



**STRATEGI PUBLIC RELATIONS BADAN PENYELENGGARA
JAMINAN SOSIAL KESEHATAN CABANG JAKARTA BARAT
DALAM MEMBENTUK CITRA ORGANISASI
(Studi Kasus Sosialisasi Mobile JKN)**

SKRIPSI

SALSABILA RAHADATUL AISY

44221010140

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabila Rahadatul Aisy

NIM : 44221010140

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Strategi Public Relations Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Jakarta Barat dalam Membentuk Citra Organisasi (Studi Kasus Sosialisasi Mobile JKN)

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 23 Mei 2025

UNIVERSI
MERCU BUANA



926B4AMX285171715
Salsabila Rahadatul Aisy

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Salsabila Rahadatul Aisy
NIM : 44221010140
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Public Relations Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Jakarta Barat dalam Membentuk Citra Organisasi (Studi Kasus Sosialisasi Mobile JKN)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1	: Sabena, S.I.Kom, M.I.Kom	()
NIDN	: 0305057206	
Ketua Penguji	: Dr. A. Rahman, H.I, M.Si	()
NIDN	: 0330126403	
Penguji Ahli	: Zulmi Savitri, S.I.Kom, M.I.Kom	()
NIDN	: 0308018703	

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Mei 2025

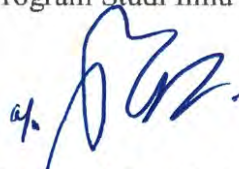
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salsabila Rahadatul Aisy
NIM : 44221010140
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Public Relations Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Jakarta Barat dalam Membentuk Citra Organisasi (Studi Kasus Sosialisasi Mobile JKN)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 23 Mei 2025

Yang menyatakan,



(Salsabila Rahadatul Aisy)

ABSTRAK

Nama : Salsabila Rahadatul Aisy
NIM : 44221010140
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Strategi Public Relations Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Jakarta Barat dalam Membentuk Citra Organisasi (Studi Kasus Sosialisasi Mobile JKN)
Pembimbing : Sabena, S.I.Kom., M.I.Kom

Mobile JKN merupakan bagian dari program JKN yang berbasis aplikasi. Terciptanya Mobile JKN untuk memudahkan proses administrasi dan layanan dari sistem konvensional. Faktor-faktor penyebab peserta gagal membuat akun Mobile JKN di antaranya kesalahan input data pribadi, gangguan koneksi internet, aplikasi yang versinya belum diperbarui, belum verifikasi nomor telepon dan *email* sesuai *masterfile*, verifikasi wajah yang tidak sesuai intruksi, hingga ketidaktahuan penggunaan fitur digital. Keluhan, tantangan, serta perubahan persepsi masyarakat terkait layanan Mobile JKN menjadi celah dalam edukasi dan citra yang dihasilkan berdasarkan fungsi *public relations* bagi BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi public relations yang diterapkan pada pembentukan citra organisasi melalui sosialisasi. Paradigma yang digunakan adalah post-positivisme yang analisis lebih dalam melalui interpretasi makna dari proses verifikasi hasil temuan data-data yang terkumpulkan. Pendekatan penelitian menggunakan kualitatif. Metode penelitian studi kasus dari Robert K. Yin. Pengambilan data melalui teknik wawancara dan observasi. Penelitian menggunakan teori strategi public relations yang dikemukakan oleh Cutlip, Center, dan Broom menjelaskan empat tahapan sebagai elemen kunci mencapai tujuan program.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi langsung dan *online* rutin dilaksanakan dengan melibatkan pihak eksternal untuk menarik jangkauan peserta dan meningkatkan pengguna Mobile JKN. Sosialisasi langsung lebih efektif bagi kelompok orang tua pertengahan (*middle age*) dengan menggunakan media interpersonal berupa tatap muka, *flyer*, dan *leaflet* sehingga dapat diartikan sebagai medium komunikasi yang selaras dengan karakteristik target. Hasil citra dari kegiatan tersebut adalah pembentukan citra perusahaan atau citra lembaga yang didasari kualitas produk atau jasa, hubungan industri yang baik, dan komitmen menjalankan riset.

Kata Kunci: Citra Organisasi, Mobile JKN, *Public Relations* Pemerintah, Sosialisasi, Strategi *Public Relations*

ABSTRACT

Name : Salsabila Rahadatul Aisy
Student ID : 44221010140
Study Program: Communication Science
Thesis Tittle : Public Relations Strategy of The Healthcare and Social Security Agency
(Case Study of Mobile JKN Socialization)
Counsellor : Sabena, S.I.Kom, M.I.Kom

Mobile JKN is part of the application-based JKN program. The creation of Mobile JKN is to facilitate the administration process and services. Factors preventing participants from registering a Mobile JKN account include personal data input errors, internet connection interruptions, application outages, phone numbers and emails according to the masterfile, face verification not as directed, and unfamiliarity with digital features. Complaints, challenges, and changes in public perceptions of Mobile JKN services are gaps in education and the generated image based on the public relations function of the BPJS Kesehatan West Jakarta Branch.

This study aims to analyze the public relations strategy applied to forming organizational image through socialization. The paradigm uses post-positivism, which is deeper into the interpretation of meaning from the verification process of the data collected. The research approach uses Robert K. Yin's qualitative. The case study research method via interviews and observation. The research used the theory of public relations strategy proposed by Cutlip, Center, and Broom explains four stages as key elements.

The results show that direct and online socialization are carried out routinely by engaging external parties to attract participants and increase Mobile JKN users. Direct socialization is more effective in the middle-aged group by using interpersonal media in the form of face-to-face, flyers, and leaflets as communication media to the target characteristics. The result of these activities is the establishment of an institutional image of BPJS Kesehatan West Jakarta Branch based on product or service quality, good industrial relations, and commitment to research.

Keywords: Government Public Relations, Mobile JKN, Organizational Image, Public Relations Strategy, Sosialization

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Strategi Public Relations Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Cabang Jakarta Barat dalam Membentuk Citra Organisasi (Studi Kasus Sosialisasi Mobile JKN)” dengan tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan yang sudah dibuat.

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk memenuhi Tugas Akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana. Dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi dalam penyelesaian tugas akhir ini, khususnya kepada:

1. Ibu Sabena, S.I.Kom, M.I.Kom selaku dosen pembimbing proposal penelitian tugas akhir yang sudah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, memberikan masukan serta motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan pengajaran, dukungan, dan motivasi.
3. Bapak Dr. A. Rahman, H.I, M.Si selaku ketua sidang yang mengarahkan jalannya sidang dan memberikan saran revisi untuk pemahaman baru dalam penelitian.
4. Ibu Zulmi Savitri, S.I.Kom, M.I.Kom selaku dosen penguji ahli yang memberikan pemahaman tambahan dan gambaran baru terkait penelitian guna pandangan yang lebih detail dalam penelitian ini.

5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu selama masa kuliah.
6. Seluruh pihak Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Barat yang telah memberikan izin kepada peneliti dan ikut terlibat dalam pembuatan proposal tugas akhir.
7. Keluarga peneliti, Ayah dan Bunda yang telah memberikan doa dan segala dukungan kepada peneliti untuk mendapatkan pendidikan yang layak, serta kedua adik peneliti
8. Muhammad Yusri dan Ryan Muharram selaku adik-adik peneliti yang hingga saat ini memberikan dukungan dan menghibur peneliti.
9. Teman-teman keren seperjuangan pada masa SMA dan kuliah—yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu, tetapi kehadiran kalian sangat berarti.
10. Teman-teman hebat dari Senyum Anak Nusantara Chapter Bekasi, baik periode 2023 dan 2024 yang telah memberikan banyak kenangan indah beserta dukungan pada kondisi apapun.
11. SEVENTEEN dan para penulis buku fiksi keren yang telah menemani dan memberikan energi positif bagi peneliti.
12. Karyawan, staf, *bliss*, satpam, dan seluruh pekerja Universitas Mercu Buana cabang Meruya yang telah telah memberikan informasi, kenyamanan fasilitas serta keamanan selama peneliti menempuh pendidikan.
13. Terakhir, kepada diri saya sendiri karena telah berjuang sejauh ini untuk berani melangkah, menjalani setiap proses hidup, dan mau belajar banyak hal.

Akhir kata, peneliti mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat meskipun masih terdapat kekurangan dan tidak sempurna.

Jakarta, 16 April 2025

Salsabila Rahadatul Aisy



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Akademis.....	13
1.4.2 Manfaat Praktis.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Kajian Teoritis	25
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	25
2.2.2 Public Relations.....	27
2.2.3 Public Relations Pemerintah	29
2.2.4 Strategi Public Relations.....	31
2.2.5 Citra.....	32
2.2.6 Sosialisasi.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Paradigma Penelitian	36

3.1.1	Post-Positivisme	37
3.2	Metode Penelitian	38
3.3	Subjek Penelitian	39
3.3.1	Key Informan.....	40
3.3.2	Informan tambahan.....	40
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4.1	Data Primer.....	42
3.4.1	Data Sekunder	43
3.5	Teknik Keabsahan Data	43
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	44
BAB IV HASIL DAN PENELITIAN.....		46
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	46
4.1.1	Badan Penyelenggara Jaminan Sosial	46
4.1.2	Visi Misi Organisasi	48
4.1.3	Struktur Organisasi	48
4.1.4	Program Mobile JKN	50
4.2	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1	Analisis Mendalam.....	51
4.2.2	Perencanaan Strategi Komunikasi.....	55
4.3	Pembahasan	62
4.3.1	Strategi Public Relations	62
4.3.2	Pandangan Audiens Terhadap Sosialisasi Mobile JKN.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran	78
5.2.1	Saran Akademis	78
5.2.2	Saran Praktis	79
DAFTAR PUSTAKA		80
LAMPIRAN		84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Organisasi BPJS Kesehatan	46
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kantor Cabang.....	49
Gambar 4. 3 Masukan Untuk Sosialisasi Mobile JKN.....	56



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Logo dan Fitur Mobile JKN	3
Tabel 1. 2 Gambar Keluhan dan Permasalahan Mobile JKN	8
Tabel 1. 3 Kerja Sama Dengan Fasilitas Kesehatan	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3. 1 Matriks Informan	41
Tabel 4. 1 Gambar Hasil Temuan	55
Tabel 4. 2 Informasi Sosialisasi Mobile JKN	71
Tabel 4. 3 Kuesioner dan Formulir Online Umpan Balik.....	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Data	84
Lampiran 2. Surat Permohonan Wawancara	85
Lampiran 3. Surat Jawaban Permohonan Wawancara.....	86
Lampiran 4. Pedoman Wawancara	87
Lampiran 5. Transkrip Wawancara	95
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara.....	127
Lampiran 7. Lokasi Penelitian.....	129
Lampiran 8. Curriculum Vitae (CV).....	130
Lampiran 9. Lampiran Similarity Check.....	132

