



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

Rizki Lestari 44211120061

**Peran Biro Humas BPJS Kesehatan Bogor Dalam Mengelola Opini Publik
Tentang Pelayanan Publik Di Media Massa**

Jumlah halaman : (i-vii) + 92 hal : 3 Lampiran

Daftar Pustaka : 28 Acuan, Tahun 1990-2015

ABSTRAKSI

Peran humas semakin penting pada era keterbukaan informasi publik sekarang ini. Humas sebagai komunikator publik harus mampu mengamankan kebijakan lembaganya, memberikan pelayanan dan menyebarkan pesan atau informasi kepada masyarakat mengenai program kerja lembaganya. Sebagai dasar tersebut peneliti tertarik mengetahui peran biro humas dalam menanggapi berbagai saran maupun kritik dari masyarakat dalam peningkatan kinerja BPJS Kesehatan.

Penelitian ini menggunakan studi kasus yang didalamnya terdapat teori mengenai peran dan manajemen *public relations*, media massa serta opini publik. Data primer diperoleh dari wawancara dengan narasumber, yaitu salah seorang pegawai di biro humas BPJS Kesehatan Bogor dan salah satu redaksi dari media cetak di Bogor.

Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme yang berarti pengetahuan dapat digambarkan sebagai hasil dari aktivitas manusia dapat disimpulkan bahwa realitas itu merupakan hasil konstruksi manusia, tipe penelitian deskriptif, metode studi kasus, teknik pengumpulan data wawancara mendalam dan studi pustaka.

Hasil penelitian yang didapat bahwa peran umum biro humas BPJS Kesehatan Bogor dalam mengelola opini publik tentang pelayanan publik di media massa adalah sebagai teknis dan fasilitator komunikasi, karena peran mereka lebih banyak berkaitan perihal memperlancar alur informasi yang dibutuhkan publik...