

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Hubungan antara Terpaan Pemberitaan *Online* terkait Peraturan Baru mengenai Pembatasan Pembiayaan dan Rujukan Berjenjang BPJS dengan Citra BPJS Kesehatan pada Warga Surabaya, peneliti menarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara terpaan pemberitaan *online* terkait Peraturan Baru mengenai Pembatasan Pembiayaan dan Rujukan Berjenjang BPJS dengan Citra BPJS Kesehatan pada Warga Surabaya.

Hasil Uji Hipotesis menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara terpaan pemberitaan online BPJS apabila dilihat dari indikator jenis media, frekuensi, durasi, dan atensi dengan citra perusahaan BPJS Kesehatan apabila dilihat dari indikator *primary impression, familiarity, perception, preference* dan *position*.

Korelasi kedua variabel tersebut tergolong hubungan yang rendah tapi pasti. Hubungan tersebut mengacu pada hubungan yang negatif, artinya hubungan yang sifatnya berlawanan. Hal ini menunjukkan jika pemberitaan negatif mengenai Pembatasan Pembiayaan dan Rujukan Berjenjang BPJS semakin tinggi, maka citra perusahaan BPJS akan semakin rendah atau mengalami penurunan.

Angka total *mean* dari citra BPJS Kesehatan apabila dilihat dari indikator *primary impression* (kesan utama) yaitu sebesar 2,92 yang menandakan positif, berarti responden setuju dengan pernyataan-pernyataan tersebut. Nilai *mean* untuk citra perusahaan berdasarkan indikator *familiarity* sebesar 2,95 dan menandakan positif yang berarti responden cenderung setuju dengan pernyataan-pernyataan pada kuesioner dan mengenai perusahaan BPJS Kesehatan. Total *mean* dari citra BPJS Kesehatan apabila dilihat dari indikator *Perception* (Persepsi) yaitu sebesar 2,82 yang menandakan positif. Angka total *mean* citra BPJS Kesehatan apabila dilihat dari indikator *Preference* (Pilihan) yaitu sebesar 2,42 yang menandakan negatif. Total *mean* citra BPJS Kesehatan apabila dilihat dari indikator *Position* (posisi) yaitu sebesar 2,36 yang menandakan negatif.

Hasil tabulasi silang yang dominan dalam penelitian ini antara lain responden yang berusia 22-40 tahun sebanyak 54 responden memiliki penilaian yang positif sedangkan 15 responden memiliki penilaian yang negatif; jenis kelamin perempuan sebanyak 42 responden memberikan sikap positif sedangkan 9 responden memberikan sikap yang negatif; berpendidikan terakhir SMA sebanyak 48 responden memiliki tanggapan positif sedangkan 11 responden memiliki tanggapan negatif; berpengeluaran tiap bulan sebesar Rp 1.750.000 – Rp 2.250.000 sebanyak 26 responden memberikan respon positif sedangkan 8 responden memberikan respon yang negatif dan sebanyak 21 responden yang berdomisili di Surabaya Timur memberikan penilaian positif sedangkan 5 responden memberikan penilaian negatif.

## **V.2 Saran**

### **V.2.1 Saran Akademis**

Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa, peneliti mengajukan saran untuk melakukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif namun dengan subyek yang berbeda, seperti pengguna asuransi kesehatan baik asuransi yang di kelolah oleh swasta maupun negeri. Peneliti juga mengajukan saran agar melakukan penelitian dengan pendekatan kualitatif. Hal ini dilakukan untuk melihat fenomena sejenis dari sudut pandang yang lain. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi citra perusahaan selain terpaan media dengan indikator yang telah digunakan oleh peneliti yaitu jenis media, frekuensi, durasi dan atensi.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu *scoring* angka pada kuesioner yang tidak konsisten. Hal ini di sebabkan karena pernyataan yang ada pada kuesioner terdiri dari dua jenis pernyataan yaitu pernyataan positif dan pernyataan negatif. Peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya agar lebih konsisten dalam *scoring* angka maupun membuat jenis pernyataan yang ada pada kuesioner sehingga tidak menimbulkan hasil yang ambigu.

### **V.2.2 Saran Praktis**

Bagi Perusahaan BPJS Kesehatan, peneliti memberikan saran agar BPJS Kesehatan meningkatkan fungsi dari *Public Relations* atau Humas dalam sebuah perusahaan seperti mengelola dan mengevaluasi kembali isu-isu yang sedang berkembang di masyarakat terkait dengan berita negatif BPJS yang terdapat di media massa khususnya media online yang akan berdampak terhadap perusahaan. Peneliti juga memberi saran agar pihak BPJS kesehatan melakukan sosialisasi yang mendalam baik secara tatap

muka atau melalui media massa apabila terdapat perubahan-perubahan peraturan yang menyangkut kepentingan masyarakat sehingga tidak terjadi kesalahpahaman di masa yang akan datang.

**DAFTAR PUSTAKA****BUKU**

- Ardianto, Elvinaro , Komala, Lukiati & Karlinah, Siti . (2015). *Komunikasi Massa: Suatu Pengantar*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Argenti, Paul A . (2010). *Komunikasi Korporat*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Azwar, Saifuddin. (2015). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Danandjaja. (2011). *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gassing & Suryanto. (2016). *Public Relations*. Yogyakarta : Andi .
- Jefkins, Frank. (1992). *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *Public Relations Writing*. Jakarta: Kencana.
- Nurudin. (2015). *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rakhmat, Jalaludin. (2005). *Psikologi Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. (2013). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

- Romli , Khomsahrial.(2016). *Komunikasi massa* . Jakarta: Grasindo.
- Romli, Asep Syamsul M. (2012). *Jurnalistik Online*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Silalahi, Ulber. (2015).*Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sujarweni, Wiratna. (2015). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Vos, M.F. (1992). *The Corporate Image Concept. A Strategic Approach*. Den Haag: CIP Gegevens Koninklijke Bibliotheek.
- Yunus, Syarifudin. (2012). *Jurnalistik Terpaan*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.

### **WEBSITE**

<https://www.scribd.com/document/330466258/Kota-Surabaya-Dalam-Angka-2016>. 5 Mei 2018.

Harsono, Fitri. (2018). “IDI Nilai 3 Aturan Baru BPJS Bisa Rugikan Pasien.” *liputan6.com*. Diunduh dari <https://www.google.co.id/amp/s/m.liputan6.com/amp/3607742/idi-nilai-3-aturan-baru-bpjs-kesehatan-bisa-rugikan-pasien>. 22 Oktober 2018.

Wibowo, Ibnu. (2018). “Peraturan Kontroversial BPJS Tuai Protes.” *Beritajatim.com*. diunduh dari [https://m.beritajatim.com/politik\\_pemerintahan/339968/peraturan\\_kontroversial\\_bpjs\\_tuai\\_protes.html](https://m.beritajatim.com/politik_pemerintahan/339968/peraturan_kontroversial_bpjs_tuai_protes.html). 22 Oktober 2018.

Amirullah. (2018). “Aturan Baru BPJS Kesehatan Dinilai Persulit Warga.” *tribunnews.com*. diunduh dari <https://www.google.co.id/amp/aceh.tribunnews.com/amp/2018/09/27.aturan-baru-bpjs-kesehatan/dinilai-persulit-warga>. 22 Oktober 2018.

Zahroh, Fatimatuz. (2018). “Perhimpunan Rumah Sakit di Surabaya Keluhkan Sistem Baru Rujukan Online Bagi Pasien BPJS” *jatim.tribunnews.com*. Diunduh

<https://www.google.co.id/amp/jatim.tribunnews.com/amp/2018/09/25/perhimpunan-rumah-sakit-di-surabaya-keluhkan-sistem-baru-rujukan-online-bagi-pasien-bpjs->. 22 Oktober 2018.

Ulum, Miftahul. (2018) “Sistem Rujukan Terbaru Kurangi Manfaat BPJS Kesehatan.” *Surabaya.bisnis.com*. diunduh dari <http://surabaya.bisnis.com/read/20180926/532/842248/sistem-rujukan-terbaru-kurangi-manfaat-bpjs-kesehatan>. 22 Oktober 2018.

Safutra, Ilham. (2018). “Ramai-Ramai Tolak Aturan BPJS dari Menkes hingga Dokter Spesialis.” *jawapos.com*. diunduh dari <https://www.jawapos.com/nasional/humaniora/03/08/2018/ramai-ramai-tolak-aturan-bpjs-dari-menkes-hingga-dokter-spesialis>. 22 Oktober 2018.

Hakim, Abdul. (2018). “IDI Surabaya Tolak Aturan Baru Rujukan Berobat.” *antaranews.com*. diunduh dari <https://www.antaranews.com/berita/752588/idi-surabaya-tolak-aturan-baru-rujukan-berobat>. 22 Oktober 2018.

Effendi, Zaenal. (2018). “Organisasi Rumah Sakit di Surabaya Tolak Peraturan BPJS yang Baru.” *detik.com*. diunduh dari <https://m.detik.com/news/berita-jawa-timur/d-4228643/organisasi-rumah-sakit-di-surabaya-tolak-peraturan-bpjs-yang-baru>. 22 Oktober 2018.

Lintartika, Galih. (2019). “Kesadaran Masyarakat Bayar Iuran Rendah Ini yang Dilakukan BPJS Pasuruan.” *Surabaya.tribunnews.com*. diunduh dari <http://www.surabaya.tribunnews.com/2019/01/13/kesadaran-masyarakat->

bayar-iuran-rendah-ini-yang-akan-dilakukan-bpjs-pasuruan. 26 Januari 2019.

Elgawaty. (2016). “Konsumsi Media Online Meningkat, Topik Bahasan Ini Paling Digemari Pembaca.” *tribunnews.com*. diunduh dari <http://www.tribunnews.com/regional/2016/12/30/konsumsi-media-online-meningkat-topik-bahasan-ini-paling-digemari-pembaca>. 26 Januari 2019.

## **JURNAL**

Adnan, A. Evi Elvira et. al. (2015). “Pengaruh Tayangan Berita Kekerasan Televisi terhadap Citra Kota Makassar di kalangan Para Pengunjung.” *Jurnal Komunikasi KAREBA*. Vol 4 (2), 145-160.

Sulistyasningtyas, Ike Devi. (2004). “Pemberitaan di Media Massa sebagai Pembentuk Reputasi Organisasi.” *Jurnal Ilmu Komunikasi*. Vol 1 (1), 113-126.

Safingi, Yusuf et. al. (2017). “Pengaruh Terpaan Publisitas dan Terpaan Periklanan terhadap Citra Layanan Kepabeanaan Barang Kiriman Impor pada Kantor Pos Lalu Bea Yogyakarta.” *Jurnal IKON*. Vol 1 (5), 59-73.

Vellayati, Tri Akbar et. al. (2014). “Pengaruh *Marketing Public Relations* Terhadap Citra Perusahaan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan.” *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 11 (1), 1-9

Rizki, Maharani Amalia & Pangestuti, Edriana. (2017). “Pengaruh Terpaan Media Sosial Instagram terhadap Citra Destinasi dan Dampaknya pada Keputusan Berkunjung.” *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 49 (2), 157-164



Jannah, Miftahul et. al. (2017).” Rentang Kehidupan Manusia (Life Span Development) dalam Islam”. *Jurnal Dosen Fakultas Psikologi*. Vol 3 (1), 97-114

Nurhayati, Eti. (2016). “Memahami Psikologis Perempuan (Integrasi & Intercomplementer Perspektif Psikologi dan Islam”. *Batusangkar International Conference* 1, 15-16 Oktober 2016, 254-258