan yang dilakukan oleh tim Implementasi OSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu.

Ketika bencana banjir melanda kota Bengkulu pada tahun 2018, BPJS Kesehatan Bengkulu menerima berbagai proposal permintaan bantuan untuk meringankan beban masyarakat yang terdampak. Proposal yang masuk dicermati dan diseleksi oleh tim OSR untuk ditindaklanjuti. Kebutuhan mendesak yang dirasakan masyarakat saat itu adalah makanan siap saji, air mineral, dan obat-obatan.

Setelah itu diadakan Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu ke Kelurahan Tanjung Jaya. Survey langsung ke Kelurahan Tanjung Jaya adalah alur yang harus dilakukan oleh tim pelaksana kegiatan program OSR BPJS Kesehatan Bengkulu dikarenakan alur tersebut dapat menjadi acuan bahwa Kelurahan Tanjung Jaya sangat membutuhkan pertolongan dari BPJS Kesehatan Kota Bengkulu.

Tim OSR kemudian memutuskan untuk melakukan Survey Lapangan ke Kelurahan Tanjung Jaya, Kelurahan Kampung Kelawi, dan Kelurahan Rawa Makmur. Telaah Tim OSR menunjukkan kesimpulan bahwa tiga kelurahan tersebut benar-benar layak mendapatkan bantuan dalam situasi darurat bencana banjir, sehingga pemberian bantuan dapat diimplementasikan.

BPJS Kesehatan Tanggap Kesehatan

Implementasi OSR tanggap kesehatan diantaranya dilaksanakan pada tahun 2016 dengan membantu Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu dalam rangka memberantas Malaria dan bertepatan dengan Hari Malaria Sedunia ke-6. Kegiatan OSR tersebut memberikan bantuan dalam bentuk pemberian kelambu berisektisida sebanyak 200 unit. Provinsi Bengkulu termasuk ke dalam kota terbesar ke-6 di Indonesia sebagai penyumbang kasus Malaria. Melalui Program OSR ini, BPJS Kesehatan Bengkulu ikut berperan serta dalam pengendalian penyakit malaria di wilayah Provinsi Bengkulu, terutama dalam usaha melindungi masyarakat sekitar dari gigitan nyamuk dan pelaksanaan *Rapid Diagnostic Test* (RDT).

Program ini berawal dari adanya Surat Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu Nomor 443/1213/Kes III tentang Permohonan Bantuan Kelambu dan RDT Malaria, tanggal 21 Maret 2016. Surat permohonan tersebut kemudian ditindaklanjuti dengan Surat Hasil Telaahan dan Survey Lapangan. Berdasarkan hasil telaahan dan survey lapangan disetujui untuk menjalankan program ini. Kegiatan tersebut dilaksanakan di Seluma, Bengkulu berupa penyerahan bantuan Bantuan Kelambu dan RDT Malaria dari BPJS Kesehatan kepada Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu.

BPJS Kesehatan Tanggap Pendidikan

Implementasi OSR tanggap pendidikan diantaranya dilaksanakan pada tahun 2018 dengan memberikan bantuan kepada 3 SD Negeri di Kota Bengkulu, yaitu SDN 75 beralamat di Jalan RE Martadinata Kelurahan Kandang, SDN 77 beralamat di Jalan Semangka Kelurahan

Padang Serai Kecamatan Kampung Melayu, dan SD Negeri 83 beralamat di Jalan Teluk Sepang Kelurahan Teluk Sepang Kecamatan Kampung Melayu Kota Bengkulu. Bantuan yang diberikan berupa alat-alat olahraga, alat-alat penunjang kesehatan untuk Unit Kesehatan Sekolah, bel sekolah, serta sarana prasarana pendidikan keagamaan.

Program ini berawal dari adanya kebutuhan bantuan untuk menunjang proses pembelajaran di beberapa sekolah dasar. Beberapa proposal yang masuk diantaranya ditunjukkan dari beberapa surat permohonan, yaitu: (1) Surat SD Negeri 75 Kota Bengkulu Nomor 420/077/SD.75/28 Tanggal 27 Maret 2018 Perihal Permohonan Bantuan Sarana Pendidikan dan Proposal Bantuan Sarana Pendidikan SD Negeri 75 Kota Bengkulu Tahun 2018, (2) Surat SD Negeri 77 Kota Bengkulu Nomor 421.2/1481/SDN 77 Hal Permohonan Bantuan Sarana Belajar Dan Proposal Mohon Bantuan Sarana Belajar SDN 77 Kota Bengkulu, (3) SD Negeri 83 Kota Bengkulu Nomor 421.2/035/SDN83/III/2018 Tanggal 27 Maret 2018 Hal Alat-alat Olahraga.

Proposal yang masuk kemudian ditindaklanjuti dengan proses penelaahan dan survey lapangan. Berdasarkan kelayakan hasil survey, Program OSR berupa pemberian bantuan sarana pembelajaran dapat diberikan secara langsung oleh BPJS Kesehatan Bengkulu kepada 3 sekolah negeri tersebut.

Selain untuk SD Negeri, Program OSR bidang pendidikan ini juga diberikan kepada lembaga pendidikan swasta melalui Yayasan Mulyan Al Hizam. Bantuan yang diberikan berupa kursi belajar sebanyak 25 unit. Lembaga ini beralamat di Jalan Black Marlin Raya Perum Graha Mas Blok F 71 Kelurahan Surabaya Kecamatan Sungai Serut.

Program ini berawal dari adanya Proposal Dari Yayasan Mulyan Nomor 07/DPP-YM-Al Hizam/2019 terkait permohonan bantuan fasilitas belajar anak yatim pada Bulan Maret 2019. Seperti Program OSR lainnya, proposal tersebut kemudian ditelaah, survey lapangan dan diimplementasikan.

BPJS Kesehatan Tanggap Sarana Umum

Program ini diawali dengan adanya Surat Badan Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Bengkulu Nomor : 660/461/BLH/2016 Tanggal 11 Oktober 2016 Perihal Mohon Partisipasi Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Proposal Program Penyediaan Sarana Persampahan dari Dinas Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Bengkulu. Proposal tersebut kemudian ditelaah oleh tim OSR sesuai prosedur yang berlaku. Survey lapangan juga dilakukan untuk melihat kelayakan program tersebut. Sehubungan dengan urgensi dan kemanfaatan yang besar bagi publik, terutama terkait dengan kebersihan Kota Bengkulu program tersebut dapat disetujui dan diimplementasikan.

Implementasi OSR Tanggap Sarana Umum pada tahun 2018 juga memberikan bantuan berupa renovasi halte bis kepada Pemerintah Daerah Kota Bengkulu melalui Dinas Perhubungan Kota Bengkulu. Program ini berawal dari Proposal Bantuan OSR Renovasi Halte Pemerintah Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil telaah dan survey lapangan, program tersebut dapat disetujui dan diimplementasikan. Renovasi halte bis merupakan kebutuhan urgen masyarakat yang menjadi kewajiban pemerintah dan dibantu oleh Program OSR BPJS Kesehatan.

Implementasi OSR tanggap sarana umum pada tahun 2018 bekerja sama dengan Pemda Kota Bengkulu berhasil merenovasi 2 halte bis

yang berlokasi di depan Kantor Kajati Kota Bengkulu dan depan gedung Telkomsel Simpang Lima Kota Bengkulu.

BPJS Kesehatan Tanggap Sarana Ibadah

Implementasi OSR tanggap sarana ibadah pada tahun 2016 memberikan bantuan berupa sarung, mukena, dan paket sembako untuk 185 orang kepada 4 yayasan panti asuhan sekaligus. Yayasan pertama bernama Yayasan Abi Umi Dunia Indonesia Internasional (PB-YAUDII) yang beralamat di Jl. Samsul Bahrun RT.1 No.28 Desa Bentiring Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Yayasan kedua yaitu Panti Asuhan Al- Marhamah yang beralamat di Jl. Cempaka No.2 RT.04/RW.02 Kelurahan Kebun Beler Bengkulu. Ketiga yaitu, Panti Asuhan Bunga Harapan yang beralamat di Jl. Batanghari No.03 Padang Harapan Kota Bengkulu. Terakhir yaitu, Panti Asuhan Payung Yatim yang beralamat di Jl. Terarai III No.30 RT.02/RW.01 Kelurahan Kebun Beler Kota Bengkulu. Kegiatan tersebut dilakukan guna membantu kenyamanan dan juga kelancaran para anak yatim piatu keempat panti asuhan pada saat menjalankan ibadah, untuk sembako diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pangan anak yatim piatu tersebut.

Program ini diawali dengan adanya Surat yayasan Abii Umii Dunia Indonesia Internasional (PB- YAUDII) Nomor 01/101/SK/P.B.YAUDII2/2016 Perihal Proposal Pengajuan Dana Bantuan, Panti Asuhan Al-Marhamah Nomor 02/PA-A/BKL/2016 Perihal Permohonan Bantuan Dana, Panti Asuhan Bunga Harapan Nomor 460/14/PABH/2016 Perihal Pengajuan Proposal dan Panti Asuhan Payung Yatim Nomor 001/101/P-P.A.P.Y/Per/2016.M. Proposal tersebut kemudian ditelaah dan disurvei oleh tim OSR untuk mendapatkan persetujuan Kepala Cabang.

Berdasarkan urgensi kebutuhan sarana penunjang ibadah anak yatim piatu di panti asuhan, proposal tersebut kemudian disetujui dan diimplementasikan. Kegiatan OSR yang dilakukan BPJS Kesehatan disambut antusias dari para anak yatim piatu di panti asuhan tersebut.

Selain itu Implementasi OSR tanggap sarana ibadah pada tahun 2017 memberikan bantuan berupa pembuatan sumur bor guna membantu Masjid Al-Jannah yang beralamat di Jalan Merpati IV RT.03/RW.01 Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Bantuan yang diberikan tersebut memfasilitasi kebutuhan air untuk berwudhu jama'ah masjid untuk melakukan ibadah shalat. Program ini merupakan bagian dari dukungan BPJS Kesehatan Bengkulu mendukung salah satu visi Kota Bengkulu sebagai kota religius.

Program ini diawali dengan adanya Surat Dari Masjid Al-Jannah Kota Bengkulu Nomor 19/Al-Jannah/III/2017 Bulan Maret 2017 Perihal Usulan Bantuan Dana Perbaikan Masjid. Selanjutnya diadakan Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu yang dilakukan oleh tim OSR BPJS Kesehatan Bengkulu guna memastikan bahwa permohonan bantuan tersebut sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kegiatan ibadah yang lancar dan khusuk di Masjid Al-Jannah.

Implementasi OSR tanggap sarana ibadah pada tahun yang sama yakni tahun 2017 juga memberikan bantuan berupa 1 unit genset dan 2 buah lemari alumunium kepada Musholla Al-Baroqah yang beralamat di Jl. Ciliwung III No.12 Padang Harapan Kota Bengkulu. Program OSR kali ini berguna untuk membantu jemaah ketika hendak menjalankah ibadah, dikarenakan di wilayah tersebut sering terjadi pemadaman listrik sehingga sangat membutuhkan genset untuk

beraktivitas dan menunaikan ibadah di masjid tersebut. Program ini diawali dengan adanya Surat Permohonan Bantuan Pembangunan Mushola Al-Baroqah Pada Tanggal 11 Desember 2017. Setelah ditelaah dan dilaksanakan survey lapangan, program ini dapat disetujui dan diimplementasikan.

Implementasi OSR tanggap sarana ibadah juga dilaksanakan dalam bentuk pemberian berupa 1 set *sound system* guna membantu Masjid Syuhada yang beralamat di Jalan Raya Suka Bandung Bintuhan Kaur Selatan Kabupaten Kaur. Program ini diawali dengan Surat Dari Masjid Syuhada Nomor 03/PPm-Sy/SB/2017 Tanggal 17 Oktober 2017 Perihal Permohonan Bantuan Pembangunan Kanopi Dan Pembelian Paket Sound System Masjid Syuhada Suka Bandung. Program ini juga disetujui setelah hasil telaah dan survey lapangan mendukung untuk diimplementasikan.

Program OSR lainnya yang dilaksanakan adalah pemberian bantuan kursi plastik dan pembatas Shaf sebanyak 100 buah guna membantu kelancaran jemaah Musholla Fatimah An-Nur yang beralamat di Jalan Letkol Santoso RT.1/RW.1 Kelurahan Pasar Melintang Kota Bengkulu. Kegiatan ini juga diawali Surat Dari Musholla Fatimah An-Nur Nomor 12/SP-MAN/VII/2017 Tanggal 14 Agustus 2017 Perihal Proposal Pengadaan Barang. Setelah ditelaah dan survey lapangan, program ini dapat disetujui.

Implementasi OSR tanggap sarana ibadah pada tahun 2018 memberikan bantuan berupa pengadaan genset jemaah Masjid Raudhatul Jannah yang beralamat di Jalan Cimanuk Padang Harapan Kota Bengkulu. Selain itu diberikan juga bantuan jam digital yang dilengkapi *running text* penunjuk waktu shalat 5 waktu fardhu untuk Masjid Al-Iman yang beralamat di RT.23 RW.08

Kelurahan Sidomulyo Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu. Implementasi OSR tanggap sarana ibadah juga memberikan bantuan berupa 1 unit *sound system* untuk Musholla An-Nur yang beralamat di Jalan S Kayahan Kelurahan Tanah Patah Kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu

Pada tahun 2019 diberikan bantuan berupa pengadaan jam penunjuk waktu sholat 5 waktu digital guna membantu jemaah masjid Al-Ma'Wa pada saat melaksanakan kegiatan rutin keagamaan. Pada tahun 2021 juga diberikan bantuan berupa pengadaan satu unit genset untuk Masjid Nurul Huda yang beralamat di Kabupaten Seluma, Bengkulu.

Implementasi OSR tanggap sarana ibadah pada tahun 2021 memberikan bantuan berupa pengadaan satu unit genset guna membantu jemaah Masjid Nurul Islam di Kabupaten Seluma, Bengkulu. Bantuan tersebut diberikan dikarenakan sering terjadi pemadaman listrik di daerah tersebut sehingga cukup mengganggu aktivitas jemaah pada saat melakukan kegiatan rutin keagamaan. Kegiatan tersebut juga dilakukan guna mendukung Pemerintah Daerah Kabupaten Seluma dalam memajukan masyarakat sekitarnya.

Berdasarkan diskripsi di atas, Implementasi Program OSR BPJS Kesehatan Bengkulu selama ini difokuskan pada 7 ruang lingkup yang menjadi prioritas. Pada tahun 2020 Program OSR tidak terlaksana karena Pandemi Covid-19.

EVALUASI PROGRAM OSR DAN CITRA BPJS KESEHATAN BENGKULU

Berbagai Program OSR yang telah dilaksanakan ditindaklanjuti dengan evaluasi dan kontrol. Tim OSR terus memantau penggunaan

dan pemeliharaan berbagai bantuan yang diberikan untuk mengukur keberhasilan program OSR. Perusahaan juga mencermati berbagai respon masyarakat terkait program OSR. Partisipan A memberikan informasi terkait evaluasi Program OSR ini, sebagai berikut:

“Pada saat cross check dalam kurun waktu 1 tahun kami dapat mengetahui apakah suatu program berhasil atau tidak. Bisa disimpulkan seperti ini, kalau barang yang kami berikan masih digunakan dengan baik berarti program yang kami jalankan berhasil.” (Partisipan A, wawancara tanggal 5 Mei 2021).

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan BPJS Kesehatan Bengkulu berbagai program OSR yang dilakukannya telah berjalan dengan baik, tepat sasaran dan memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya citra korporat. Selain dampak positif hasil implementasi berbagai program OSR tersebut, Citra BPJS Kesehatan juga sangat erat hubungannya dengan diadakannya program Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS).

Peneliti juga mencoba mengumpulkan pendapat masyarakat terkait program OSR dan citra BPJS Kesehatan Bengkulu, dengan mewawancarai beberapa narasumber. Salah satunya disampaikan oleh Partisipan E, sebagai berikut:

“Masjid kami mendapatkan bantuan genset dari BPJS Kesehatan Bengkulu. Kami memang sangat membutuhkan genset karena di sini sering terjadi pemadaman listrik. Kami sangat senang karena bantuan ini sangat bermanfaat untuk menunjang kegiatan rutin keagamaan seperti sholat, mengumandangkan adzan,

dan menyiarkan ayat-ayat suci Al-qur’an dan lainnya. Jama’ah masjid dan masyarakat juga memiliki pandangan positif terhadap BPJS Kesehatan dan berbagai programnya. “ (Partisipan E, Wawancara tanggal 10 Mei 2021).

Perwakilan masyarakat juga menilai positif kontribusi BPJS Kesehatan Bengkulu dalam merespon bencana banjir yang pernah melanda kota tersebut. Berikut kutipan penuturan Partisipan F:

“Ketika terjadi banjir tahun 2018 di Bengkulu, kami mendapatkan bantuan berupa berupa makanan siap saji, air mineral, dan obat-obatan dari BPJS Kesehatan Bengkulu. Bantuan tersebut sangat bermanfaat bagi warga. Kami pihak kelurahan Rawa Makmur sangat senang dengan bantuan yang diberikan, karena dengan adanya bantuan tersebut kami tidak perlu khawatir untuk memenuhi kebutuhan pangan warga kami. Respon dari warga sekitar dengan adanya bantuan seperti ini juga sangat positif.” (Partisipan F, wawancara tanggal 13 Mei 2021).

Implementasi OSR Tanggap Pendidikan juga mendapatkan respon positif dari perwakilan publik. Salah satunya disampaikan oleh Partisipan G berikut ini:

“Program memberikan bantuan untuk sarana pembelajaran sangat bermanfaat. Sebagai salah satu lembaga pendidikan swasta, kami mendapatkan bantuan pada bulan Maret 2019 berupa kursi belajar sebanyak 25 unit. Selaku pimpinan yayasan kami sangat berterima kasih dengan bantuan tersebut. BPJS Kesehatan secara

sigap membantu masyarakat yang sedang membutuhkan bantuan.” (Partisipan G Wawancara tanggal 15 Mei 202).

Implementasi Progam OSR yang bekerjasama dengan Pemerintah Kota Bengkulu, misalnya melalui Dinas Kesehatan Kota Bengkulu dan Dinas Perhubungan juga dirasakan berdampak positif. Berikut kutipan penuturan Partisipan D dari Dinas Kesehatan Kota Bengkulu:

“Bantuan diberikan pada tanggal 21 Maret 2016. Bantuan tersebut berupa pemberian kelambu berisektisida sebanyak 200 unit bekerjasama dengan Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu untuk disalurkan kepada masyarakat dalam rangka memberantas malaria. Masyarakat menyambut baik bantuan tersebut.” (Partisipan D, Wawancara tanggal 14 Mei 2021).

Implementasi OSR Tanggap Sarana Umum bekerja sama dengan Dinas Perhubungan Bengkulu dalam merenovasi halte bis juga mendapat respon positif masyarakat, seperti disampaikan Partisipan C berikut ini:

“BPJS Kesehatan bekerjasama dengan Dinas Perhubungan merenovasi halte bis di Kota Bengkulu. Kami tentu sangat menyambut dengan positif dikarenakan halte yang sebelumnya dirasa kurang baik untuk menunggu bis sekarang sudah sangat nyaman untuk duduk sembari menunggu bis. Saya selaku masyarakat sangat berterima kasih kepada BPJS Kesehatan Kota Bengkulu.” (Partisipan C, Wawancara tanggal 16 Mei 2021).

Berbagai implementasi Program OSR BPJS Kesehatan memberikan wawasan baru bagi masyarakat bahwa perusahaan ini tidak hanya berhubungan dengan layanan jaminan kesehatan. Terdapat kesan yang muncul di benak publik bahwa BPJS Kesehatan Bengkulu peduli dengan berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat sekitar.

Berbagai persoalan yang berpengaruh terhadap citra BPJS Kesehatan secara nasional diberikan pertimbangan dengan program OSR yang dijalankan BPJS Kesehatan Bengkulu, walaupun dengan lingkup program terbatas. Kurangnya pengetahuan masyarakat terkait manfaat program jaminan kesehatan tersebut menyebabkan keikutsertaan masyarakat pada program tersebut belum sesuai harapan. Masyarakat yang telah menjadi anggota pun banyak yang menunggak dalam membayar iuran.

Besarnya tunggakan iuran BPJS salah satunya disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terkait program jaminan kesehatan tersebut dan masih dirasakan kurang baiknya pelayanan yang diberikan BPJS kepada masyarakat. Mengantisipasi masalah ini BPJS Kesehatan Bengkulu melakukan berbagai program sosialisasi terkait program jaminan kesehatan, misalnya dengan memberikan sosialisasi langsung tentang kepada masyarakat dan para Aparatur Sipil Negara (ASN). Pemerintah Provinsi Bengkulu juga mendukung dengan membuat kebijakan seperti memberikan kemudahan penggunaan kartu BPJS untuk mendapatkan pelayanan kesehatan di berbagai rumah sakit di Bengkulu..

Dukungan Pemerintah Provinsi Bengkulu terkait Program BPJS Kesehatan juga terlihat dari komitmen Gubernur Bengkulu untuk meningkatkan cakupan dan pengembangan

kepesertaan BPJS Kesehatan, termasuk dengan penandatanganan Nota Kesepakatan dan Rencana Kerja tahun 2022 antara BPJS Wilayah Sumsel, Kepulauan Babel dan Bengkulu dengan Pemerintah Provinsi Bengkulu terkait optimalisasi Program JKN. (Bengkuluprov.go.id, 2021). BPJS Kesehatan Bengkulu juga terus bergerak meningkatkan layanan kepada masyarakat, misalnya dengan menghadirkan layanan Mobile Customer Service (MCS) di Kota Bengkulu. Program ini bertujuan untuk mendekatkan pelayanan kepada peserta dan meningkatkan jumlah peserta JKN-KIS, khususnya segmen Pekerja Bukan Penerima Upah (PBPU) (bpjs-kesehatan.go.id, 2022).

Selain tesmoni langsung dari masyarakat terkait respon positif terhadap berbagai pelaksanaan program OSR, Citra positif tentang BPJS Kesehatan juga mulai terlihat dalam pemberitaan media massa. Berikut ini salah satu contoh kutipan berita media online, www.republika.co.id, Selasa, 9 Februari 2021, yang bernada positif tentang BPJS Kesehatan:

Menuai Manfaat BPJS Kesehatan

“Perbaikan berkelanjutan pelayanan BPJS Kesehatan telah dirasakan peserta berbagai kelas. Administrasi perawatan dirasa cukup memudahkan meski masih terdapat berbagai catatan.... BPJS Kesehatan juga berupaya keras agar memenuhi hak faskes sehingga pelayanan terhadap peserta BPJS Kesehatan bisa berlangsung dengan baik.

Berdasarkan Hasil Penelitian LPEM FEB UI terkait kepesertaan BPJS Kesehatan pada 2019, terjadi peningkatan peserta yang rawat jalan hingga 3,9 persen dan rawat inap 3,2

persen. BPJS Kesehatan juga meningkatkan angka harapan hidup (AHH) yang pada 2019 tercatat 2,1 tahun. Dari sisi pengeluaran yang harus dikeluarkan masyarakat untuk pengobatan, BPJS telah berhasil menurunkannya. Berdasarkan nilai porsi Out of Pocket (OOP) dalam total belanja kesehatan, nilainya turun dari 47 persen pada 2013 menjadi 31,9 persen pada 2018. Hal tersebut membawa pengaruh pada mencegah kemiskinan, menciptakan lapangan kerja bagi 3,17 juta orang, output penciptaan lapangan kerja yang mencapai Rp 212 triliun, dan menggerakkan ekonomi dengan Produk Domestik Bruto per kapita naik jadi Rp 1,1 juta per tahun dari Rp 1 juta per tahun pada 2016 (Puspaningtyas, 2021).

Pemberitaan bernada positif tentang BPJS Kesehatan Bengkulu juga dapat dicermati pada kutipan berita bengkulu.antaranews.com, Kamis, 8 Desember 2022, berikut ini:

Gubernur: Semua Warga Bengkulu Mendapat Pelayanan BPJS Kesehatan

Rejang Lebong, Bengkulu (ANTARA) - Gubernur Bengkulu Rohidin Mersyah menyebutkan semua warga di daerah setempat saat ini sudah mendapatkan hak pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan.

“Bengkulu itu provinsi ketiga di Tanah Air yang ditetapkan oleh BPJS Kesehatan yang seluruh rakyatnya dijamin pelayanan kesehatan dengan Kartu Indonesia Sehat atau KIS,” kata dia usai menghadiri pencaanangan Kabupaten Rejang Lebong bebas pungli di Rumah Dinas Bupati Rejang Lebong, Rabu.

Dia menjelaskan cakupan kepesertaan BPJS Kesehatan dalam program JKN-KIS di Provinsi Bengkulu saat ini sudah mencapai 1.963.999 jiwa atau 95,94 persen dari jumlah penduduk sebanyak 2.047.110 jiwa.

Menurut dia, dengan capaian kepesertaan JKN-KIS ini menempatkan Provinsi Bengkulu sebagai salah satu provinsi yang sudah tercapai cakupan kesehatan semesta atau Universal Health Coverage (UHC).... (Muhammd, 2022).

Pemberitaan dan liputan media massa, baik media konvensional maupun online penting untuk meningkatkan citra organisasi atau perusahaan. Berbagai kanal dan program di media dapat dimanfaatkan untuk memberikan kabar yang positif tentang organisasi atau perusahaan. Media televisi misalnya melakukan berbagai inovasi dalam menghadapi era disrupsi untuk mendekati diri dengan khalayaknya. Termasuk dalam hal kreasi konten, pengemasan program, penjadwalan, distribusi platform, dan user interface (Setiadi, Afifi, & Suparno, 2021). Semuanya dapat dimanfaatkan oleh praktisi *Public Relations* untuk membangun citra lembaga. Program-program OSR yang dijalankan oleh organisasi menjadi salah satu materi konten yang dapat dikirimkan ke media untuk diliput sebagai materi pemberitaan atau tayangan program.

Komentar positif masyarakat juga mulai muncul di website resmi BPJS. Misalnya komentar yang bernada optimis dan harapan untuk BPJS Kesehatan agar melakukan perbaikan pelayanan, menjaga mutu agar citranya menjadi baik dan harum di benak masyarakat. (Jamkesnews, 2020)

Berbagai penjelasan di atas menunjukkan adanya keterkaitan implementasi OSR BPJS Kesehatan Bengkulu dan citra lembaga. Dari hasil penelitian juga diperoleh penjelasan tentang faktor pendukung dan penghambat Program OSR di BPJS Kesehatan Bengkulu.

Terdapat beberapa faktor pendukung implementasi OSR BPJS Kesehatan Bengkulu. *Pertama*, adanya komitmen organisasi untuk menjalankan program OSR. Hal ini terlihat dari adanya Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 yang mengatur tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Termasuk di dalamnya ketersediaan dana dan sumber daya manusia untuk mendukung program tersebut. *Kedua*, terdapat alur kerja proses implementasi yang jelas dan didukung oleh *Standard Operating Procedure (SOP)* mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi. *Ketiga*, terdapat tim kerja yang solid dengan alur koordinasi dan komunikasi yang baik. Koordinasi dan komunikasi yang terjalin baik memudahkan pelaksanaan program OSR. *Keempat*, adanya dukungan *stakeholders*, yaitu pemerintah, masyarakat dan media massa. Pemerintah memberikan dukungan dalam bentuk pembuatan kebijakan dan juga kerjasama langsung pelaksanaan OSR melalui dinas terkait. Masyarakat mendukung dan memberikan respon positif terhadap program-program OSR yang dijalankan, sedangkan media massa memberikan dukungan dalam bentuk ikut memberitakan secara positif informasi tentang BPJS Kesehatan Bengkulu.

Adapun faktor penghambatnya berasal dari internal dan eksternal. *Pertama*, dari sisi internal, dana yang terbatas masih menjadi hambatan klasik dalam mendisain dan melaksanakan program yang benar-benar dibutuhkan masyarakat. *Kedua*, program OSR yang

dijalankan BPJS Kesehatan Bengkulu masih terbatas pada pemberian bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan proposal yang masuk dari berbagai kelompok masyarakat. Program OSR belum didisain dalam bentuk Program Pemberdayaan Masyarakat yang berkelanjutan dan berbasis pada pemetaan masalah sosial yang relevan dengan kondisi riil masyarakat.

Pemetaan masalah sosial (*social mapping*) dapat digunakan sebagai salah satu metode untuk mengetahui akar masalah dan alternatif solusi dari persoalan yang dihadapi masyarakat, untuk merancang program OSR. *Ketiga*, dari sisi eksternal, keberadaan aturan perundang-undangan yang mengatur masalah OSR sejauh ini belum memadai. Saat ini telah ada Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 pasal 74 tentang Perseroan Terbatas yang mewajibkan *Corporate Social Responsibility (CSR)* bagi perusahaan korporasi, terutama perusahaan yang menggunakan sumber daya alam untuk melaksanakan Program CSR. Undang-undang tersebut perlu lebih dipertegas terkait cakupan dan sanksi bagi yang melanggar. Aturan perundang-undangan terkait program OSR yang mengatur organisasi atau lembaga non korporasi penting untuk diwujudkan untuk memberikan kejelasan aturan terutama terkait dengan sumber pendanaan.

Berdasarkan temuan penelitian tentang implementasi OSR BPJS Kesehatan Bengkulu dapat dicermati bahwa pola OSR yang dikembangkan masih terfokus pada kegiatan filantropis, sebagai bagian dari 4 dimensi OSR yaitu: ekonomi, hukum, etika dan filantropis. OSR diharapkan dapat menjadi keunggulan kompetitif organisasi yang berkelanjutan (Oana, 2010). Di sisi lain, program tersebut ikut memberikan kontribusi bagi terbangunnya citra

positif organisasi, seperti berbagai konsep dan hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan kaitan OSR dan CSR dengan citra organisasi (Yulianita, 2008, Primadini, 2008, Samuel & Wijaya, 2008, Puspitasari & Afifi, 2022).

Citra organisasi yang terbentuk memang membutuhkan waktu yang lama, dan dibangun secara perlahan. Sejarah, rekam jejak, reputasi, serta kisah sukses dalam menjalankan program-program tanggung jawab sosial berkontribusi pada terbentuknya citra positif. (Anggoro, 2000:59). Hasil penelitian ini menguatkan berbagai penelitian sebelumnya yang menunjukkan dampak positif program tanggung jawab sosial bagi masyarakat dan perusahaan baik secara bisnis, sosial, ekonomi maupun lingkungan (Yulianita, 2008, Setiawan, Suparno, & Afifi, 2021).

Hanya saja, temuan penelitian menunjukkan program-program OSR yang dijalankan masih terbatas pada program yang bersifat jangka pendek berupa pemberian bantuan, belum didisain sebagai program pemberdayaan masyarakat yang menjadi investasi sosial berjangka panjang. Studi-studi sebelumnya juga menunjukkan kecenderungan yang sama, seperti Rahmayanti (2014) dan Aqiela, Raharjo, & Resnawaty (2018). Agenda pengembangan OSR ke depan sudah selangkah lebih mengembangkan program-program yang bersifat pemberdayaan masyarakat berbasis pemetaan sosial yang kuat, bukan sekedar berbentuk *charity* dan filantropi.

KESIMPULAN

Implementasi program OSR BPJS Kesehatan Bengkulu dijalankan dengan beberapa tahapan proses mulai dari perencanaan, implementasi dan evaluasi. Proses perencanaan

program masih didominasi dengan menunggu proposal permohonan bantuan yang masuk dari masyarakat. Proposal tersebut ditelaah dan disurvei secara langsung untuk menentukan kelayakan program. Implementasi program ditentukan berdasarkan skala prioritas dan kebutuhan publik dengan mengacu pada 7 bidang program OSR yaitu: (1) BPJS Kesehatan Tanggap Bencana, (2) BPJS Kesehatan Tanggap Kesehatan, (3) BPJS Kesehatan Tanggap Pendidikan, (4) BPJS Kesehatan Tanggap Lingkungan Hidup, (5) BPJS Kesehatan Tanggap Sarana Umum, (6) BPJS Kesehatan Tanggap Sarana Ibadah, dan (7) BPJS Kesehatan Tanggap Kesejahteraan Sosial

Berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan BPJS Kesehatan Bengkulu berbagai program OSR yang dilakukakan telah berjalan dengan baik, tepat sasaran dan memberikan pengaruh positif terhadap meningkatnya citra korporat. Hal ini juga tergambar dari testimoni perwakilan masyarakat dari berbagai unsur seperti aparat desa, pengurus masjid masyarakat, pengelola yayasan, warga biasa, dan perwakilan pemerintah kota yang memberikan respon positif terhadap program OSR yang telah dijalankan. Pemberitaan media massa juga ditemukan pemberitaan bernada positif tentang BPJS Kesehatan. Di sisi lain, Program OSR tersebut memberikan perimbangan informasi dan penilaian positif publik terhadap BPJS Kesehatan Bengkulu, di tengah informasi yang cenderung negatif terkait BPJS Kesehatan, terutama terkait pelayanan, manfaat yang diperoleh dan lainnya.

Selain itu ditemukan beberapa faktor pendukung dan penghambat implementasi OSR BPJS Kesehatan Bengkulu. Faktor pendukungnya adalah: (1) adanya komitmen organisasi untuk menjalankan program OSR, (2)

terdapat alur kerja proses implementasi yang jelas dan didukung oleh *Standard Operating Procedure (SOP)* mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, (3) terdapat tim kerja yang solid dengan alur koordinasi dan komunikasi yang baik, dan (4) adanya dukungan *stakeholders*, yaitu pemerintah, masyarakat dan media massa. Adapun faktor penghambatnya berasal dari internal dan eksternal, yaitu: (1) keterbatasan dana sebagai masalah klasik, (2) program OSR yang dijalankan BPJS Kesehatan Bengkulu masih terbatas pada pemberian bantuan kepada masyarakat yang membutuhkan berdasarkan proposal yang masuk dan belum didisain dalam bentuk Program Pemberdayaan Masyarakat yang berkelanjutan berdasarkan pemetaan masalah sosial (*social mapping*), (3) *Ketiga*, dari sisi eksternal, keberadaan aturan perundang-undangan yang mengatur masalah OSR sejauh ini belum memadai, terutama terkait kejelasan aturan sumber pendanaan untuk organisasi atau lembaga yang bukan korporasi.

Berbagai kelemahan dan faktor penghambat implementasi program OSR tersebut menjadi saran bagi berbagai pihak untuk ditindaklanjuti di masa mendatang. Bagi BPJS Kesehatan Bengkulu diharapkan dapat mengembangkan program-program OSR yang berbasis Pemberdayaan Masyarakat yang Berkelanjutan, dengan dukungan pemetaan masalah sosial yang memadai. Bagi pemerintah diharapkan dapat memperjelas aturan perundang-undangan yang terkait implementasi OSR bagi organisasi atau lembaga yang bukan korporasi. Bagi peneliti selanjutnya direkomendasikan untuk mengembangkan penelitian lanjutan yang terkait dengan OSR pada berbagai organisasi dan lembaga dengan cakupan yang lebih luas dan berbagai bidang di luar masalah kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, Linggar M. (2000). *Teori-teori dan Profesi Kehumasan: Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Aqiela, L., Raharjo, S. T., & Resnawaty, R. (2018). Implementasi Program Corporate Social Responsibility (CSR) El-Corps. *Share: Social Work Journal*, 8(2), 211-218. <https://jurnal.unpad.ac.id/share/article/view/20082/9331>
- Bengkuluprov.go.id. (2021). *BPJS Kesehatan Apresiasi Komitmen Pemprov Bengkulu Kembangkan Cakupan Kepesertaan JKN*. <https://bengkuluprov.go.id/bpjs-kesehatan-apresiasi-komitmen-pemprov-bengkulu-kembangkan-cakupan-kepesertaan-jkn/>
- Bpjs-kesehatan.go.id. (2022). *Permudah Akses Pelayanan, BPJS Kesehatan Bengkulu Hadirkan Layanan Jemput Bola*. <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/post/read/2022/2156/Permudah-Akses-Pelayanan-BPJS-Kesehatan-Bengkulu-Hadirkan-Layanan-Jemput-Bola>
- Bpjs-kesehatan.go.id. (2020). *Sejarah Perjalanan Jaminan Sosial di Indonesia*. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4>
- Firmansyah. (2016). *Koalisi Perempuan Indonesia Temukan 9 Pelayanan Buruk JK*. <https://regional.kompas.com/read/2016/10/21/05570131/artikel-video-kgmedia.html?page=all>
- Haris, A. M., & Purnomo, E. P. (2017). Implementasi CSR (Corporate Social Responsibility) PT. Agung Perdana Dalam Mengurangi Dampak Kerusakan Lingkungan. *Journal of Governance and Public Policy*, 3(2), 203-225. <https://journal.umy.ac.id/index.php/GPP/article/view/2627/2590>
- Hawkins, D. I. et.al. (2000). *Marketers Guide to Public Relation*. New York: John Willyand Son.
- Jamkesnews. (2019). *DPRD Kota Bengkulu Siap Bantu BPJS Kesehatan Edukasikan JKN-KIS ke Masyarakat*. <https://www.jamkesnews.com/jamkesnews/berita/detail/bda/16997/20191126/dprd-kota-bengkulu-siap-bantu-bpjs-kesehatan-edukasikan-jkn-kis-ke-masyarakat>
- Jamkesnews. (2020). *Mumtaz/ : Tingkatkan Pelayanan, Jaga Citra BPJS Kesehatan*. <https://jamkesnews.com/jamkesnews/berita/detail/tmn/18630/20200205/mumta-z-tingkatkan-pelayanan-jaga-citra-bpjs-kesehatan>
- Kasali, Rhenald. (2003). *Manajemen Public Relation: Konsep & Aplikasi di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Marcandella, E., Garcia-Bardidia, R., Wannemacher, D. & Simon, C. (2012). The organizational social responsibility: a framework for the emergence of a new “innovation space” for clusters?. *Journal of Innovation Economics & Management*, 10, 123-143. <https://doi.org/10.3917/jie.010.0123>
- Maulana, Hasbi (2018). *Perbaikan citra BPJS Kesehatan*. <https://analisis.kontan.co.id/news/perbaikan-citra-bpjs-kesehatan>
- Maulana, P. S. & Afifi, S (2021). Analisis Peran dan Fungsi *Public Relations* di Lembaga Pendidikan Islam. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 1 (2), 147- 162, <https://doi.org/10.20885/cantrik.vol1.iss2.art7>
- Muhammad, Nur. (2022). Gubernur: Semua warga Bengkulu mendapat pelayanan BPJS kesehatan. <https://bengkulu.antaranews.com/berita/263231/gubernur-semua-warga->

- bengkulu-mendapat-pelayanan-bpjs-kesehatan
- Oana, Popa, 2010. “Organizational Social Responsibility - State Of The Art,” Revista Tinerilor Economisti (The Young Economists Journal), University of Craiova, Faculty of Economics and Business Administration, vol. 1(15S), pages 59-68. <https://ideas.repec.org/a/aio/rteyej/v1y2010i15sp59-68.html>
- Prabowo, Dani (2020). *Defisit BPJS Kesehatan Dinilai Tak Seharusnya Dibebankan kepada Masyarakat*. <https://nasional.kompas.com/read/2020/05/20/17445971/defisit-bpjs-kesehatan-dinilai-tak-seharusnya-dibebankan-kepada-masyarakat>
- Puspaningtyas, L. (2021). *Menuai Manfaat BPJS Kesehatan*. <https://www.republika.co.id/berita/qo93e8423/menuai-manfaat-bpjs-kesehatan-part1>
- Puspitasari, S.A & Afifi, S. (2022). Analisis Strategi Komunikasi Krisis Klinik Kesehatan Gigi di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Mahasiswa Komunikasi Cantrik*, 2 (1), 63- 80 <https://doi.org/10.20885/cantrik.vol2.iss1.art6>
- Rahmayanti, D. R. (2014). Implementasi Corporate Social Responsibility dalam Membangun Reputasi Perusahaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1). <https://doi.org/10.24002/jik.v11i1.387>
- Samuel, Hatane dan Wijaya, Elianto. 2008. Corporate Social Responsibility, Purchase Intention, dan Corporate Image pada Resporan di Surabaya dari Perspektif Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. 3(1): h: 35-54
- Setiadi, A. A., Afifi, S., & Suparno, B. A. (2021). Adaptation of Multi-platform Broadcasting Management in the Disruption Era: A Case Study of Private Television in Indonesia. *AJMC (Asian Journal of Media and Communication)*, 5(2). Retrieved from <https://journal.uui.ac.id/AJMC/article/view/21392>
- Setiawan, B., Suparno, B. A., & Afifi, S. . (2021). Corporate social performance: An analysis of corporate social responsibility implementation in the electrical energy industry. *Communications in Humanities and Social Sciences*, 1(2), 76–81. <https://doi.org/10.21924/chss.1.2.2021.19>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung
- Supandi, Hery. (2020). Tunggakan Iuran BPJS Kesehatan di Bengkulu Rp 72 Miliar Lebih. <https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5065783/tunggakan-iuran-bpjskesehatan-di-bengkulu-rp-72-miliar-lebih>.
- Susanto, A. B. 2007. Reputation Driven Corporate Social Responsibility: Pendekatan Strategic Management dalam CSR. Jakarta: The Jakarta Consulting Group.
- Yulianita, Neni. 2008. Corporate Social Responsibility (CSR) sebagai Aktivitas Social Marketing Public Relations. *Jurnal Mediator*, 9(1): h: 11-31. <https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mediator/article/view/1145>