Analisis Implementasi Program CSR (Corporate Social Responsibility) Untuk Meningkatkan Citra BPJS Kesehatan Kota Bengkulu

SKRIPSI

Oleh :

Meidy Triansyah Putra

17321080

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS PSIKOLOGI &ILMU SOSIAL BUDAYA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA

2021

Analisis Implementasi Program CSR (Corporate Social Responsibility) Untuk Meningkatkan Citra BPJS Kesehatan Kota Bengkulu

SKRIPSI

Oleh :

Meidy Triansyah Putra

17321080

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS PSIKOLOGI &ILMU SOSIAL BUDAYA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Meidy Triansyah Putra

Nomor Mahasiswa : 17321080

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Selama melakukan skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setujui dengan sesungguhnya.

Bengkulu, 20 Juli 2021

Yang Menyatakan,



Meidy Triansyah Putra

NIM 17321080

MOTTO

Kehidupan Adalah 10 Persen
Atas Apa Yang Terjadi Terhadap Anda
Dan 90 Persen Adalah
Bagaimana Anda Meresponnya.

(Lou Holtz)

Skripsi

Analisis Implementasi Program CSR (Corporate Social Responsibility) Untuk Meningkatkan Citra BPJS Kesehatan Kota Bengkulu

Disusun oleh :

Meidy Triansyah Putra

173210080

Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

Tanggal: 16 Agustus 2021

Dosen Pembimbing Skripsi,

Subhan Afifi, Dr., S.Sos., M.Si.

NIDN 0528097401

Skripsi

Analisis Implementasi Program CSR (Corporate Social Responsibility) Untuk Meningkatkan Citra BPJS Kesehatan Kota Bengkulu

Disusun oleh :

MEIDY TRIANSYAH PUTRA

17321080

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Tanggal : 16 September 2021

Dewan Penguji:

1. Ketua : Subhan Afifi, Dr., S.Sos., M.Si.
   NIDN 0528097401 (.....)

2. Anggota : Narayana Mahendra Prastya, S.Sos, MA
   NIDN 0520058402 (.....)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Prof. Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN 0529098201

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan taufik hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Analisis Implementasi CSR (Corporate Social Responsibility) Untuk Meningkatkan Citra BPJS Kesehatan Kota Bengkulu".

Didalam penulisan skripsi ini peneliti banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik bimbingan, saran dan masukan secara moral maupun materil. Terhadap pihak-pihak yang telah memberikan bantuan tersebut, maka peneliti mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya terutama kepada yang terhormat :

1. Ibu Puji Hariyanti, S.Sos.,M.I.Kom. selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Holy Rafika Dhona,S.I.Kom.,M.A. selaku DPA (Dosen Pembimbing Akademik) yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan nasehat kepada peneliti.
3. Bapak Dr. Subhan Afifi,M.Si selaku DPS (Dosen Pembimbing Skripsi) yang telah memberikan petunjuk dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen beserta staff Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
5. Orang tua beserta Saudara/i yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Rekan-rekan satu bimbingan dan seperjuangan di Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia Angkatan 2017.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu peneliti akan menerima kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, serta menambah ilmu pengetahuan bagi pembacanya.

Bengkulu, 20 Juli 2021
Peneliti



Meidy Triansyah Putra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL AWAL

HALAMAN JUDUL DALAM ii
HALAMAN PERNYATAAN iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
HALAMAN PENGESAHAN v
KATA PENGANTAR ..... vi**i**
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
ABSTRAK xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 4
D. Manfaat Penelitian 5
E. Tinjauan Pustaka 5
F. Kerangka Konsep 9
1. A) Corporate Social Responsibility (CSR) 9
B) Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) 10
C) Pengaturan Dalam Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) 11
2. Citra Perusahaan 12
3. Analisis SWOT 14
G. Metode Penelitian 14
1. Jenis Penelitian 14
2. Waktu dan Lokasi Penelitian 15
3. Narasumber/Informan Penelitian 15
4. Pengumpulan Data 15
5. Analisis Data 15

BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya BPJS Kesehatan 16
B. Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Dan Pusat 17
C. Visi & Misi BPJS Kesehatan 26

BAB III TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Perencanaan Program CSR 28
B. Implementasi Program CSR 31
C. Evaluasi Program CSR 68
D. Citra BPJS Kesehatan 69
E. Analisis Swot 75

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan 80
B. Keterbatasan Penelitian 82
C. Saran 82

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1.1. Tabel Tinjauan Pustaka 5

DAFTAR GAMBAR

2.1. Gambar Struktur Organisasi Kancor Cabang 17
2.2. Gambar Struktur Organisasi Kantor Pusat 24
3.1. Gambar Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Bencana Alam BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Ketiga Kelurahan Yang Terkena Banjir Tahun 2018 36
3.2. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Kesehatan BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Perwakilan Dinas Kesehatan Kota Bengkulu Tahun 2016..... 38
3.3. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Pendidikan BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Ketiga SD Tahun 2018 40
3.4. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Pendidikan BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pimpinan Yayasan Mulyan Al-Hizam Tahun 2019 43
3.5. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Umum BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Perwakilan Badan Lingkungan Hidup Tahun 2016 45
3.6. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Umum BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Bengkulu Tahun 2018..... 47
3.7. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Perwakilan Dari Keempat Yayasan Panti Asuhan Tahun 2016 49
3.8. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Masjid Al-Jannah Tahun 2017..... 51
3.9. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Musholla Al-Baroqah Tahun 2017 53
3.10. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Masjid Syuhada Tahun 2017..... 55
3.11. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Musholla Fatimah An-Nur Tahun 2017..... 57
3.12. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Masjid Raudhatul Jannah Tahun 2018 58
3.13. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Masjid Al-Iman Tahun 2018..... 60
3.14. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Musholla An-Nur Tahun 2018 62
3.15. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Musholla Al-Ma'wa Tahun 2019 64

3.16. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Musholla Nurul Huda Tahun 2021..... 66
3.17. Gambar Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Musholla Nurul Islam Tahun 2021 68

ABSTRAK

Putra, M. T. 17321080. Analisis Analisis Implementasi Program CSR (Corporate Social Responsibility) Untuk Meningkatkan Citra BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Skripsi Sarjana. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. 2021.

Implementasi program CSR pada zaman sekarang bukan hanya menjadi tanggung jawab sosial bagi perusahaan, perusahaan berlomba-lomba untuk melakukan program CSR. Seperti yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu, program CSR akan menjadi pemicu meningkatnya citra atau reputasi baik bagi organisasi atau perusahaan yang menjalankan kegiatan tersebut. Sehingga dapat dirumuskan beberapa permasalahan yakni bagaimana implementasi program CSR (*Corporate Social Responsibility*) oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dan apa saja faktor penghambat dan pendukung yang ditemui oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dalam implementasi CSR (*Corporate Social Responsibility*). Adapun tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana proses implementasi program CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dan Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung yang ditemukan dalam implementasi program CSR (*Corporate Social Responsibility*) oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu.

Adapun penelitian kali ini menggunakan metode deskriptif kualitatif sehingga dapat mendiskripsikan bagaimana pengimplementasian CSR (*Corporate Social Responsibility*) BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Lalu menggunakan cara pengumpulan data dengan melakukan wawancara dan merekam kegiatan wawancara tersebut dan menggunakan hasil rekaman wawancara tersebut untuk dilakukannya analisis.

Hasil analisis menemukan hasil bahwa implementasi CSR dapat meningkatkan citra atau reputasi baik BPJS Kesehatan Kota Bengkulu di mata masyarakat luas. Hal tersebut terbukti dengan proses tanya jawab dari pihak yang telah terbantu kepada peneliti pada saat peneliti melakukan wawancara melalui via telfon. Adapun, ditemukan juga bahwa Implementasi CSR memiliki alur yang tidak pernah dilewatkan dari mulai perencanaan, implementasi, dan evaluasi program CSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Namun, implementasi CSR dapat berjalan dengan lancar akibat besarnya antusias masyarakat ketika ingin melaksanakan program CSR maupun pada saat dilaksanakannya program CSR tersebut. Namun, bukan berarti pada saat melakukan implementasi CSR tim pelaksana tidak mendapatkan hambatan. Hambatan yang selalu dirasakan yakni kurangnya

anggaran untuk implementasi CSR, hal tersebut mengingat bahwa BPJS Kesehatan bukan lagi sebuah Korporat melainkan sebuah organisasi.

Kata Kunci : Implementasi CSR (*Corporate Social Responsibility*), BPJS Kesehatan Kota Bengkulu, Citra atau Reputasi Baik

BAB I
PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Jika dilihat dari Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 pasal 74 tentang Perseroan Terbatas telah menjelaskan bahwa CSR *(Corporate Social Resposibility)* wajib diselenggarakan bagi perusahaan korporasi pada bidang dalam cakupan sumber daya alam. Meskipun CSR diwajibkan untuk diselenggarakan, bukan berarti menjadi kewajiban yang begitu memberatkan bagi perusahaan atau organisasi. Kegiatan CSR telah dianggap oleh khalayak umum sebuah bentuk dari sikap memanusiakan manusia, kepedulian, kepekaan, meningkatkan kedekatan, dan juga meningkatkan kepercayaan perusahaan terhadap masyarakat sekitar. Kegiatan CSR juga dapat dikatakan menjadi sebuah kewajiban sosial bagi perusahaan yang dapat menunjukkan aspek manfaat kepada khalayak sekitar dimana perusahaan tersebut beroperasi.

Misi yang telah dicanangkan oleh perusahaan akan terlaksana, lalu misi tersebut akan sejalan dengan masyarakat sekitar. Secara otomatis, terjadi sebuah siklus saling menguntungkan antara kebutuhan masyarakat dan perusahaan. Untuk menunjang keberhasilan kegiatan CSR maka diperlukan kerja sama dari seluruh pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan hasil pengembangan berbagai aspek secara maksimal.

Implementasi program CSR pada zaman sekarang bukan hanya menjadi tanggung jawab sosial bagi perusahaan, perusahaan seperti berlomba-lomba untuk melakukan program CSR. Hal ini dilakukan karena akan menjadi pemicu meningkatnya citra atau reputasi baik bagi organisasi atau perusahaan yang menjalankan kegiatan tersebut. Tentu jika berhasil, perusahaan akan mendapatkan profit dan juga reputasi yang sangat luar biasa. Selain itu, ketika program CSR dilaksanakan akan membentuk opini pada masyarakat sekitar, yang dimana dapat diartikan opini masyarakat sekitar akan mencerminkan reputasi perusahaan. Program implementasi CSR jika dilakukan dengan rutin atau jangka panjang dapat semakin meningkatkan citra atau reputasi yang sangat baik di mata masyarakat luas. Tentunya hal itu dapat menjadi kabar baik bagi perusahaan atau organisasi yang menjalankan program CSR.

Hal tersebut merujuk pada teori yakni CSR merupakan suatu upaya kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan untuk meningkatkan kualitas kehidupan bagi komunitas atau para stakeholder di sekitar lingkungan perusahaan baik secara internal maupun eksternal (Yulianita, 2008). Yulianita (2008) juga berpendapat bahwa kegiatan CSR dilakukan untuk dapat merespon keadaan sosial yang terjadi di lingkungan sekitar yang tidak hanya dinikmati

atau dimanfaatkan oleh lingkungan sekitar yang menjadi sasaran saja tetapi juga perusahaan tersebut akan menerima manfaaat atas kegiatan yang mereka lakukan tersebut khususnya dalam penciptaan, peningkatan, dan pemeliharaan citra perusahaan di mata masyarakat. CSR merupakan salah satu topik yang sangat melekat di dalam dunia bisnis saat ini dan merupakan tanggung jawab sosial perusahaan. Kegiatan CSR banyak memiliki keuntungan potensial yang bisa didapatkan oleh perusahaan. Hal itu dapat terlihat dimana perusahaan yang melakukan hal tersebut „"terlihat baik"" bagi konsumen potensial mereka, para investor, para analisis keuangan, rekan bisnis, dalam annual report, dalam berita, bahkan dalam suatu kongres dan pada ruang sidang (Primadini, 2008).

Pada awalnya kegiatan CSR muncul pada awal abad ke-19 di Amerika Serikat dan semakin berkembang di negara-negara lain termasuk juga Indonesia. CSR di Indonesia mulai berkembang sejak tahun 1980-an. Kegiatan CSR telah diketahui sejak dahulu kala memiliki pengertian sebagai bentuk program sosial perusahaan atau organisasi guna memberikan bantuan dan juga memberdayakan masyarakat sekitar dimana perusahaan atau organisasi tersebut beroperasi. Kegiatan CSR juga memiliki sifat dalam pelaksanaannya, yakni bersifat tanggung jawab akan internal dan eksternal perusahaan atau organisasi. Sifat dalam pelaksanaan tersebut dapat diartikan sebagai bentuk kesejahteraan pegawai perusahaan itu sendiri dan juga tentunya masyarakat sekitar.

Selain sifat, kegiatan CSR juga memiliki landasan dalam pelaksanaannya. Pertama yakni sebagai bagian dari etika bisnis atas dasar agama, kebudayaan, dan etika lainnya. Kedua yakni sebagai dimensi sosial dari aktivitas bisnis. Sangat banyak kegiatan CSR yang telah dilakukan oleh berbagai perusahaan korporasi dan tentu sangat beragam program CSR yang dijalankan, salah satunya yaitu BPJS Kesehatan. Dalam praktiknya kinerja program CSR pada awalnya menjadi sebuah program yang bermodalkan anggaran yang cukup besar dikarenakan masih berbentuk Korporat, namun sejak digantinya menjadi organisasi maka merubah pula nama menjadi Organisasi dan juga merubah program CSR (*Corporate Social Responsibility*) menjadi OSR (*Organization Social Responsibility*). Namun, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi sama persis seperti CSR hanya saja berbeda pada anggaran. BPJS Kesehatan di Kota Bengkulu bekerja sama dengan DPRD Kota Bengkulu menyelenggarakan kegiatan CSR yang bernama Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS). Kegiatan tersebut bertujuan untuk membantu para penduduk yang miskin atau tidak mampu di Kota Bengkulu, namun program kali ini tidak hanya diperuntukkan bagi masyarakat miskin atau tidak mampu melainkan juga bagi masyarakat yang belum mempunyai jaminan kesehatan.

Dalam hal ini, pemerintah setempat dan BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bekerja sama untuk mensosialisasikan dan mengedukasi terkait hak, kewajiban, dan prosedur pelayanan kesehatan kepada masyarakat luas lebih gencar guna mendapatkan peserta yang lebih banyak. Menurut data dari situs resmi BPJS Kesehatan sampai dengan tanggal 25 Oktober 2019, di Kota Bengkulu sebanyak 325.743 peserta telah terdaftar menjadi peserta JKN-KIS dari total penduduk sebanyak 368.784 penduduk atau sekitar 88,3% dari populasi setempat. (Jamkesnews.com,https://www.jamkesnews.com/jamkesnews/berita/detail/bda/16997/20191126/dprd-kota-bengkulu-siap-bantu-bpjs-kesehatan-edukasikan-jkn-kis-ke-masyarakat,akses 18 Maret 2020)

Isu terkait citra BPJS Kesehatan menjadi perhatian lebih di tengah masyarakat, hal tersebut terbukti dengan adanya masalah poster BPJS Kesehatan mengenai penerapan sanksi administratif bagi seluruh masyarakat Indonesia yang tidak terdaftar sebagai peserta sejak 1 januari 2019. Poster tersebut menjelaskan bahwa bagi masyarakat yang belum mendaftar akan dikenakan sanksi administratif berupa pencabutan layanan publik seperti IMB, SIM, Sertifikat Tanah, Paspor, dan juga STNK. Namun, pihak BPJS Kesehatan melakukan klarifikasi bahwa poster tersebut pihak BPJS Kesehatan tidak mengeluarkannya. Tetapi, sanksi administrasi tersebut benar adanya dan sesuai dengan Perpres No. 82 Tahun 2018. Total dana iuran tersebut berjumlah Rp 6,51 Triliun. Defisit yang datang dari peserta pekerja informal sebesar Rp 13,38 Triliun lalu defisit dari peserta yang bukan pekerja mencapai 4,39 Triliun. Sedangkan penerima bantuan iuran sebesar Rp 3,21 Triliun, artinya dengan menerapkan sanksi administratif dapat dikatakan efektif guna peserta melunasi tunggakan tersebut. Keadaan dimana tunggakan tersebut terjadi dikarenakan bagi masyarakat belum terasa manfaat dari adanya pembayaran iuran tersebut dan juga pelayanan yang telah diberikan bagi peserta BPJS Kesehatan dirasa kurang maksimal dan kurang mendapat perhatian. (Maulana, Hasbi, https://analisis.kontan.co.id/news/perbaikan-citra-bpjs-kesehatan, akses 4 September 2021)

Samuel (2008), mengemukakan bahwa terbentuknya citra positif sebagai akibat pelaksanaan program CSR oleh suatu perusahaan akan membawa dampak pada keberhasilan kegiatan bisnis dan pemasaran perusahaan. Dalam jangka panjang, pencitraan positif ini akan membawa banyak manfaat bagi perusahaan pelaku CSR, baik pada saat perusahaan sedang mengalami masa kejayaan maupun pada saat menghadapi berbagai macam krisis. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh perusahaan yang memiliki citra yang baik antara lain: menjadi perisai di saat keadaan krisis, meningkatkan daya saing untuk jangka menengah dan jangka panjang, penghematan biaya operasional dan meningkatkan efektifitas strategi pemasaran.

Pelaksanaan CSR setelah mendapatkan regulasi, BPJS Kesehatan berubah menjadi organisasi dan bukan lagi sebuah perusahaan/korporat, penyebutan kegiatan tersebut berubah dari program bernama CSR menjadi program yang bernama OSR. Intinya, Implementasi program CSR dan juga OSR hanya memiliki perbedaan pada bagian dana, dimana kegiatan CSR dahulu memiliki anggaran yang cukup besar sedangkan OSR memiliki anggaran tidak begitu besar. Adapun kegiatan implementasi CSR yang dilakukan oleh BPJS Kota Bengkulu namun tidak terpublikasi diantaranya yaitu program CSR dalam bentuk pendidikan, membantu pembangunan masjid yang berada di sekitar perusahaan, membagikan sembako dalam jumlah besar kepada masyarakat sekitar.

Kegiatan CSR yang dijalankan tidak melulu hanya fokus pada satu bidang, melainkan apa yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat sekitar maka akan diusahakan oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Bentuk pelaksanaan CSR juga sangat bervariasi dikarenakan pihak BPJS Kesehatan Kota Bengkulu menyesuaikan kebutuhan dari masyarakat. Peneliti juga merasa penelitian kali ini unik dikarenakan belum ada yang meneliti BPJS Kesehatan Kota Bengkulu terkait implementasi program CSR. Berdasarkan pemaparan diatas, sehingga membuat peneliti tertarik untuk meneliti mengenai "Analisis Implementasi Program CSR (*Corporate Social Responsibility*) Untuk Meningkatkan Citra BPJS Kesehatan Kota Bengkulu".

B. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana implementasi program CSR (Corporate Social Responsibility) oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dari tahun 2016-2021?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung yang ditemui oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dalam implementasi CSR (Corporate Social Responsibility) tersebut?

C. TUJUAN PENELITIAN

- Untuk mengetahui bagaimana proses implementasi program CSR (Corporate Social Responsibility) yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu.
- Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung yang ditemukan dalam implementasi program CSR (Corporate Social Responsibility) oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Secara teoritis, memberikan bahan bacaan dan referensi bagi peneliti atau pembaca lain.
2. Secara praktis, memberikan informasi mengenai implementasi program CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu terhadap masyarakat.

E. TINJAUAN PUSTAKA

Berikut penjelasan terkait perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis :

No	Judul Penelitian Terdahulu	Perbedaan
1.	IMPLEMENTASI CSR Melalui Program "Kampoeng BNI" oleh PT.BNI (Persero) Tbk" yang ditulis oleh Mayang Riyantie (2013)	Mendapati hasil berupa program CSR yang bernama "Kampoeng BNI" dan memiliki 2 tahap dalam pengimplementasian programnya. Tahap pertama yaitu SKC Melawai dan tahap kedua yaitu Divisi CCR melaksanakannya dengan tahap penyaluran dana, pembetukan program, dan peresmian. Penelitian tersebut mendapati hasil terdapatnya empat faktor dalam keberhasilan implementasi CSR yang dilakukan oleh PT.BNI (Persero) Tbk, pertama yaitu kerangka CSR, kedua yaitu ikuti panduan dan standar internasional tentang CSR, ketiga yaitu komunikasi komitmen perusahaan untuk CSR, dan keempat yaitu implementasi dan pengukuran program CSR. Penelitian terdahulu fokus dalam membahas mengenai tahapan-tahapan atau kiat-kiat dalam menjalankan program CSR sedangkan penelitian penulis fokus membahas mengenai implementasi CSR dalam meningkatkan citra perusahaan.
2.	Implementasi Program Corporate Social	Berisi deskripsi implementasi program CSR

	Responsibility (CSR) EL-corps" yang ditulis oleh Lin Aqiela, Santoso Tri Raharjo, dan Risna Resnawaty (2018)	Perusahaan El-Corps ditinjau dari motif, bentuk, dan model implementasi CSR. Penelitian ini mendapati hasil bahwa model program CSR yang dilakukan yaitu dengan cara terjun langsung dalam menjalankan kegiatan. Program CSR yang dilakukan oleh perusahaan El-Corps memiliki 2 bentuk diantaranya, community relations dan community assistance. Sifat dalam implementasi program CSR yang dilakukan memiliki 2 bentuk diantaranya, charity dan filantropi. Penelitian terdahulu fokus dalam membahas mengenai cara-cara dalam implementasi CSR sedangkan penelitian penulis fokus membahas mengenai implementasi CSR dalam meningkatkan loyalitas publik.
3.	Implementasi Corporate Sosial Responsibility (CSR) Pada Pendidikan" yang ditulis oleh Rury Atmi Mentari (2013)	Mempunyai tujuan untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) melalui implementasi program CSR (Corporate Social Responsibility) dalam segi pendidikan. Penelitian ini juga memaparkan bagaimana perusahaan menjalankan program CSR (Corporate Social Responsibility) dalam bidang pendidikan. Penelitian ini mendapati hasil bahwa perusahaan yang melakukan program CSR dalam bidang pendidikan melahirkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas. Penelitian terdahulu fokus dalam membahas mengenai implementasi CSR pada pendidikan sedangkan penelitian

		penulis membahas mengenai implementasi CSR dalam meningkatkan loyalitas publik.
4.	Implementasi CSR PT. Agung Perdana Dalam Mengurangi Dampak Kerusakan Lingkungan (Studi Kasus Desa Padang Loang, Seppang dan Desa Bijawang Kec. Ujung Loe Kab. Bulukumba)" yang ditulis oleh Haris, A., Purnomo, E, P. (2017)	Bertujuan untuk mengetahui apakah program CSR yang dilakukan oleh perusahaan tersebut dapat mengurangi dampak kerusakan lingkungan. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa perusahaan tersebut tidak pernah melakukan kegiatan CSR yang artinya kegiatan CSR yang dijalankan tidak sesuai ketentuan pada umumnya. Malah membuat kerugian pada masyarakat, terutama terkena dampak kerusakan lingkungan karena ulah perusahaan. Namun, dibalik itu semua hanya satu sisi yang dapat dikatakan menguntungkan bagi masyarakat sekitar yaitu memperkerjakan masyarakat sekitar sebagai buruh lepas. Penelitian terdahulu fokus dalam membahas mengenai dampak kerusakan lingkungan dikarenakan CSR sedangkan penelitian penulis membahas mengenai implementasi CSR dalam meningkatkan loyalitas publik.
5.	Implementasi Corporate Social Responsibility dalam Membangun Reputasi Perusahaan" yang ditulis oleh Rahmayanti, D, R. (2014)	Guna mendukung orientasi perusahaan yang bukan hanya melihat materi, tetapi juga memperhatikan soal relasi. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa program CSR yang dijalankan tidak hanya fokus pada satu tema, tetapi banyak dan variatif. Tetapi, program CSR yang dijalankan masih dalam ranah amal dan pelayanan belum menunjukkan ke arah investasi sosial. Penelitian terdahulu fokus

		membahas implementasi CSR guna membangun reputasi perusahaan sedangkan penelitian penulis fokus membahas implementasi CSR guna meningkatkan loyalitas publik.
6.	Pengaruh Program Corporate Social Responsibility Terhadap Peningkatan Pemberdayaan Masyarakat (Studi pada Implementasi CSR PT. Amerta Indah Otsuka Desa Pacarkeling Kecamatan Kejayan Kabupaten Pasuruan)" ditulis oleh Wahyuningrum, Yuniarti. (2014)	Bertujuan untuk mengukur seberapa besar tingkat signifikansi pengaruh program CSR (Corporate Social Responsibility) terhadap peningkatan pemberdayaan masyarakat. Penelitian ini mendapati hasil bahwa terdapat tingkat signifikan pengaruh program CSR (Corporate Social Responsibility) antara variabel sosial, ekonomi dan lingkungan dengan pemberdayaan masyarakat. Penelitian terdahulu fokus membahas adakah pengaruh program CSR (Corporate Social Responsibility) secara signifikan sedangkan penelitian penulis fokus membahas implementasi CSR guna meningkatkan loyalitas publik.
7.	IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) TERHADAP SIKAP KOMUNITAS PADA PROGRAM PERUSAHAAN (Studi Kuantitatif Implementasi CSR Terhadap Sikap Komunitas Pada Program "Street children Sponsorhip" Migas Hess Indonesia)" ditulis oleh Sari, Y. D. (2013)	Bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh aspek *sustainability*, *accountability* dan *transparency* pada implementas CSR (Corporate Social Responsibility) dan menggunakan aspek kognitif, afektif dan konatif. Penelitian terdahulu mendapati hasil bahwa ketiga aspek utama yaitu, sustainability, accountability dan transparency mempunyai pengaruh terhadap sikap komunitas. Penelitian terdahulu fokus membahas pengaruh aspek *sustainability*,

		accountability dan *transparency* sedangkan penelitian penulis fokus membahas implementasi CSR guna meningkatkan loyalitas publik.

Tabel (1.1) Tinjauan Pustaka

F. KERANGKA KONSEP

1. A) CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR)

Telah diketahui bahwa program CSR adalah sebuah bentuk tanggung jawab perusahaan atau pun para *stake holder* yang harus dilakukan. Konsep tersebut dapat dikatakan sebuah program yang memiliki tanggung jawab dan melibatkan berbagai mitra perusahaan seperti, pemerintah, lembaga sumber daya masyarakat, dan masyarakat sekitar. Perusahaan yang dianggap berhasil oleh masyarakat tentunya juga diliat dari program CSR yang dijalankan. Hal ini juga dapat menjadikan terjalinnya hubungan yang baik antar perusahaan dan juga masyarakat sekitar.

Konsep CSR yang didefinisikan oleh Farmer dan Hogue (1985) dalam buku Wahyudi, Isa sebagai **"**Tindakan CSR yang dilakukan oleh perusahaan adalah tindakan yang dinilai oleh masyarakat dan sering dianggap telah membantu maksimal dalam menyediakan jumlah yang diperlukan dari barang dan jasa yang diinginkan dengan biaya keuangan dan sosial minimum, didistribusikan secara adil mungkin".

Jika dilihat lebih lanjut, sangat banyak pengertian dari CSR yang dikemukakan dan dijabarkan. CSR menurut World Business Council For Sustainable Development (WBCSD) merupakan sebuah komitmen yang bersifat berkelanjutan yang berasal dari dunia usaha untuk memberikan kontribusi terhadap perkembangan ekonomi komunitas setempat ataumungkin masyarakat luas, berkaitan juga terhadap peningkatan taraf hidup seseorang dan juga seluruh keluarganya yang bekerja di perusahaan tersebut. Diakses dari jurnal kementrian lingkungan hidup.

Diperjelas kembali oleh Jhon Elkington (1987) bahwa CSR dikemas dalam tiga fokus yang disingkat menjadi 3P, yaitu profit, planet dan people. Dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut, Profit diartikan sebagai perusahaan yang baik tidak hanya berkonotasi pada keuntungan ekonomi saja. Planet diartikan dengan memiliki kepedulian terhadap kelestarian lingkungan, dan People dapat diartikan sebagai bentuk kesejahteraan masyarakat. CSR (Corporate Social Responsibility) seringkali dianggap guna mensejahterakan masyarakat sekitar dimana perusahaan tersebut beroperasi, namun kenyataannya implementasi CSR

(Corporate Social Responsibility) juga dapat dilakukan di dalam perusahaan itu sendiri. Dapat dikatakan juga guna mensejahterakan karyawan di perusahaan tersebut. Dengan demikian, semua lini dari mulai *internal* sampai dengan *external* perusahaan ikut sejahtera bersamaan.

Perkembangan kegiatan CSR yang berlangsung di Indonesia tidak terpisahkan dari kondisi sosial, politik, dan ekonomi yang telah atau sedang terjadi. Pasca orde baru terjadi perubahan pola di masyarakat dalam menyampaikan opini. Masyarakat mulai geram dengan tindakan perusahaan yang beroperasi di lingkungan mereka, perusahaan dirasa merugikan dan tidak memperdulikan masyarakat sekitar. Karena itu, muncul tuntutan dari masyarakat terhadap perusahaan terkait kepedulian atau tanggung jawab akan khalayak sekitar.

Namun, dikarenakan CSR menjadi tanggung jawab dan mengeluarkan anggaran sebuah perusahaan, kegiatan tersebut dianggap oleh beberapa perusahaan sebagai sebuah beban. Beberapa perusahaan pada saat itu belum menyadari atau memahami bagaimana kegiatan CSR dijalankan dengan baik dan benar. Tetapi, dikarenakan desakan pemerintah dalam merumuskan regulasi mengenai implementasi CSR menjadikan program tersebut sebagai sebuah kegiatan yang harus dilakukan oleh perusahaan.

Lambat laun, konsep dan pelaksanaan CSR sudah diyakini sebagai bentuk kegiatan yang dapat meningkatkan kepercayaan dan kepedulian terhadap publik. Pentingnya pelaksanaan program CSR pada akhirnya mulai dilihat dan disadari oleh berbagai *stakeholder* seperti, perusahaan serta pemerintah dan publik.

B) Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR)

Grindle, (1980) menjelaskan dari beberapa definisi tersebut diatas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut tiga hal, yaitu : 1) adanya tujuan atau sasaran kebijakan; 2) adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan; dan 3) adanya hasil kegiatan. Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang, untuk mengimplementasikan kebijakan publik ada dua pilihan langkah yaitu, langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Implementasi yakni dapat diartikan sebagai sebuah bentuk kebijakan yang berhubungan antara tujuan dan pelaksanaannya. Implementasi sejatinya memiliki tugas guna merealisasikan tujuan masyarakat melewati kegiatan instansi pemerintah yang akan mengikutsertakan pihak-pihak yang bersangkutan. Jika dilihat dari segi konsep, Implementasi terbagi menjadi dua konsep yakni implementasi sebagai konsep pertama berupa *Intention*,

Output, Outcome dapat diartikan sebagai fungsi atas maksud dan tujuan. Adapun, hasil dari implementasi dapat dikatakan sebagai sebuah produk. Implementasi sebagai konsep kedua berupa *Policy, Formator, Implementor, Initiator, Time* dapat dijelaskan bahwa ketika implementasi berjalan mempunyai kebijakan sendiri kemudian dilaksanakan lalu dijalankan dengan batas waktu tertentu.

Menurut A.B Susanto (2007:14) dalam aktivitas implementasi CSR, perusahaan tentu mendapatkan banyak sekali manfaat, diantaranya :

1. Perusahaan yang menjalankan tanggung jawab sosialnya secara konsisten akan mendapatkan dukungan luas dari komunitas yang telah merasakan manfaat dari berbagai aktivitas yang dijalankannya. CSR (Corporate Social Responsibility) akan mendongkrak citra perusahaan yang dalam rentang waktu panjang akan meningkatkan reputasi perusahaan.
2. CSR (Corporate Social Responsibility) dapat berfungsi sebagai pelindung dan membantu perusahaan meminimalkan dampak buruk yang diakibatkan suatu krisis.
3. Keterlibatan dan kebanggaan karyawan. Karyawan akan merasa bangga bekerja pada perusahaan yang memiliki reputasi baik, yang secara konsisten melakukan upaya-upaya untuk membantu meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat dan lingkungan sekitarnya.
4. CSR (Corporate Social Responsibility) yang dilaksanakan secara konsisten akan mampu memperbaiki dan mempererat hubungan antara perusahaan dan *stakeholder.*
5. Meningkatnya penjualan seperti yang terungkap dalam riset *Roper Search Worldwide*, yaitu bahwa konsumen akan lebih menyukai produk-produk yang dihasilkan oleh perusahaan yang konsisten menjalankan tanggung jawab sosialnya sehingga memiliki citra yang baik

C) Pengaturan Dalam Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR)

Ketentuan mengenai kegiatan CSR di Indonesia diatur dalam Undang-undang No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal dan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas yang mewajibkan perseroan atau penanam modal untuk melaksanakan tanggung jawab sosial perusahaan. Ketentuan ini bertujuan untuk mendukung terjalinnya hubungan yang serasi dan seimbang antara perusahaan dengan lingkungan sesuai dengan nilai, norma, dan budaya masyarakat setempat. Pengaturan CSR juga bertujuan untuk

mewujudkan pembangunan ekonomi berkelanjutan guna meningkatkan kualitas kehidupan dan lingkungannya (Wahyudi dan Azheri, 2008).

Program CSR sudah dianggap menjadi tanggung jawab sosial bagi seluruh perusahaan maupun organisasi yang sedang berjalan. Hal tersebut membuat program CSR menjadi aspek penting dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Dengan berjalannya program CSR dengan baik dan benar akan membuat masyarakat luas semakin percaya akan perusahaan atau organisasi tersebut. Program CSR dijalankan tidak melulu untuk profit perusahaan, namun juga untuk mensejahterakan masyarakat sekitar.

2. CITRA PERUSAHAAN

Anggoro, (2000:59) menjelaskan citra perusahaan merupakan citra dari suatu organisasi atau perusahaan secara keseluruhan, jadi citra perusahaan sendiri bukan hanya terdiri dari citra dari suatu produk dan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan saja, tetapi juga meliputi citra perusahaan secara menyeluruh. Ada beberapa hal yang dapat meningkatkan citra perusahaan, seperti sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan-keberhasilan di bidang keuangan yang pernah diraih, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja yang besar, kesediaan dalam memikul tanggung jawab sosial (CSR), komitmen mengadakan riset, dan sebagainya.

Citra perusahaan atau organisasi di mata masyarakat bukan hanya terkait sebuah jasa yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan melainkan citra tersebut meliputi keseluruhan aspek perusahaan atau organisasi. Citra tersebut tentu bersifat berubah-ubah tergantung apa saja yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi tersebut. Jika sebuah perusahaan atau organisasi melakukan suatu hal yang membuat masyarakat dirugikan maka citra atau reputasi perusahaan atau organisasi tersebut akan secara otomatis menjadi buruk dan tentunya jika sebuah perusahaan atau organisasi melakukan suatu hal yang membuat masyarakat diuntungkan dan disambut dengan antusias oleh masyarakat maka secara otomatis citra perusahaan atau organisasi tersebut akan menjadi baik.

Hawkins (2000) berpendapat bahwa proses terbentuknya citra perusahaan berlangsung pada beberapa tahapan, yaitu:

1. Obyek mengetahui (melihat atau mendengar) upaya yang dilakukan perusahaan dalam membentuk citra perusahaan.
2. Memperhatikan upaya perusahaan tersebut.
3. Setelah adanya upaya perhatian obyek mencoba memahami semua yang ada pada upaya perusahaan.

4. Terbentuknya citra perusahaan pada obyek.
5. Citra perusahaan yang terbentuk akan menentukan perilaku obyek sasaran dalam hubungannya dengan perusahaan.

Kasali (2003:28) berpendapat bahwa upaya perusahaan sebagai sumber informasi terbentuknya citra perusahaan memerlukan keberadaan secara lengkap. Informasi yang lengkap berguna sebagai informasi yang dapat menjawab kebutuhan dan keinginan obyek sasaran. Dengan kata lain, apabila sumber informasi yang disediakan tidak lengkap, maka pemahaman obyek tentang suatu perusahaan juga menjadi tidak lengkap, sehingga dapat menghasilkan citra perusahaan yang tidak sempurna.

Namun, dengan sekuat tenaga upaya yang dilakukan oleh perusahaan atau organisasi dalam membentuk citra atau reputasi, jika visi dan misi yang dicanangkan tidak sesuai dengan kebutuhan bagi masyarakat luas akan menjandikan citra atau reputasi tersebut berada di tengah-tengah. Dapat diartikan, masyarakat belum sepenuhnya percaya kepada perusahaan atau organisasi tersebut. Jika upaya tersebut dilakukan tanpa melihat kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat maka upaya tersebut dirasa sia-sia. Seperti yang telah kita ketahui bahwa citra bersifat berubah-ubah tidak tetap.

Semua perusahaan atau organisasi yang beroperasi tentu ingin mendapatkan citra yang baik di mata masyarakat. Jika citra perusahaan di mata masyarakat baik, maka akan memberikan manfaat untuk kelangsungan kinerja perusahaan atau organisasi tersebut. Adapaun manfaat yang akan perusahaan atau organisasi dapatkan yakni :

1. Dapat mencari SDM yang berkualitas guna meningkatkan daya saing terhadap perusahaan atau organisasi lain.
2. Mendapatkan kesempatan peluang bisnis yang cukup besar.
3. Kesuksesan program atau layanan terbaru yang dicanangkan akan didapatkan.
4. Semua program yang dijalankan akan terasa lebih efisien dalam pelaksanaannya.
5. *Stakeholder* akan sangat percaya terhadap perusahaan atau organisasi yang mempunyai citra atau reputasi baik.
6. Timbul rasa percaya yang tinggi di masyarakat akan semua upaya yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau organisasi.
7. Perusahaan atau organisasi akan menikmati bagaimana kenaikan pendapatan dan juga jumlah laba.

3. ANALISIS SWOT

SWOT sendiri adalah sebuah singkatan dari S (*Strenght*) berarti kekuatan, W (*Weakness*) berarti kelemahan yang dimiliki, O (*Opportunities*) berarti peluang, dan terakhir T (*Treats*) berarti ancaman. Keempat unsur yang telah disebutkan tersebut saling berkaitan sehingga dapat dikatakan analisis SWOT. Dalam garis besar, kekuatan dapat dikatakan sebuah unsur yang harus ditonjolkan oleh sebuah organisasi/perusahaan karena unsur kekuatan yang dapat mendongkrak reputasi organisasi/perusahaan.

Namun, dibalik kekuatan yang selalu ditonjolkan, kelemahan jangan sampai dilewatkan. Kelemahan pasti akan selalu ada pada organisasi/perusahaan, kelemahan juga biasanya datang dari internal sebuah organisasi/perusahaan. Oleh karena itu, kelemahan harus diselesaikan dan diminimalisir sedemikian rupa oleh phak internal organisasi/perusahaan.

Peluang-peluang yang telah dicari dan dilihat dapat diraih dengan mudah jika pandai melihat celah. Celah yang disebutkan dapat diartikan sebagai sebuah gelas yang perlahan harus diisi agar menjadi penuh. Ancaman ketika menjalankan rencana juga pasti selalu ada, namun ancaman bukanlah sebuah bentuk hambatan jika dianalisis dengan baik dan benar. Karena ancaman dapat menjadi *boomerang* bagi sebuah organisasi/perusahaan

Dalam pembagian analisis SWOT, bagian *strenght* (kekuatan) dan *weakness* (kelemahan) terletak pada genggaman bagian dalam organisasi/perusahaan. Kedua bagian ini juga sangat erat kaitannya dengan sumber daya dan manajemen organisasi. Pada bagian *opportunities* (peluang) dan *treats* (ancaman) merupakan kebalikan daripada kekuatan dan kelemahan yaitu berada dalam genggaman eksternal organisasi/perusahaan. Dapat diartikan peluang dan ancaman adalah hasil dari dinamika yang terjadi di masyarakat. Kedua bagian ini sangat ditentukan dengan adanya kemampuan komunikasi, jaringan, dan kerja sama dengan orang lain.

G.METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2013) dalam jurnal berjudul "Implementasi CSR (Corporate Social Responsibility) PT. Agung Perdana Dalam Mengurangi Dampak Kerusakan Lingkungan"ditulis oleh Haris, A, Purnomo, E, P. metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yan alamiah, (sebagai lawannya adalah sebagai eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat

induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, sehingga dapat mendeskripsikan bagaimana pengimplementasian CSR (Corporate Social Responsibility) BPJS Kesehatan Kota Bengkulu.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Peneliti sudah melakukan penelitian di BPJS Kesehatan Kota Bengkulu yang beralamat di Jl. Pembangunan No.14 Jemb. Kecil, Kec. Singaran Pati, Kota Bengkulu 38225. Lama penelitian diprediksi akan mencapai kurang lebih satu bulan.

3. Narasumber/Informan Penelitian

Narasumber dalam penelitian kali ini terdiri dari 3 orang, pertama yaitu Mitra Akbar, S.E, AAAK selaku Kepala Bidang , Umum, dan Komunikasi Publik. Kedua, Dedi Wahyudi selaku Staff Hukum & Hubungan Eksternal. Ketiga, Bapak Imran selaku pengurus masjid Nurul Islam di Sukaraja, Bengkulu. Keempat, Bapak Tarjim selaku perwakilan Kelurahan Rawa Makmur. Kelima, Bapak Mulyan Susanto selaku pimpinan Yayasan Mulyan Al-Hizam. Keenam, Bapak Raditya selaku bagian Humas di Dinas Perhubungan Kota Bengkulu. Ketujuh, Ibu Dwi selaku bagian Umum di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu.

4. Pengumpulan Data

Jenis data dalam penelitian yang dilakukan yaitu data primer, hanya dengan melakukan wawancara terhadap pihak terkait. Demi mendapatkan data yang akurat, peneliti akan merekam kegiatan wawancara yang akan dilakukan.

5. Analisis Data

Setelah wawancara selesai dan juga telah direkam, peneliti akan melakukan transkrip data dan mencatat ulang apa saja yang telah dikemukakan oleh narasumber. Setelah itu jawaban yang dikemukakan oleh narasumber akan dibagi sesuai dengan tema yang telah peneliti pisahkan.

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan menjabarkan mengenai BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Seperti yang kita ketahui bahwa lembaga jaminan pemeliharaan kesehatan di Indonesia yaitu BPJS Kesehatan sudah menjadi sebuah solusi untuk meringankan masalah biaya ketika mengalami kejadian-kejadian yang tidak diinginkan.

A. SEJARAH BERDIRINYA BPJS KESEHATAN

Dalam sejarahnya, sejak zaman dahulu jaminan kesehatan khususnya di Indonesia telah dijalankan. Namun sempat terhenti sejenak dikarenakan Indonesia belum merdeka, setelah kemerdekaan Indonesia pada tahun 1949 kemudian Indonesia mendapatkan pengakuan kedaulatan dari Pemerintah Belanda saat itu barulah jaminan kesehatan di Indonesia dilanjutkan kembali untuk menunjang kebutuhan pelayanan kesehatan khususnya bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) beserta keluarganya.

Pada saat Menteri Kesehatan yang bernama Prof. G.A. Sibawessy menjabat pada tahun 1966 sampai dengan 1978 menyelenggarakan asuransi kesehatan terkhusus bagi PNS beserta keluarga. Program itu cukup berkembang dengan pesat dikarenakan pada saat itu negara maju sudah memberlakukan hal yang sama. Namun sebagaimana yang kita ketahui pada saat itu program jaminan kesehatan belum bisa mencakup seluruh aspek masyarakat Indonesia, dalam artian hanya aspek kecil saja yang dapat menikmati jaminan kesehatan. Kepersertaan BPJS Kesehatan pada saat itu hanya diperuntukkan bagi pegawai negeri sipil beserta anggota keluarganya saja. Namun, Menteri Kesehatan pada saat itu yakin suatu hari nanti jaminan kesehatan tersebut dapat mencakup seluruh aspek masyarakat di Indonesia.

Pada tahun 1968 pemerintah Indonesia kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Kesehatan (PMK) Nomor 1 Tahun 1968 dan juga membentuk Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan penerima pensiun beserta keluargannya.Tahun 1984 pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 dan 23 Tahun 1984. BPDPK berubah status menjadi BUMN atau disebut PHB (Perum Husada Bhakti) dan mempunyai tugas melayani jaminan kesehatan bagi PNS, pensiunan PNS, veteran, perintis kemerdekaan, dan tentunya anggota keluargannya.

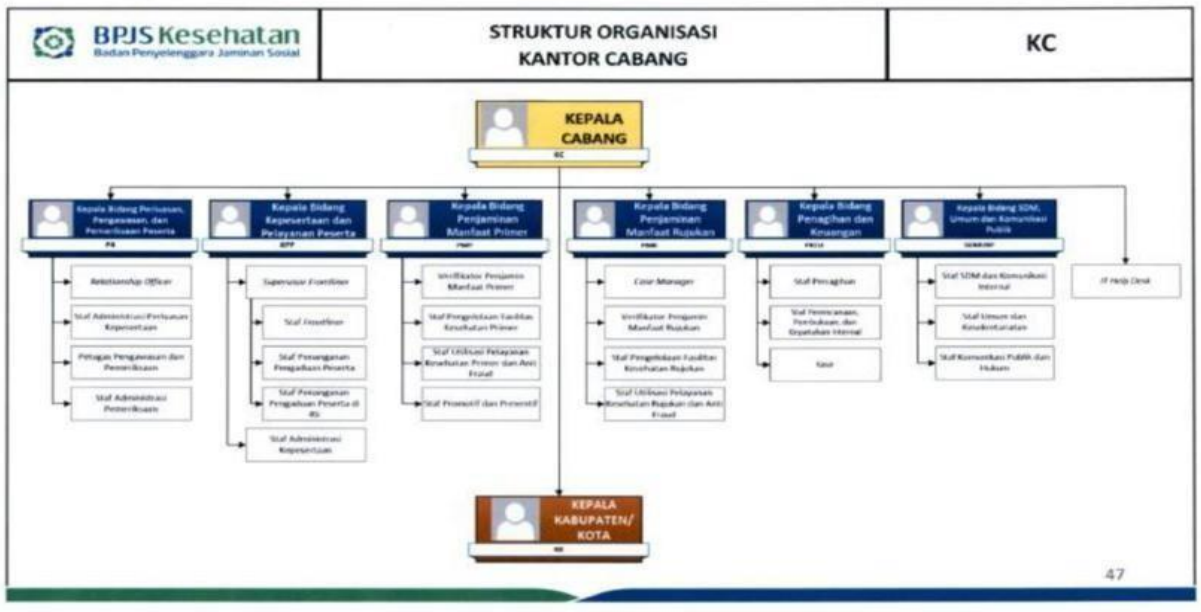
Tahun 1992 PHB berubah status menjadi PT Askes (Persero) melalui peraturan Nomor 6 Tahun 1992. PT Askes (Persero) mulai menjangkau karyawan BUMN melalui Program Askes Komersial. Pada Januari 2005, PT Askes (Persero) dipercaya pemerintah guna melaksanakan Program Jaminan Kesehatan bagi Masyarakat Miskin (PJKMM).

Program ini sekarang dikenal menjadi Askeskin dikarenkan sasaran program ini yaitu masyarakat tidak mampu sebanyak 60 juta jiwa. PT Askes (Persero) juga menciptakan Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Umum (PJKMU), diperuntukan untuk masyarakat yang tidak mendapatkan program oleh Jamkesmas, Askes Sosial, dan asuransi swasta. Pada saat itu, sebanyak 6,4 juta jiwa yang berasal dari 200 kabupaten/kota telah menjadi peserta PJKMU.

Pada tanggal 1 Januari 2014, BPJS Kesehatan mulai resmi beroperasi. Hal ini berawal pada tahun 2004 saat pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN). Pada tahun 2011, pemerintah menetapkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) serta menunjuk PT Askes (Persero) sebagai 65 penyelenggara program jaminan sosial di bidang kesehatan. Sehingga PT Askes (Persero) berubah menjadi BPJS Kesehatan.

Perlu ditekankan bahwa dalam praktiknya kinerja program CSR pada awalnya menjadi sebuah program yang bermodalkan anggaran yang cukup besar dikarenakan masih berbentuk Korporat, namun sejak digantinya menjadi organisasi maka merubah pula nama menjadi Organisasi dan juga merubah program CSR (*Corporate Social Responsibility*) menjadi OSR (*Organization Social Responsibility*). Namun, mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi sama persis seperti CSR hanya saja berbeda pada anggaran.

B. STRUKTUR ORGANISASI BPJS KESEHATAN KOTA BENGKULU DAN PUSAT



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Cabang (https://seputarbahan.me/)

Pada gambar **(2.1)** walaupun kantor cabang, struktur organisasi BPJS Kesehatan Kantor Cabang dapat dilihat bahwa struktur organisasi tersebut sangat terstruktur dan lumayan kompleks. Setiap elemen pada struktur organisasi tentu memiliki tugas yang harus diemban oleh kepala cabang, kepala bidang, staff-staff, dan yang lain nya. Kepala Cabang tentunya mempunyai tugas dan wewenang yang sangat penting bagi kantor cabang sebagai berikut :

- Bertanggung jawab atas seluruh unit yang tersebar di berbagai Kabupaten/Kota dimana kantor cabang tersebut berada.
- Mengatur jalannya seluruh kegiatan yang ada pada kantor cabang guna mendapatkan pencapaian yang tepat sasaran.
- Selalu memberikan arahan atau nilai-nilai penting kepada kepala bidang dalam menjalankan tugas agar sesuai dengan visi & misi BPJS Kesehatan.
- Dapat mewakilkan direksi pada cakupan wilayah kerja guna meningkatkan kedekatan dan juga kerja sama antar *stakeholder* atau kolega perusahaan.
- Wajib dalam hal melaporkan bagaimana perkembangan kinerja yang terjadi di Kantor Cabang maupun Kantor Kabupaten/Kota secara rutin dalam kurun waktu 1 tahun kepada Kantor Pusat.
- Harus menandatangani surat-surat penting dan juga kegiatan yang diwakili oleh Kepala Cabang.
- Harus menandatangani atau menyetujui & menolak semua laporan dalam bentuk pengajuan dari klien tentu dengan cara memperhatikan berbagai aturan yang ditentukan oleh BPJS Kesehatan.

Kantor cabang BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dipimpin atau diketuai oleh Kepala Cabang yang didampingi oleh keenam Kepala Bidang dan berbagai Kepala Kabupaten/Kota yakni :

- Kepala Cabang BPJS Kesehatan selain menaungi Kepala Bidang juga menaungi Kepala Kabupaten/Kota dan mempunyai tugas yang sangat berpengaruh bagi kelangsungan unit kantor yang berada di Kabupaten/Kota yaitu bertanggung jawab atas seluruh unit yang tersebar di berbagai Kabupaten/Kota dimana kantor cabang tersebut berada.
- Kepala Bidang Pemasaran, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta mempunyai tugas guna mengadakan kampanye atau semacam pengenalan kepada masyarakat dalam bentuk yang menarik agar menjadi perhatian masyarakat sekitar mengenai BPJS

Kesehatan, memberikan informasi yang menarik terhadap masyarakat luas, memberikan pengawasan atau pantauan terhadap peserta jika terjadi hal yang tidak diinginkan, dan memberikan edukasi sekaligus melakukan pemeriksaan kepada peserta tentang sistem dan juga tata cara di BPJS Kesehatan. Kepala Bidang Pemasaran, Pengawasan, dan Pemeriksaan Peserta juga memiliki staff-staff yang dinaunginya yakni :

- RO (*Relations Officer*) bertugas untuk menjaga dan mempertahankan hubungan baik dengan masyarakat luas guna meningkatkan rasa percaya dari masyarakat terhadap perusahaan/organisasi. RO juga menjadi garda depan atau istilahnya seperti muka dari BPJS Kesehatan kantor cabang guna membangun hubungan baik kepada khalayak ramai.
- Staff Administrasi dan Administrasi Pemasaran Kepersertaan memiliki bertugas untuk merekap data calon peserta, merekap data perusahaan meliputi surat domisili, surat bukti dilakukannya transaksi dan yang terpenting surat penting asset perusahaan atau organisasi, membuat surat yang *notabene*nya resmi, membuat perjadwalan yang berhubungan dengan peserta, melakukan verifikasi dokumen-dokumen penting dari peserta, melakukan pengolahan sebuah data, menjadi *back up* bagi RO (*Relations Officer)*.
- Petugas Pengawasan dan Pemeriksaan, dan Staff Administrasi Pemeriksaan bertugas sebagai bagian pemeriksaan dan juga pengawasan terhadap peserta jaminan kesehatan apakah semua elemen masyarakat yang telah diwajibkan telah terdaftar dalam jaminan kesehatan atau tidak. Hal ini dilakukan karena mengingat kewajiban bagi seluruh masyarakat Indonesia maupun luar yang masuk kedalam ketentuan peserta wajib mengikuti jaminan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan.
- Staff Administrasi Pemeriksaan bertugas dalam mengelola data peserta yang mengikuti jaminan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan dan juga memasukkan data pasti jumlah peserta yang harus dibagi menjadi beberapa elemen pekerjaan, menyimpan arsip-arsip data terdahulu dan juga data-data penting ketika melakukan pemeriksaan peserta.

- Kepala Bidang Kepersertaan dan Pelayanan Peserta mempunyai tugas yaitu mengumpulkan dan memperbarui data peserta yang telah mempunyai kartu BPJS atau konsumen/pelanggan jaminan kesehatan diberikan oleh BPJS Kesehatan, selain itu

mempunyai tugas untuk selalu terhubung dengan pihak internal organisasi/perusahaan guna memberikan atau memberitahu informasi peserta jaminan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan terhadap pihak internal agar pihak internal dapat mengetahui bagaimana perkembangan peserta jaminan kesehatan tersebut, dan dapat memberikan sebuah sanksi dalam bentuk sanksi administrasi jika tidak mematuhi dilakukannya pembayaran iuran. Kepala Bidang Kepertsertaan dan Pelayanan Peserta juga memiliki staff-staff yang dinaunginya sebagai berikut :

- *Supervisor Frontliner* bertugas memberikan suatu informasi yang jelas, valid, dan mudah dimengerti oleh peserta. Bagian ini juga menjadi salah satu bagian penting bagi perusahaan karna pada bidang kali ini dalam menjalankan tugasnya langsung terjun ke lapangan menghadapi pelanggan dan juga khalayak ramai. *Supervisor Frontliner* juga dapat mengatur kinerja para staff-staffnya dalam menjalankan tugasnya terutama dalam bidang kepersertaan, dapat menerangkan atau mendeskripsikan bagaimana cara menangani peserta maupun pelanggan, dapat melakukan kontrol diri baik dalam lingkungan internal maupun external, dan juga dapat melakukan evaluasi bagi diri sendiri maupun bagi bawahannya atau staff-staff nya. *Supervisor Frontliner* seperti menjadi acuan bagi para staff-staff dalam bidang kepersertaan di BPJS Kesehatan Kantor Cabang. *Supervisor Frontliner* juga menaungi beberapa staff yakni :
    a) Staff Kepersertaan mempunyai tugas yaitu mengumpulkan dan memperbarui data peserta yang ingin atau telah terdaftar dalam program jaminan kesehatan BPJS Kesehatan.
    b) Staff Penanganan Pengaduan Peserta memiliki tugas dalam menangani berbagai keluhan berbagai peserta jaminan kesehatan di BPJS Kesehatan.
    c) Staff Penanganan Pengaduan Peserta di Rumah Sakit (RS) tugas dalam menangani berbagai keluhan berbagai peserta jaminan kesehatan di Rumah Sakit.
- Staff Administrasi Kepersertaan bertugas dalam melakukan semua mengenai proses administrasi peserta dari mulai pendaftaran sampai pada tahap proses pemberian kartu BPJS kepada peserta.

- Kepala Bidang Penjamin Manfaat Primer bertugas sebagai penganalisa fasilitas kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan pada tingkat pertama, melakukan

monitoring obat-obatan yang akan diberikan kepada peserta jaminan kesehatan, melakukan tahap pendaftaran pada (FKTP) jaminan kesehatan dalam tingkat pertama dan juga (FKTL) tingkat lanjutan, memberikan informasi pada tahap promosi kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan, melakukan usaha pemberian layanan kesehatan yang diberikan kepada peserta dalam bentuk invidual maupun kelompok, memproses peserta jaminan kesehatan yang ingin melakukan perawatan inap persalinan, melakukan pelaksanaan kesehatan yang bersifat wajib, melakukan terhadap pengelolaan transportasi ambulan ketika genting dan dibutuhkan, dan berhak mengelola mutu terhadap layanan jaminan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan. Kepala Bidang Penjamin Manfaat Primer mempunyai staff-staff yang dinaunginya sebagai berikut :

- Verifikator Penjamin Manfaat Primer bertugas untuk memverifikasi bahwa jaminan kesehatan yang diberikan telah sesuai atau tidak dengan ketentuan yang berlaku di BPJS Kesehatan.
- Staff Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Primer betugas untuk mengelola fasilitas jaminan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan.
- Staff Utilitas Pelayanan Kesehatan Primer dan Anti Fraud Kecurangan bertugas untuk memberikan manfaat yang baik dalam menjalankan layanan jaminan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kepada pesertanya dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan tidak ada kecurangan yang dilakukan dalam pelaksanaannya.
- Staff Preventif dan Promotif bertugas dalam melaksanakannya proses promosi layanan jaminan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan kepada khalayak ramai dan juga bertugas sebagai pencegah terjadinya hal yang tidak diinginkan dalam menjalankan proses layanan jaminan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan.

- Kepala Bidang Penjamin Manfaat Rujukan bertugas untuk menganalisa atau menganalisis apa saja kebutuhan fasilitas kesehatan yang diinginkan ataupun diberikan pada tahap tingkat lanjutan layanan jaminan kesehatan, melakukan pengelolaan pada mutu sebelum, saat, dan juga setelah melakukan pelayanan FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan), melaksanakan peninjauan kembali terhadap pemanfaatan manfaat pelayanan FKTP maupun FKTL, wajib melakukan laporan kinerja yang diberikan oleh pelaksana FKTL (Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan).

Kepala Bidang Penjamin Manfaat Rujukan mempunyai staff-staff yang dinaunginya sebagai berikut :

- Case Manager bertugas dalam melaksanakan pengelolaan pelayanan fasilitas jaminan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan kepada pesertanya.
- Verifikator Penjamin Manfaat Rujukan bertugas untuk memverifikasi adanya fasilitas jaminan kesehatan yang dijalankan guna melihat manfaat dengan adanya pelaksanaan jaminan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan.
- Staff Pengelolaan Fasilitas Kesehatan Rujukan bertugas dalam mengelola semua fasilitas kesehatan dari mulai tingkat pertama sampai dengan tingkat lanjutan.
- Staff Utilitas Pelayanan Kesehatan Rujukan dan Anti Fraud bertugas sebagai pemberian manfaat ketika dilaksanakannya pelayanan jaminan kesehatan dan memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan jaminan kesehatan tersebut tanpa adanya kecurangan.

- Kepala Bidang Penagihan dan Keuangan bertugas dalam melaporkan semua proses dalam hal keuangan misalnya pembayaran pajak, pembayaran giro, pengelolaan uang tunai dan uang muka jika melakukan proses apa pun, pengelolaan pembayaran terhadap (FKTP) Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama yang dilakukan per-bulan berdasarkan seberapa banyak peserta yang telah mendaftar tanpa melihat atau memikirkan banyaknya pelayanan jaminan kesehatan yang akan diberikan oleh BPJS Kesehatan kepada peserta jaminan kesehatan. Melakukan proses tagihan dan mengumpulkan iuran yang dibayarkan oleh peserta jaminan kesehatan dan juga pengelolaan uang kas kantor. Wajib melakukan pelaporan adanya asset data perusahaan dan perincian menggunakan keuangan tahunan. Memulihkan proses ketika menjalankan iuran keuangan dan juga memulihkan bukti pelaksanaan verifikasi pada saat melakukan setoran keuangan. Melakukan penerimaan dan melakukan pengecekan terhadap rekening peserta jaminan kesehatan BPJS Kesehatan, dan melaksanakan proses dalam mengisi keuangan kas kantor BPJS Kesehatan. Kepala Bidang Penagihan dan Keuangan mempunyai staff-staff yang dinaunginya sebagai berikut :

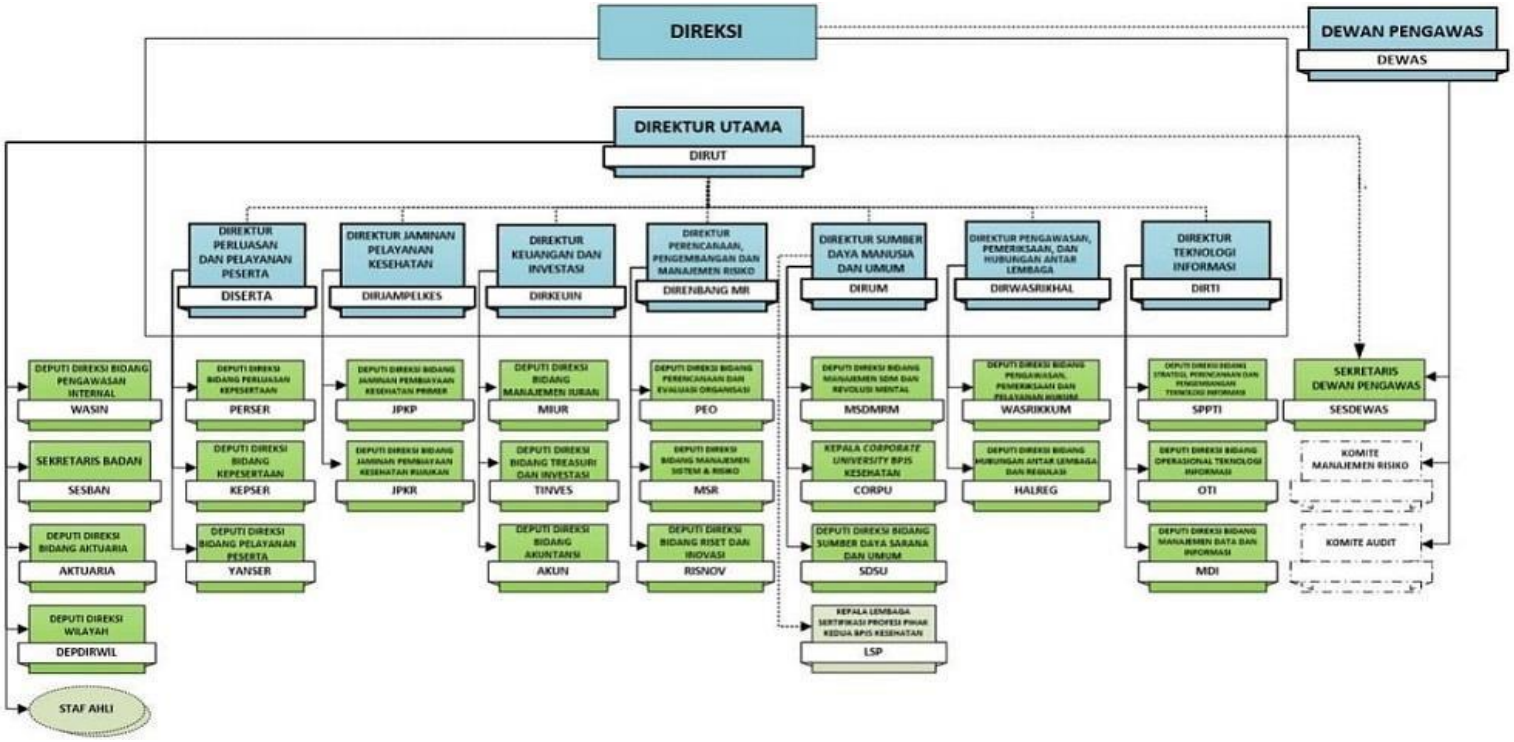
  - Staff Penagihan bertugas untuk dilaksanakannya tagihan iuran jaminan kesehatan peserta BPJS Kesehatan.

- Staff Perencanaan, Pembukuan, dan Kepatuhan Internal bertugas untuk melaksanakan proses perencanaan jaminan kesehatan, melakukan proses pembukuan dan pengarsipan data keuangan. Memberikan keyakinan kepada semua aspek perusahaan akan peraturan agar mematuhi adanya keuangan yang dijalankan guna meningkatkan fasilitas jaminan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan.
- Kasir bertugas untuk melakukan proses transaksi pada saat melakukan iuran fasilitas kesehatan maupun keuangan kas kantor.

- Kepala Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik bertugas dalam mencocokkan data aset BPJS Kesehatan guna mengurangi adanya kesalahan dalam hal meng-*input* data. Melakukan pengolahan surat-menyurat yang akan masuk maupun keluar. Berhak melakukan pengawasan terhadap seluruh pegawai BPJS Kesehatan di kantornya agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan. Melakukan penyusunan kerjasama antar tim guna menunjang kemudahan dalam melaksanakan tugasnya. Berhak mengusulkan atas penghapusan melakukan aktivitas yang bersifat tetap. Melakukan pengurusan adanya tata usaha perusahaan, kelengkapan rumah tangga, dan dilaksankannya penyusunan perencanaan dilakukannya strategi pengelolaan kuangan yang baik dan matang. Kepala Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik mempunyai staff-staff yang dinaunginya sebagai berikut :
    - Staff SDM dan Komunikasi Internal bertugas untuk melakukan urusan dalam internal perusahaan dan melakukan peninjauan kembali pada masalah atau ide yang ada di internal perusahaan.
    - Staff Umum dan Kesekretariatan bertugas dalam kepengurusan bagian umum dan sekeretariat BPJS Kesehatan.
    - Staff Komunikasi Publik dan Hukum bertugas untuk melakukan semua urusan diluar perusahaan seperti dilakukannya CSR *(Corporate Social Responsibility)* yang sekarang berubah menjadi OSR *(Organitations Social Responsibility)* dan juga mengenai surat-menyurat dari khalayak ramai atau masyarakat.

Adapun yang telah penulis terangkan bahwa pada bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik salah satu tugasnya yaitu menjalankan program CSR yang telah diwajibkan dan telah tertera pada Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 pasal 74 tentang Perseroan Terbatastelah menjelaskan bahwa *(Corporate Social Resposibility)*CSR wajib diselenggarakan bagi perusahaan korporasi pada bidang dalam cakupan sumber daya alam.

Terkhusus untuk Staff Komunikasi Publik dan Hukum adalah penanggung jawab atas program implementasi program CSR.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Kantor Pusat (https://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/pages/detail/2010/3**)**

Pada gambar **(2.2)** BPJS Kesehatan kantor pusat mempunyai berbagai jajaran direksi dan pengawasan yang sangat terstuktur dan kompleks. Pada posisi tertinggi dari BPJS Kesehatan terdapat Dewan Pengawas dan Direktur Utama yang menaungi Sekretaris Dewan Pengawas, Komite Manajemen Risiko, Komite Audit, dan para staff dibawah posisi kepala sub-bidang yakni Deputi Direksi Bidang Pengawasan Internal, Sekretaris Badan, Deputi Direksi Bidang Aktuaria, Deputi Direksi Wilayah dan Staff Ahli. Dewan Pengawas dan Direktur Utama secara bersama berkoordinasi dalam menjalankan tugasnya. BPJS Kesehatan memiliki Direktur Utama yang didampingi 7 (tujuh) direktur sub-bidang diantaranya :

- Direktur Perluasan Dan Pelayanan Peserta yang menaungi Deputi Direksi Bidang Perluasan Kepersertaan, Deputi Direksi Bidang Kepersertaan, dan Deputi Direksi Bidang Pelayanan Peserta.
- Direktur Jaminan Pelayanan Kesehatan yang menaungi Deputi Direksi Bidang Jaminan Pembiayaan Kesehatan Primer dan Deputi Direksi Bidang Jaminan Pembiayaan Kesehatan Rujukan.

- Direktur Keuangan Dan Investasi yang menaungi Deputi Direksi Bidang Manajemen Iuran, Deputi Direksi Bidang Manajemen Sistem & Risiko, dan Deputi Direksi Bidang Akuntansi.
- Direktur Perencanaan, Pengembangan, dan Manajemen Risiko yang menaungi Deputi Direksi Bidang Perencanaan Dan Evaluasi Organisasi, Deputi Direksi Bidang Manajemen Sistem & Risiko, dan Deputi Direksi Bidang Riset dan Inovasi.
- Direktur Sumber Daya Manusia Dan Umum yang menaungi Deputi Direksi Bidang Manajemen SDM Dan Revolusi Mental, Kepala *Corporate University BPJS Kesehatan*, dan Deputi Direksi Bidang Sumber Daya Sarana Dan Umum. Direktur Sumber Daya Manusia Dan Umum berkoordinasi dengan Kepala Lembaga Sertifikasi Profesi Pakar Kedua BPJS Kesehatan dalam melakukan tugas nya.
- Direktur Pengawasan, Pemeriksaan, dan Hubungan Antar Lembaga yang menaungi Deputi Direksi Bidang Pengawasan, Pemeriksaan, dan Pelayanan Hukum. Staff selanjutnya yaitu Deputi Direksi Bidang Hubungan Antar Lembaga dan Regulasi.
- Terakhir yaitu Direktur Teknologi Informasi yang menaungi Deputi Direksi Strategi Perencanaan dan Pengembangan Teknologi Informasi, Deputi Direksi Bidang Operasional Teknologi Informasi, dan Deputi Direksi Bidang Manajemen Data dan Informasi.

Sebagaimana yang telah kita ketahui, sebagai sebuah organisasi yang cukup dikenal oleh masyarakat luas pasti memiliki sturuktur organisasi yang sangat kompleks. Seperti pada gambar **(2.1)**dan **(2.2)** telah menunjukkan bahwa sebuah struktur organisasi BPJS Kesehatan sangat kompleks dan penuh tanggung jawab di dalamnya.

Adapun seperti yang kita tahu, dalam sebuah struktur organisasi tentu mempunyai tugas dan wewenangnya masing-masing. Tentu, setiap struktur organisasi mempunyai pimpinan atau penanggung jawab pada posisi tertinggi di sebuah organisasi atau perusahaan yang akan membawahi seluruh staff-staff nya. Seperti pada gambar **(2.1)** sangat jelas terlihat bahwa kepala cabang BPJS Kesehatan Kota Bengkulu mempunyai bawahan yang banyak seperti kepala bidang dan staff-staff dibawahnya.

Dalam organisasi juga terdapat dewan pengawas, posisi Ketua Dewan Pengawas dijabat oleh dr. Achmad Yurianto. Dibawah naungan ketua dewan pengawas terdapat anggota-anggota nya yakni, Regina Maria Wiwieng Handayaningsih, S.H, Indra Yana, S.H, Inda Deryanne Hasman, S.H., M.M, dr. Ibnu Naser Arrohimi, S. Ag., M.M.R. Iftida Yasar,S.H., M.Psi. , dan Siruaya Utamawan, S.E.

Dalamstruktur organisasi, tentunya mempunyai dewan direksi di dalamnya. Pada posisi Direktur Utama dijabat oleh Prof. dr. Ali Ghufron Mukti, M.Sc., Ph.D, AAK. Dibawah naungan direktur utama terdapat beberapa direktur bidang seperti pada posisi Direktur Pengawasan, Pemeriksaan dan Hubungan Antar Lembaga dijabat oleh Dr. Mundiharno M.Si. Posisi Direktur Keuangan dan Investasi diisi oleh Arief Witjaksono Juwono Putro, SE.,MM.,Mhum.,CSA,AAAK. Posisi Direktur SDM dan Umum dijabat oleh dr. Andi Afdal, MBA, AAK. Posisi Direktur SDM dan Umum diisi oleh dr. Andi Afdal, MBA, AAK. Posisi Direktur Jaminan Pelayanan Kesehatan dijabat oleh dr. Lily Kresnowati, M.Kes. Posisi Direktur Perencanaan, Pengembangan dan Manajemen Risiko dijabat oleh Dr. dr. Mahlil Ruby, M.Kes. Posisi Direktur Perluasan dan Pelayanan Peserta dijabat oleh Ir. David Bangun, M.Eng IPU Asean Eng. Posisi Direktur Teknologi Informasi dijabat oleh Ir. Edwin Aristiawan, MM.

Salah satu kantor cabang BPJS Kesehatan terdapat di Kota Bengkulu, sebagaimana yang kita ketahui kantor cabang tetap memiliki struktur organisasi agar kantor cabang yang berada di Kota maupun di Kabupaten dapat selaras dan berjalan perannya dengan semestinya. Kantor cabang BPJS Kota Bengkulu mempunyai struktur organisasi sebagaimana yang telah disampaikan oleh Mitra Akbar, S.E, AAAK selaku Kepala Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik :

> *"Terdiri dari Kepala cabang dan dibantu oleh 6 kepala bidang yang terdiri dari 6 kabupaten dan termasuk kota, kantor Kab. Benteng, Kab. Bengkulu Selatan, Kab. Seluma, Kab. Kaur, Kab. Muko2, dan Kota Bengkulu"*

Untuk menunjang keberhasilan dalam menjalankan tugas dan peran sebagai penyedia layanan kesehatan atau asuransi kesehatan kepada masyarakat, tentu sebuah badan atau organisasi harus mempunyai karyawan untuk membantu para petinggi di dalam sebuah badan atau organisasi tersebut. BPJS Kesehatan Kota Bengkulu sendiri seperti yang dikatakan oleh Mitra Akbar, S.E, AAAK selaku Kepala Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik mengatakan bahwa :

> *"Sampai sekarang, total karyawan BPJS Kesehatan Kota Bengkulu sudah mencapai 64 orang"*

C. VISI & MISI BPJS KESEHATAN

Dalam sebuah organisasi tentunya memiliki visi dan misi yang menjadi kiblat dalam pelaksaan program kerja maupun hal-hal yang harus menjadi acuan bagi direktur, staff, dan juga para karyawan di organisasi tersebut :

BPJS Kesehatan mempunyai visi yakni :

- Terwujudnya jaminan kesehatan yang berkualitas tanpa diskriminasi. Dapat diartikan bahwa BPJS Kesehatan sangat konsen pada konsep jaminan kesehatan yang diberikan. Tanpa diskriminasi tersebut dapat dijelaskan bahwa BPJS Kesehatan tidak pernah pandang bulu terhadap jaminan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat luas dan tidak pernah mendiskriminasi masyarakat tertentu untuk menggunakan jaminan kesehatan BPJS Kesehatan.

BPJS Kesehatan mempunyai misi yakni :

- Memberikan layanan terbaik kepada peserta dan masyarakat. Diartikan sebagai pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada peserta dan masyarakat secara maksimal tanpa pandang bulu. Pelayanan kesehatan tersebut juga diberikan kepada peserta dan masyarakat melewati sistem kerja para karyawan yang sangat efektif dan juga efisien sehingga pelayanan yang diberikan dapat dikesan oleh masyarakat tidak bertele-tele dan sangat lugas.
- Memperluas kepersertaan program jaminan kesehatan mencakup seluruh penduduk indonesia. Hal ini juga telah dibuktikan dengan terbentuknya 103 kantor cabang yang tersebar di 511 Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia. Dengan banyaknya kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia membuat BPJS Kesehatan semakin menjadi yakin akan jaminan kesehatan akan terbagi secara rata menyeluruh di Indonesia.
- Bersama menjaga kesinambungan finansial program jaminan kesehatan. Telah dilakukan dengan cara mengoptimalkan seluruh aspek keuangan terkait iuran dan pengaturan dilakukannya pembayaran fasilitas kesehatan yang diberikan. Dilakukannya pengelolaan keuangan dengan cara transparan dan akuntabel guna memberikan kepercayaan terhadap masyarakat dan juga para pihak-pihak di dalam *(internal)* maupun diluar *(external)* organisasi atau perusahan tersebut.

BAB III
TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian kali ini menemukan hasil bahwa dengan impelementasi program OSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dapat meningkatkan citra BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Hal ini terbukti dengan meningkatnya kepercayaan pandangan baik antara pelanggan dengan organisasi tersebut. Penulis telah melakukan wawancara terhadap tiga narasumber penelitian, yang pertama Mitra Akbar, S.E, AAAK selaku Kepala Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik, kedua Dedi Wahyudi selaku Staff Hukum & Hubungan Eskternal dan yang ketiga yaitu Bapak Imran selaku pengurus masjid Nurul Islam di daerah Sukaraja, Bengkulu Tengah yang telah dibantu oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu terkait program CSR yang dijalankan. Hasil penelitian yang telah penulis dapatkan diuraikan dalam sub-sub bab berikut :

A. PERENCANAAN PROGRAM CSR

Sebagaimana yang telah kita ketahui, perencanaan adalah sebuah tahap awal untuk mengawali sebuah kegiatan. Proses perencanaan dapat dikatakan menjadi sebuah proses keharusan dan keseriusan bagi sebuah perusahaan atau organisasi untuk membantu masyarakat yang sedang membutuhkan bantuan. Dapat diartikan, proses perancanaan diharuskan untuk membuat konsep yang sangat matang dan dilihat secara menyeluruh sampai pada tahap pengembangan sebuah perencanaan. Dikarenakan proses yang dijalankan lumayan kompleks dan harus berurutan, membuat implementasi program CSR cukup memakan waktu.

Dalam perencanaan sebuah program yang dilakukan dalam bentuk kemanusiaan dalam artian membantu sebuah objek yang sangat perlu dibantu tentu memiliki banyak aspek di didalamnya. Seperti perencanaan dalam program CSR yang sangat teliti ketika memilih objek yang ingin dibantu. Dengan begitu, perlu adanya sebuah tim untuk melakukan program CSR tersebut. Seperti program CSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu, tim tersebut terdiri dari 5 sampai 7 orang yang dimana semua akan ikut untuk diskusi terkait objek yang akan dilakukan nya program CSR.

BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dalam melakukan program kerja tentunya memiliki banyak tahapan-tahapan dalam pelaksanaannya dan selalu mengawali dengan tahap perencanaan. Contohnya seperti pada program CSR yang dilakukan oleh BPJS Kota Bengkulu, impelementasi program CSR BPJS Kota Bengkulu mempunyai beberapa tahapan diantaranya yaitu:

1. Pengajuan Proposal Dari Masyarakat

Pada tahap pertama masyarakat yang melakukan inisiatif untuk mengirimkan surat pengajuan atau yang lebih dikenal dengan proposal. Pada tahap ini masyarakat dipastikan harus membuat sebuah proposal secara mandiri agar bisa dilihat terlebih dahulu oleh tim pelaksana program CSR. Masyarakat yang ingin dibantu oleh BPJS Kesehatan diharuskan membuat proposal semenarik mungkin agar dapat ditinjau lebih lanjut oleh pihak pelaksana program CSR BPJS Kesehatan.

2. Seleksi Proposal

Tim program CSR melakukan seleksi atau memilah objek yang benar-benar membutuhkan bantuan. Tim implementasi program CSR melakukan hal ini dikarenakan keterbatasan dana dan juga tenaga dari pihak pelaksana program CSR. Namun, bukan berarti tim pelaksana program CSR tidak sungguh-sungguh dalam melakukan program CSR. Sebagaimana yang kita ketahui, program CSR adalah kegiatan wajib bagi perusahaan atau organisasi dikarenakan guna mensejahterakan masyarakat sekitar.

3. Survey Lapangan Secara Langsung

Selanjutnya, tim tersebut melakukan survey lapangan langsung untuk melihat bagaimana kondisi objek yang akan dibantu. Proses kali ini memerlukan waktu yang tidak sebentar dikarenakan tim survey benar-benar memperhatikan apa saja yang harus dibantu oleh BPJS Kesehatan. Tim survey juga benar-benar melihat apakah yang diminta bantuan tersebut benar-benar membutuhkan atau tidak. Jika benar-benar membutuhkan, baru tim implementasi CSR dapat melakukan proses selanjutnya.

4. Dokumentasi & Membuat Laporan Mengenai Objek

Setelah itu, dilakukannya proses dokumentasi dan membuat laporan survey agar dapat diberikan kepada bagian umum untuk melanjutkan proses pengadaan. Ketika dirasa proses survey objek cukup dan memang objek benar-benar membutuhkan pertolongan, langsung dilakukan tahap dokumentasi secara menyeluruh terhadap objek dan juga membuat laporan. Hal itu dilakukan agar mendapatkan persetujuan dari kepala bagian Umum untuk menindak lanjuti kepada tahap pengadaan barang yang dibutuhkan agar objek yang dibantu dapat langsung menggunakan barang tersebut. Dengan adanya bantuan tersebut, warga disekitar objek bantuan merasa bahagia dan sangat senang.

5. Evaluasi

Tahap terakhir yaitu dilakukannya proses evaluasi terhadap benda fisik yang telah diberikan kepada objek selama kurang lebih dalam kurun waktu 3 bulan atau 6 bulan setelah pemberian bantuan. Evaluasi juga dilakukan dengan cara melihat kembali proses dari awal

perencanaan sampai dengan hasil akhir yaitu pemberian barang dan terakhir pada tahap proses kembali melihat barang fisik yang sudah diberikan dimana objek berada. Proses melihat kembali tersebut dapat dikatakan menjadi proses evaluasi terhadap objek dan juga tim apakah objek yang telah diberikan bantuan benar-benar menggunakan bantuan dalam bentuk barang fisik tersebut secara baik dan benar atau malah barang fisik tersebut sudah tidak digunakan dalam artian sudah rusak.

Perencanaan tersebut menjadi acuan ketika melakukan program implementasi CSR yang ingin dijalankan. Perencanaan tersebut juga memberikan pedoman bagi perusahaan atau organisasi bahwa kegiatan tersebut bukan hanya tentang memetingkan diri sendiri melainkan mementingkan masyarakat sekitar. Ketika menjalankan program CSR terutama dalam tahap perencanaan, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu mempunyai tujuh ruang lingkup dalam program CSR diantaranya :

- BPJS Kesehatan tanggap bencana
- BPJS Kesehatan tanggap kesehatan
- BPJS Kesehatan tanggap pendidikan
- BPJS Kesehatan tanggap lingkungan hidup
- BPJS Kesehatan tanggap sarana umum
- BPJS Kesehatan tanggap sarana ibadah
- BPJS Kesehatan tanggap kesejahteraan sosial

Dalam pelaksanaan program CSR, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu tentu memiliki tim guna menunjang efektifitas kinerja. Ketika perencanaan berlangsung tim program CSR tentu saja berdiskusi untuk mendapatkan solusi dan juga saran terbaik dalam membantu khalayak. Tetapi, seperti yang telah dikatakan oleh Mitra Akbar, S.E, AAAK selaku Kepala Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik :

> *"Dikarenakan OSR memiliki anggaran yang terbatas, kerja team work pada saat melakukan program OSR cukup efektif karena hanya memberikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat".*

Oleh karena itu program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dapat dikatakan bahwa impelemntasi program CSR tersebut selalu menempatkan bantuan kepada warga sekitar yang sangat-sangat membutuhkan akan datangnya bantuan tersebut. Alur perencanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu telah dikatakan oleh Dedi Wahyudi selaku Staff Hukum & Hubungan Eskternal secara detail seperti berikut :

"Setiap tahun ketika ada proposal yang meminta bantuan kepada BPJS Kesehatan Kota Bengkulu kemudian dilihat dengan teliti mana pihak yang benar-benar membutuhkan. Lalu ketika telah memilih proposal tersebut, tim langsung melakukan survey lapangan. Tim tersebut biasanya terdiri dari beberapa orang dan selalu ganjil. Setelah melakukan survey, tim langsung membuat hasil survey dan melaporkan kepada kepala cabang. Ketika laporan hasil survey tersebut diterima oleh kepala cabang barulah proses pengadaan dijalankan. Lalu tim tersebut kembali mendatangi objek program dan langsung melakukan proses penyerahan kepada objek. Tahap akhir, dalam kurun waktu 3 bulan atau 6 bulan tim tersebut kembali melakukan survey untuk melihat apakah barang yang diberikan tersebut digunakan secara baik dan benar. Jika barang yang telah diberikan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu tersebut digunakan secara baik dan barang tersebut tidak rusak dalam kurun waktu tersebut berarti dapat disimpulkan barang tersebut telah digunakan sewajarnya dan digunakan secara baik dan benar".

Pendapat Dedi Wahyudi selaku Staff Hukum & Hubungan Eskternal dapat merujuk pada teori CSR yang dikemukakan oleh Farmer dan Hogue (1985) dalam buku Wahyudi, Isa sebagai **"**Tindakan CSR yang dilakukan oleh perusahaan adalah tindakan yang dinilai oleh masyarakat dan sering dianggap telah membantu maksimal dalam menyediakan jumlah yang diperlukan dari barang dan jasa yang diinginkan dengan biaya keuangan dan sosial minimum, didistribusikan secara adil mungkin". Diperjelas kembali oleh Jhon Elkington (1987) bahwa CSR dikemas dalam tiga fokus yang disingkat menjadi 3P, yaitu profit, planet dan people. Dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut, Profit diartikan sebagai perusahaan yang baik tidak hanya berkonotasi pada keuntungan ekonomi saja. Planet diartikan dengan memiliki kepedulian terhadap kelestarian lingkungan, dan People dapat diartikan sebagai bentuk kesejahteraan masyarakat.

Dari data yang penulis dapat, program CSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan pada dasarnya memiliki perbedaan sedikit dari program CSR yang dilakukan oleh korporat. Sebagaimana yang kita ketahui sekarang, BPJS Kesehatan tidak lagi menjadi sebuah korporat melainkan telah berganti menjadi sebuah organisasi. Namun, walaupun sudah menjadi sebuah organisasi tetapi program CSR di BPJS Kesehatan Kota Bengkulu sama sekali tidak berhenti untuk dilaksanakan. Program implementasi CSR di BPJS Kesehatan Kota Bengkulu tetap berjalan dengan semestinya. Tentu dalam pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan mempunyai alur tersendiri dan alur tersebut telah dijelaskan oleh Dedi Wahyudi selaku Staff Hukum & Hubungan Eksternal.

B. IMPLEMENTASI PROGRAM CSR

Sebagai organisasi yang dahulu nya sebuah korporat tentu sejak dahulu sudah ada tanggung jawab sosial yang harus dilakukan setiap tahun. Ketika menjadi sebuah tanggung

jawab sosial, semua korporat berlomba-lomba melakukan program CSR. Salah satu contohnya yaitu BPJS Kesehatan, seperti yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu yang setiap tahun pasti melalukan program CSR sampai dua atau tiga kali bahkan lebih. Dengan begitu, secara tidak langsung program CSR di sebuah korporat seperti menjadi sebuah program kerja. Walaupun sekarang BPJS Kesehatan sudah tidak menjadi sebuah korporat melainkan organisasi namun program CSR masih menjadi sebuah program kerja bagi para karyawan BPJS Kesehatan.

Dalam tahap implementasi program CSR atau dapat dikatakan sebuah tahap dimana telah melakukan proses survey dan juga pengadaan terhadap sebuah benda fisik yang diberikan kepada masyarakat. Pada tahap pelaksanaan program CSR tentu memiliki sebuah tujuan dilaksanakannya program tersebut. Tujuan yang dikatakan tersebut tentunya sebagai tanggung jawab sosial sebuah perusahaan atau korporat dan juga memberikan peluang kepada masyarakat jika ingin berpartisipasi dalam kegiatan program CSR tersebut dapat mengajukan proposal kepada BPJS Kesehatan Kota Bengkulu agar bermanfaat untuk mensejahterakan masyarakat sekitar.

Sebagaimana yang kita ketahui bahwa kegiatan implementasi program CSR sejatinya dilakukan sebagai bentuk tanggung jawab sosial yang wajib dilakukan. Seperti pada BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dalam kegiatan implementasi program CSR pasti selalu dilakukan setiap tahunnya. Namun, sifat dalam implementasi program CSR di BPJS Kota Bengkulu adalah menunggu proposal yang datang artinya bukan pada organisasi tersebut yang memberitahu kepada masyarakat sekitar bahwa sedang melakukan kegiatan program CSR. Hal tersebut dilakukan dikarenakan ketersediaan dana yang tidak besar dan juga meminimalisir proposal yang meminta bantuan di luar ruang lingkup implementasi program CSR. Implementasi program CSR tidak hanya dilakukan dalam satu segmen artinya setiap tahun program CSR tersebut memberikan bantuan kepada masyarakat sekitar tidak selalu sama dan tergantung proposal yang akan diterima oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu.

Mitra Akbar, S.E, AAAK selaku Kepala Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik mengatakan“BPJS Kesehatan Kota Bengkulu tidak memberikan dalam bentuk uang namun dalam bentuk fisik/barang yang memang benar-benar dibutuhkan”. Hal ini dapat diketahui bahwa memang program CSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu selalu memberikan bantuan kepada masyarakat sekitar dalam bentuk fisik atau dapat dikatakan sebuah barang agar menjadi bantuan yang dapat dinikmati oleh warga sekitar.

Dalam tahap perencanaan sudah kita ketahui bahwa program CSR BPJS Kota Bengkulu mempunyai tujuh ruang lingkup. Dalam pelaksanaannya, BPJS Kesehatan Kota

Bengkulu tidak diperbolehkan melakukan program CSR di luar ketujuh ruang lingkup tersebut. Berikut penjelasan terkait program CSR yang telah dijalankan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu :

- **BPJS Kesehatan Tanggap Bencana Alam**

Kegiatan CSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu merupakan sebuah bentuk kepedulian dan keharusan sebagai sebuah organisasi atau perusahaan terutama sebuah organisasi yang sangat mementingkan kesejahteraan kesehatan bagi masyarakatnya. Hal ini juga dilakukan tidak lain untuk membantu Pemerintah Daerah dalam mensejahterakan masyarakat setempat dan masyarakat umum. Adapun, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu melakukan kegiatan CSR khususnya pada bidang BPJS Kesehatan Tanggap Bencana akan ikut serta membantu Pemerintah Daerah dalam rangka menghadapi bencana banjir yang sedang melanda Kota Bengkulu pada tahun 2018.

Implementasi CSR tanggap bencana alam pada tahun 2018 tersebut memberikan bantuan kepada tiga kelurahan sekaligus. Ketiga Kelurahan tersebut yakni, Kelurahan Tanjung Jaya yang meliputi 4 RT dengan bantuan yang diberikan langsung ke dapur umum Kelurahan Tanjung Jaya, Kelurahan Kampung Kelawi pada 3 titik yang terkena banjir dengan pemberian bantuan ke Pos Banjir, dan Kelurahan Rawa Makmur pada 11 RT yang terkena dampak bencana banjir dan bantuan diberikan langsung ke Posko Banjir yang berada di dekat bencana terjadi. Bantuan yang diberikan BPJS Kesehatan Kota 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 CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dikarenakan survey langsung ke lapangan telah dijalankan, sehingga membuat tim Implementasi BPJS Kesehatan Kota Bengkulu merasa bahwa makanan dan minuman siap saji akan sangat membantu karena untuk melakukan pengolahan seperti beras dan bahan makanan tidak akan bisa karena alat-alat untuk mengolah bahan makanan tersebut tidak ada.

Kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk kepedulian BPJS Kesehatan Kota Bengkulu akan bencana yang menimpa beberapa wilayah di Kota Bengkulu serta membantu Pemda Kota Bengkulu dalam rangka membantu warganya ketika dalam kesusahan akibat terkena bencana. Kegiatan CSR tersebut dilakukan melalui proses pengambilan UMK dan dilakukan dengan cara pembelian barang langsung. Kemudian dilanjutkan dengan proses serah terima yang akan dilakukan di tiga kelurahan tersebut. Proses serah terima dilakukan oleh Mitra

Akbar selaku Kepala Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik kepada ketiga pihak Kelurahan yang dituju.

Kegiatan Implementasi CSR tersebut dilaksanakan atas dasar pelaksanaan yang tertera sebagai berikut :

1. Peraturan Direksi Nomor. 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. Proposal Bantuan OSR Tanggap Bencana Alam Bantuan Bencana Banjir Di Kota Bengkulu Tanggal 27 April 2018. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, ketiga kelurahan tersebut secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan bantuan sarana tanggap bencana alam dalam bentuk makanan siap saji, air mineral, dan obat-obatan dikarenakan pada saat itu warga yang terkena dampak banjir tidak mempunyai alat-alat untuk mengolah bahan makanan. Tim Pelaksana Program CSR merasa bahwa makanan siap saji tersebut dapat membantu masyarakat di kelurahan-kelurahan yang terkena dampak banjir tersebut. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. 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 CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dikarenakan alur tersebut dapat menjadi acuan bahwa Kelurahan Tanjung Jaya sangat membutuhkan pertolongan dari BPJS Kesehatan Kota Bengkulu.
4. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu ke Kelurahan Kampung Kelawi. Survey langsung ke Kelurahan Kampung Kelawi adalah alur yang harus dilakukan oleh tim pelaksana kegiatan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dikarenakan alur tersebut dapat menjadi acuan bahwa Kelurahan Kampung Kelawi sangat membutuhkan pertolongan dari BPJS Kesehatan Kota Bengkulu.
5. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu ke Kelurahan Rawa Makmur. Survey langsung ke Kelurahan Rawa Makmur adalah alur yang harus dilakukan oleh tim pelaksana kegiatan program CSR BPJS Kesehatan Kota

Bengkulu dikarenakan alur tersebut dapat menjadi acuan bahwa Kelurahan Rawa Makmur sangat membutuhkan pertolongan dari BPJS Kesehatan Kota Bengkulu

6. Telaah OSR BPJS Kesehatan Tanggap Bencana Alam ke Kelurahan Tanjung Jaya. Dapat dikatakan bahwa tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu harus menelaah bagaimana bantuan yang diberikan akan digunakan secara baik dan akan cukup untuk para korban bencana banjir selama masih mengalami kerugian dikarenakan bencana banjir. Tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu harus melakukan telaah lebih lanjut terkait bencana banjir yang terjadi di kelurahan Tanjung Jaya tersebut.
7. Telaah OSR BPJS Kesehatan Tanggap Bencana Alam ke Kelurahan Kampung Kelawi. Dapat dikatakan bahwa tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu harus menelaah bagaimana bantuan yang diberikan akan digunakan secara baik dan akan cukup untuk para korban bencana banjir selama masih mengalami kerugian dikarenakan bencana banjir. Tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu harus melakukan telaah lebih lanjut terkait bencana banjir yang terjadi di kelurahan Kampung Kelawi tersebut.
8. Telaah OSR BPJS Kesehatan Tanggap Bencana Alam ke Kelurahan Rawa Makmur. Dapat dikatakan bahwa tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu harus menelaah bagaimana bantuan yang diberikan akan digunakan secara baik dan akan cukup untuk para korban bencana banjir selama masih mengalami kerugian dikarenakan bencana banjir. Tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu harus melakukan telaah lebih lanjut terkait bencana banjir yang terjadi di kelurahan Rawa Makmur tersebut.



Gambar (3.1) Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Bencana Alam BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Ketiga Kelurahan Yang Terkena Banjir Tahun 2018

- **BPJS Kesehatan Tanggap Kesehatan**

Kegiatan CSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu merupakan sebuah bentuk kepedulian dan keharusan sebagai sebuah organisasi atau perusahaan terutama sebuah organisasi yang sangat mementingkan kesejahteraan kesehatan bagi masyarakatnya. Hal ini juga dilakukan tidak lain untuk membantu Pemerintah Daerah dalam mensejahterakan masyarakat setempat dan masyarakat umum. Adapun, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu melakukan kegiatan CSR khususnya pada bidang BPJS Kesehatan Tanggap Kesehatan akan ikut serta membantu Pemerintah Daerah dalam rangka meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan untuk bertahan hidup bagi setiap insan agat terwujudnya tingkat kesehatan yang optimal.

Implementasi CSR tanggap kesehatan pada tahun 2016 membantu Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu dalam rangka memberantas Malaria dan bertepatan dengan hari Malaria

Sedunia ke-6. Kegiatan CSR tersebut memberikan bantuan dalam bentuk pemberian kelambu berisektisida sebanyak 200 unit. Sebagaimana yang telah kita ketahui, Provinsi Bengkulu termasuk ke dalam kota terbesar ke-6 di Indonesia sebagai penyumbang kasus malaria. Dalam hal ini, membuat BPJS Kesehatan Kota Bengkulu juga ikut turut berperan dalam pengendalian penyakit malaria di wilayah Provinsi Bengkulu agar dapat melindungi masyarakat sekitar terhadap gigitan nyamuk dan *Rapid Diagnostic Test*. Maka dari itu, Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu menyambut hangat dan sangat antusias dengan adanya kegiatan CSR tersebut. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Tentu dalam melaksanakan program implementasi CSR memiliki pedoman. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. Surat Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu Nomor 443/1213/Kes III Hal Pehomohan Bantuan Kelambu dan RDT Malaria Tanggal 21 Maret 2016. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan bantuan sarana kesehatan dalam bentuk bantuan kelambu dan RDT (*Rapid Diagnostic Test*) dikarenakan pada saat itu penyakit malaria sedang marak dan nyamuk penyebab penyakit malaria sedang banyak. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. Surat Hasil Telaahan dan Survey Lapangan BPJS Kesehatan. Setelah dilakukannya penerimaan surat dan menghubungi kembali Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu terkait bantuan yang diberikan, tim Implementasi CSR BPJS Kota Bengkulu melakukan survey langsung ke lapangan dan langsung menulis surat telaah seberapa banyak bantuan yang diberikan dan apa saja bantuan yang dibutuhkan.

Kegiatan tersebut dilakukan di Seluma, Bengkulu dengan proses awal penyerahan secara simbolis oleh BPJS Kesehatan yang diwakili oleh dr Syaiful, AAAK selaku kepala cabang kepada kepala Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu yang diwakili oleh Bapak Drs Amin Kurnia, SKM, MM. Lalu, proses selanjutnya yaitu penyerahan keseluruhan barang dilaksanakan tidak lama sejak penyerahan secara simbolis kepada Bapak Achmad Yulianyah, SKM, MKM yang mewakili Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu. Kegiatan CSR kali ini telah

membantu pemerinta Daerah Provinsi Bengkulu dalam rangka melindungi masyarakat terhadap gigitan nyamuk dan penyakit malaria dan juga dapat meningkatkan image BPJS Kesehatan Kota Bengkulu di mata masyarakat.



Gambar (3.2) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Kesehatan BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Perwakilan Dinas Kesehatan Kota Bengkulu Tahun 2016

- **BPJS Kesehatan Tanggap Pendidikan**

Kegiatan CSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu merupakan sebuah bentuk kepedulian dan keharusan sebagai sebuah organisasi atau perusahaan terutama sebuah organisasi yang sangat mementingkan kesejahteraan kesehatan bagi masyarakatnya. Hal ini juga dilakukan tidak lain untuk membantu Pemerintah Daerah dalam mensejahterakan masyarakat setempat dan masyarakat umum. Adapun, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu melakukan kegiatan CSR khususnya pada bidang BPJS Kesehatan Tanggap Pendidikan akan ikut serta membantu Pemerintah Daerah dalam rangka mendukung Pemerintah Kota Bengkulu dalam hal pembangunan sarana dan prasarana pendidikan di Sekolah.

Implementasi CSR tanggap pendidikan pada tahun 2018 memberikan bantuan kepada 3 SD Negeri sekaligus di Kota Bengkulu, yang pertama di SD Negeri 75 beralamat di Jalan RE Martadinata Kelurahan Kandang, SD Negeri 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 tersebut berupa alat-alat olahraga, alat-alat penunjang kesehatan UKS Sekolah, sarana prasarana pendidikan keaagamaan serta bel sekolah dalam rangka mendukung Pemerintah Daerah Kota Bengkulu dalam hal pembangunan sarana dan prasarana pendidikan di Sekolah. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Tentu dalam melaksanakan program implementasi CSR memiliki pedoman. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. 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. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, SD Negeri 75 Kota Bengkulu secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan bantuan sarana pendidikan. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. 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. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, SD Negeri 77 Kota Bengkulu secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan bantuan sarana pembelajaran. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
4. Surat SD 83 Kota Bengkulu Nomor 421.2/035/SDN83/III/2018 Tanggal 27 Maret 2018 Hal Alat-alat Olahraga. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, SD Negeri 83 Kota Bengkulu secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan bantuan alat-alat olahraga. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.

5. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu yang dilakukan oleh tim Implementasi CSR BPJS Kesehatan agar dapat menindak lanjuti bantuan yang akan diberikan. Survey tersebut dilakukan dengan sangat teliti kepada objek bantuan dikarenakan pada saat survey inilah proses pengadaan barang bantuan akan diproses.
6. Telaah OSR BPJS Kesehatan SD Negeri 75, SD Negeri 77, dan SD Negeri 83 Kota Bengkulu Bantuan Sarana Dan Prasarana Sekolah. Dapat diartikan sebagai bentuk menelaah kegiatan Implementasi CSR yang akan dijalankan.

Bantuan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dilakukan melalui proses pengambilan UMK dan juga dilakukan dengan cara pembelian langsung. Ketika proses pengadaan barang telah selesai akan dilanjutkan dengan proses serah terima langsung pada ketiga SD tersebut. Proses serah terima langsung diberikan oleh Riski Lestari selaku Kepala BPJS Kesehatan Kota Bengkulu didampingi Mitra Akbar selaku Kepala Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik kepada 3 pihak sekolah.



Gambar (3.3) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Pendidikan BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Ketiga SD Tahun 2018

Kegiatan CSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu merupakan sebuah bentuk kepedulian dan keharusan sebagai sebuah organisasi atau perusahaan terutama sebuah organisasi yang sangat mementingkan kesejahteraan kesehatan bagi masyarakatnya. Hal ini juga dilakukan tidak lain untuk membantu Pemerintah Daerah dalam mensejahterakan masyarakat setempat dan masyarakat umum. Adapun, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu melakukan kegiatan CSR khususnya pada bidang BPJS Kesehatan Tanggap Pendidikan akan ikut serta membantu Pemerintah Daerah dalam rangka mendukung Pemerintah Kota Bengkulu dalam hal pembangunan sarana dan prasarana pendidikan di Sekolah. Maka dari itu, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dalam program kerjanya yaitu Implementasi CSR Tanggap Pendidikan memberikan bantuan kepada Yayasan Mulyan Al Hizam berupa kursi belajar sebanyak 25 unit.

Implementasi CSR tanggap pendidikan pada tahun 2019 memberikan bantuan berupa kursi belajar sebanyak 25 unit kepada Yayasan Mulyan Al Hizam yang beralamat di Jalan Black Marlin Raya Perum Graha Mas Blok F 71 Kelurahan Surabaya Kecamatan Sungai Serut guna membantu Pemerintah Daerah Kota Bengkulu dan juga Yayasan Mulyan Al Hizam dalam rangka menjaga mutu siswa di Bengkulu dalam bidang pendidikan. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. Proposal Dari Yayasan Mulyan Nomor 07/DPP-YM-Al Hizam/2019 Hal Proposal Fasilitas Belajar Anak Yatim Yayasan Mulyan Al Hizam Bulan Maret 2019. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, Yayasan Mulyan Al Hizam secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan bantuan sarana pendidikan. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Tahap I. Survey yang dilakukan oleh tim Implementasi CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu pada tahap pertama yaitu memastikan secara langsung pada tempat yang akan diberikan bantuan. Hal ini juga dilakukan agar dapat memastikan apa saja yang benar-benar dibutuhkan oleh Yayasan Mulyan Al Hizam karena mengingat keterbatasan dana dan juga tenaga.

4. Telaah OSR BPJS Kesehatan Tanggap Pendidikan Ke Yayasan Mulyan Al Hizam Tahap I. Dapat diartikan sebagai bentuk menelaah tahap awal pada Yayasan Mulyan Al Hizam dalam rangka melihat bantuan dalam bentuk apa yang akan diberikan.
5. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Tahap II. Pada tahap kedua tim Implementasi CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu kembali melihat apakah benar apa yang telah dilihat secara langsung dari tahap awal sampai dengan telaah pada tahap awal benar adanya tanpa adanya hal yang mencurigakan. Hal ini dilakukan agar dapat lebih memastikan kepada kepala bidang bagian Umum untuk melanjutkan kepada tahap pengadaan barang yang dibutuhkan.
6. Telaah OSR BPJS Kesehatan Tanggap Pendidikan Ke Yayasan Mulyan Al Hizam Tahap II. Dapat dikatakan bahwa semua kegiatan CSR yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan mempunyai alur yang sesuai dengan peraturan tanpa melewati alur dari tahap perencanaan hingga pada tahap evaluasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya proses survey lapangan pada tahap pertama dan kedua lalu pada proses telaah mengenai Yayasan Mulyan Al Hizam pada tahap pertama dan kedua. Telaah pada tahap kedua bertujuan guna memastikan kembali bahwa bantuan yang akan diberikan berada pada tepat sasaran dan langsung dapat lanjutkan dengan proses pengadaan.

Kegiatan kali ini diawali dengan proses pengambilan UMK dan juga dilakukan dengan cara pembelian barang langsung. Setelah proses pengadaan dilakukan, selanjutnya dilakukan proses serah terima oleh Mitra Akbar mewakili BPJS Kesehatan Kota Bengkulu selaku Kepala Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik didampingi oleh Ruri Romla Mewita selaku Kepala Layanan Operasional Kabupaten Bengkulu Tengah kepada Mulyan Susanto selaku Pimpinan Yayasan Mulyan Al Hizam.



Gambar (3.4) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Pendidikan BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pimpinan Yayasan Mulyan Al-Hizam Tahun 2019

- **BPJS Kesehatan Tanggap Sarana Umum**

Kegiatan CSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu merupakan sebuah bentuk kepedulian dan keharusan sebagai sebuah organisasi atau perusahaan terutama sebuah organisasi yang sangat mementingkan kesejahteraan kesehatan bagi masyarakatnya. Hal ini juga dilakukan tidak lain untuk membantu Pemerintah Daerah dalam mensejahterakan masyarakat setempat dan masyarakat umum. Adapun, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu melakukan kegiatan CSR khususnya pada bidang BPJS Kesehatan Tanggap Sarana Umum akan ikut serta membantu Pemerintah Daerah dalam rangka mendukung salah satu visi Pemerintah Kota Bengkulu yaitu Bengkulu Bersih. Maka dari itu, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dalam program kerjanya yaitu Implementasi CSR Tanggap Sarana Umum

memberikan bantuan kepada Pemerintah Daerah Kota Bengkulu melalui Badan Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Bengkulu berupa gerobak sampah.

Impelemntasi CSR tanggap sarana umum pada tahun 2016 dalam rangka mendukung salah satu visi Kota Bengkulu yaitu Bengkulu Bersih bekerja sama dengan Pemerintah Daerah Kota Bengkulu memberikan bantuan berupa gerobak sampah sebanyak 6 unit dan akan didistribusikan kepada warga di beberapa Kecamatan yang berada di wilayah Kota Bengkulu. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. 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 Persampaian Dari Dinas Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Bengkulu. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, Badan Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Bengkulu secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan perihal partisipasi untuk pengelolaan Lingkungan Hidup dan untuk penyediaan sarana dalam menjaga lingkungan hidup yang bersih berupa gerobak sampah. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. Persetujuan Kepala Cabang atas telaah Proposal Pemerintah Kota Bengkulu Badan Lingkungan Hidup, Pemberian Bantuan Sarana Persampahan Kepada Pemerintah Kota Bengkulu. Setelah proses surat-menyurat telah dijalankan, kemudian dilanjutkan dengan proses persetujuan dari Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kota Bengkulu atas hasil telaah atas permohonan bantuan berupa sarana persampahan dari Badan Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Bengkulu yang akan digunakan untuk menjamin kebersihan Kota Bengkulu.
4. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu yang dilakukan oleh tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu guna memastikan bahwa permohonan bantuan tersebut sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kebersihan di wilayah Kota Bengkulu.

Kegiatan tersebut dilakukan penyerahan secara simbolis pada tanggal 19 Desember 2016 bertempat di Kantor Badan Lingkungan Hidup Kota Bengkulu dan beralamat di Jalan

Basuki Rahmat Nomor 20 Kota Bengkulu. Penyerahan secara simbolis tersebut dilakukan oleh Bapak Meiriyanto, SE, MM selaku Kepala BPJS Kesehatan Kota Bengkulu kepada Bapak efrizal selaku Kepala Sub Bidang Sarana Teknis dan Pendidikan BLH Kota Bengkulu mewakili Kepala Dinas badan Lingkungan Hidup Kota Bengkulu di Kantor Badan Lingkungan Hidup Kota Bengkulu. Proses penyerahan keseluruhan dilaksanakan pada saat setelah acara selesai dan Badan Lingkungan Hidup akan mendistribusikan kepada warga di Kecamatan yang berada di wilayah Kota Bengkulu.



Gambar (3.5) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Umum BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Perwaklian Badan Lingkungan Hidup Tahun 2016

Kegiatan CSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu merupakan sebuah bentuk kepedulian dan keharusan sebagai sebuah organisasi atau perusahaan terutama sebuah organisasi yang sangat mementingkan kesejahteraan kesehatan bagi masyarakatnya. Hal ini juga dilakukan tidak lain untuk membantu Pemerintah Daerah dalam mensejahterakan masyarakat setempat dan masyarakat umum. Adapun, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu melakukan kegiatan CSR khususnya pada bidang BPJS Kesehatan Tanggap Sarana Umum akan ikut serta membantu Pemerintah Daerah dalam rangka mendukung salah satu visi Pemerintah Kota Bengkulu yaitu Bengkulu nyaman. Maka dari itu, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dalam program kerjanya yaitu Implementasi CSR Tanggap Sarana Umum pada

tahun 2018 memberikan bantuan berupa renovasi halte bis kepada Pemerintah Daerah Kota Bengkulu melalui Dinas Perhubungan Kota Bengkulu. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. Proposal Bantuan OSR Renovasi Halte Pemerintah Kota Bengkulu. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, Badan Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Bengkulu secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan perihal partisipasi untuk pengelolaan Lingkungan Hidup dan untuk penyediaan sarana dalam menjaga lingkungan hidup yang bersih berupa gerobak sampah. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. Pesetujuan Kepala Cabang Atas Telaah Proposal Bantuan OSR Renovasi Halte Pemerintah Kota Bengkulu. Setelah proses surat-menyurat telah dijalankan, kemudian dilanjutkan dengan proses persetujuan dari Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kota Bengkulu atas hasil telaah atas permohonan bantuan berupa sarana persampahan dari Badan Lingkungan Hidup Pemerintah Kota Bengkulu yang akan digunakan untuk menjamin kebersihan Kota Bengkulu.
4. Surat Kepala BPJS Kesehatan Nomor 1891/III-05/0517 atas diterimanya proposal permintaan permohonan dari Dinas Perhubungan Kota Bengkulu.
5. Surat Dinas Perhubungan Nomor 621.92/803/D.Hub-2017 Tanggal 14 September 2017 Hal Hasil Survey Halte Yang Akan Direnovasi Oleh BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu Melalui Program OSR. Tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu menerima surat atas penerimaan lebih lanjut mengenai renovasi halte dari Dinas Perhubungan dan juga membicarakan kembali atas hasil survey halte yang akan direnovasi antara tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dengan Dinas Perhubungan Kota Bengkulu.
6. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu dilakukan dengan cara yang optimal agar dapat menjadi sebuah program kerja yang nyata dan berguna bagi masyarakat yang ingin menggunakan halte. Perlu diingat bahwa halte bis yang ada di Kota Bengkulu sebelum diadakannya renovasi terkesan kurang layak untuk

digunakan. Oleh karena itu, tim CSR BPJS Kesehatan melihat langsung bagaimana kondisi halte bis tersebut.

Implementasi CSR tanggap sarana umum pada tahun 2018 bekerja sama dengan Pemda Kota Bengkulu memberikan bantuan berupa renovasi Halte Bis sebanyak 2 buah yang berlokasi di depan Kantor Kajati Kota Bengkulu dan Depan Gedung Telkomsel Simpang Lima Kota Bengkulu dalam rangka menjaga keasrian dan kenyamanan penduduk Kota Bengkulu dalam bidang transportasi Kota serta mendukung salah satu visi Kota Bengkulu yaitu Bengkulu Nyaman. Kegiatan diawali dengan penyerahan secara simbolis oleh Ibu Rizki Lestari, S.si, Apt, AAAK selaku Kepala BPJS Kesehatan Kota Bengkulu kepada Bapak Drs Bardin selaku Kepala Dinas Perhubungan Kota Bengkulu.



Gambar (3.6) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Umum BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Kepala Dinas Perhubungan Kota Bengkulu Tahun 2018

- **BPJS Kesehatan Tanggap Sarana Ibadah**

Kegiatan CSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu merupakan sebuah bentuk kepedulian dan keharusan sebagai sebuah organisasi atau perusahaan terutama sebuah organisasi yang sangat mementingkan kesejahteraan kesehatan bagi masyarakatnya. Hal ini juga dilakukan tidak lain untuk membantu Pemerintah Daerah dalam mensejahterakan masyarakat setempat dan masyarakat umum. Adapun, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu melakukan kegiatan CSR khususnya pada bidang BPJS Kesehatan Tanggap Sarana Ibadah.

Maka dari itu, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dalam program kerjanya yaitu Implementasi CSR Tanggap Sarana Ibadah pada tahun 2016 memberikan bantuan berupa sarung, mukenah, dan paket sembako kepada empat yayasan panti asuhan sekaligus.

Impelementasi CSR tanggap sarana ibadah pada tahun 2016 memberikan bantuan berupa sarung, mukenah, dan paket sembako untuk 185 orang kepada empat yayasan panti asuhan sekaligus. Yayasan pertama bernama Yayasan Abii Umii Dunia Indonesia Internasional (PB- YAUDII) yang beralamat di Jl. Samsul Bahrun RT.1 No.28 Desa Bentiring Kec. Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Yayasan kedua yaitu Panti Asuhan Al-Marhamah yang beralamat di Jl. Cempaka No.2 RT.04/RW.02 Kel. 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 Kel. 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 diharapkah dapat memenuhi kebutuhan pangan anak yatim piatu tersebut.

Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. 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. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJSKesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, ketiga yayasan tersebut secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan perihal permohonan bantuan dana. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. Persetujuan Kepala Cabang atas telaah Proposal Yayasan Abii Umii Dunia Indonesia Internasional (PB- YAUDII), Panti Asuhan Al- Marhamah, Panti Asuhan Bunga Harapan, Panti Asuhan Payung Yatim, Pemberian Bantuan Santunan Kepada Anak

Yatim Piatu Tanggal 10 Juni 2016. Setelah proses surat-menyurat telah dijalankan, kemudian dilanjutkan dengan proses persetujuan dari Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kota Bengkulu atas hasil telaah atas permohonan bantuan berupa kebutuhan guna menunjang pada saat melakukan ibadah dan juga sembako guna memenuhi kebutuhan pangan para anak yatim piatu.

4. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu yang dilakukan oleh tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu guna memastikan bahwa permohonan bantuan tersebut sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kegiatan ibadah yang lancar dan khusuk di Masjid Al-Jannah.

Kegiatan CSR yang dilakukan BPJS Kesehatan berjalan dengan lancar dan disambut dengan sangat antusias dari para anak yatim piatu tersebut. Penyerahan secara simbolis dilakukan kepada perwakilan dari ke-empat panti asuhan. Penyerahan tersebut dilakukan oleh Bapak Meiriyanto selaku Kepala BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu didampingi oleh Kepala Divisi Regional III Bapak Fahrurrozi dan Bapak Cecep Suhandar selaku Kepala Departemen Kepersertaan dan Pemasaran kepada perwakilan dari keempat Panti Asuhan.



Gambar (3.7) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Perwakilan Dari Keempat Yayasan Panti Asuhan Tahun 2016

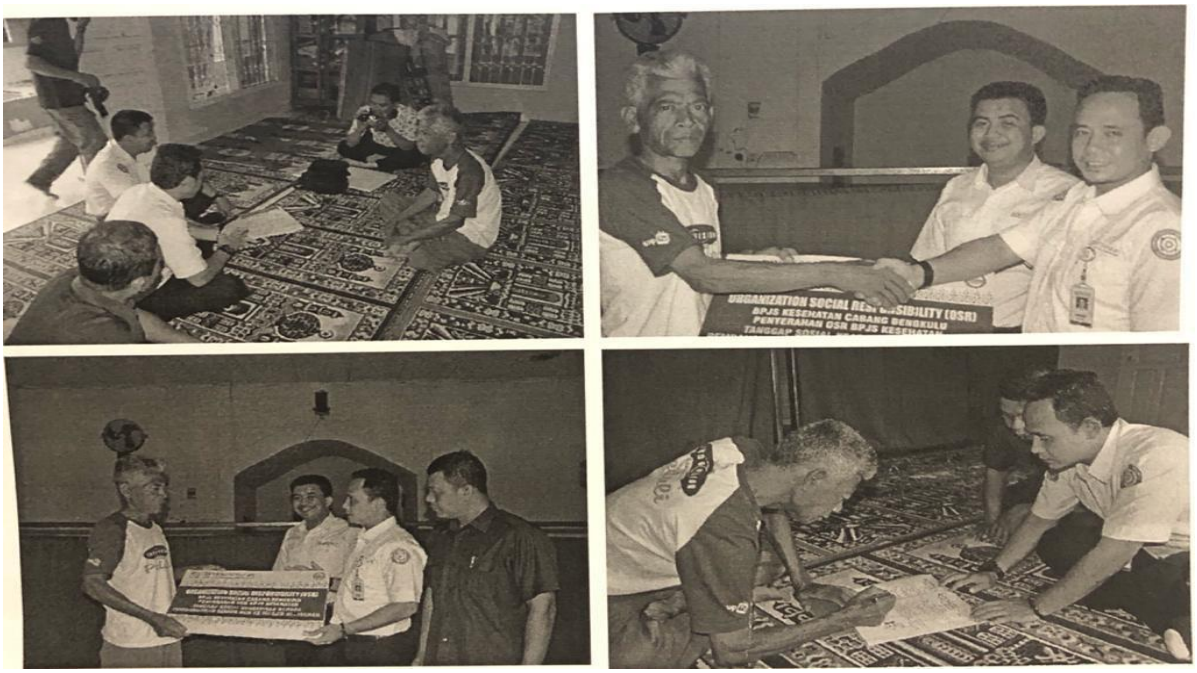
Implementasi CSR tanggap sarana ibadah pada tahun 2017 memberikan bantuan berupa pembuatan sumur bor guna membantu Masjid Al Jannah yang beralamat di Jalan Merpati IV RT.03/RW.01 Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Muara Bangkahulu Kota Bengkulu. Bantuan yang diberikan tersebut akan memfasilitasi kebutuhan air pada saat jemaah mengambil air wudhu serta mendukung salah satu visi Kota Bengkulu yaitu Bengkulu Religius.

Kegiatan tersebut dilakukan penyerahan secara simbolis pada tanggal 22 Desember 2017 dan bertempat di Masjid Al Jannah itu sendiri. Penyerahan secara simbolis dilakukan oleh Abdul Mukti selaku Kepala Pps BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu kepada Bapak Zamhari mewakili pengurus BKM Masjid Al Jannah Kota Bengkulu. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. Surat Dari Masjid Al-Jannah Kota Bengkulu Nomor 19/Al-Jannah/III/2017 Bulan Maret 2017 Perihal Usulan Bantuan Dana Perbaikan Masjid. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, pengurus Masjid Al-Jannah secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan perihal permohonan bantuan dana perbaikan Masjid. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. Persetujuan Kepala Cabang Atas Telaah OSR BPJS Kesehatan Masjid Al-Jannah Kota Bengkulu Berupa Bantuan Pembuatan Sumur Bor. Setelah proses surat-menyurat telah dijalankan, kemudian dilanjutkan dengan proses persetujuan dari Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kota Bengkulu atas hasil telaah atas permohonan bantuan yang akan diberikan.
4. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu yang dilakukan oleh tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu guna memastikan bahwa permohonan bantuan tersebut sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kegiatan ibadah yang lancar dan khusuk di Masjid Al-Jannah.

Pembuatan sumur bor yang dilakukan di Masjid Al-Jannah menjadi sorotan bagi masyarakat sekitar bahwa sebagai organisasi yang bergerak pada bidang jaminan kesehatan

namun dapat membantu kebutuhan warga sekitar terkhusus dalam bidang sarana ibadah. Jamaah Masjid Al-Jannah sangat menyambut dengan baik pembuatan sumur bor tersebut dikarenakan Jamaah dapat mendapatkan air bersih dalam menunjang ibadah di Masjid Al-Jannah.



Gambar (3.8) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Masjid Al-Jannah Tahun 2017

Implementasi CSR 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 CSR kali ini berguna untuk membantu jemaah ketika hendak menjalankah ibadah, dikarenakan di wilayah tersebut sering terjadi pedamadaman listrik sehingga sangat membutuhkan genset untuk beraktivitas dan menunaikan ibadah di masjid tersebut. Impelementasi CSR tersebut juga dapat mendukung salah satu visi Kota Bengkulu yaitu Bengkulu Religius.

Kegiatan tersebut dilakukan pada awalnya dengan proses penyerahan secara simbolik oleh Ibu Rizki Lestari, S. Si, Apt, AAAK selaku Kepala BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu kepada Bapak Drs Dedi Supriyadi, M.Si selaku Ketua Pembangungan Musholla Al-Baroqah mewakili Musholla Al-baroqah. Proses penyerahan barang secara keseluruhan dilakukan setelah acara telah selesai dan jemaah Musholla Al-baroqah akan segera langsung menggunakan fasilitas tersebut dikarenakan kegiatan kali ini sangat memberikan kemudahan

dalam hal menjalankan ibadah. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. Surat Permohonan Bantuan Pembangunan Mushola Al-Baroqah Pada Tanggal 11 Desember 2017. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, pengurus Masjid Al-Baroqah secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan perihal permohonan bantuan genset dan lemari alumunium. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. Persetujuan Kepala Cabang Atas Telaah OSR BPJS Kesehatan Untuk Musholla Al-Baroqah. Setelah proses surat-menyurat telah dijalankan, kemudian dilanjutkan dengan proses persetujuan dari Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kota Bengkulu atas hasil telaah atas permohonan bantuan yang akan diberikan.
4. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu ke Musholla Al-Baroqah yang dilakukan oleh tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu guna memastikan bahwa permohonan bantuan tersebut sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kegiatan ibadah yang lancar dan khusuk di MushollaAl-Baroqah.



Gambar (3.9) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Musholla Al-Baroqah Tahun 2017

Implementasi CSR tanggap sarana ibadah pada tahun yang sama lagi yaitu pada tahun 2017 memberikan bantuan berupa 1 set *sound system* guna membantu Masjid Syuhada yang beralamat di Jalan Raya Suka Bandung Bintuhan Kaur Selatan Kabupaten Kaur dalam menyiarkan khotbah dan juga melantunkan ayat suci Al-qur'an ketika Sholat berjamaah. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. 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. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, pengurus Masjid Al-Baroqah secara mandiri membuat surat yang berisi

permohonan perihal permohonan bantuan berupa pembelian 1 set *Sound System*. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.

3. Persetujuan Kepala Cabang Atas Telaah OSR BPJS Kesehatan Masjid Syuhada Tanggap Sosial Keagamaan. Setelah proses surat-menyurat telah dijalankan, kemudian dilanjutkan dengan proses persetujuan dari Kepala Cabang BPJS Kesehatan Kota Bengkulu atas hasil telaah atas permohonan bantuan yang akan diberikan.
4. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu ke Masjid Syuhada yang dilakukan oleh tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu guna memastikan bahwa permohonan bantuan tersebut sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kegiatan ibadah yang lancar dan khusuk di Masjid Syuhada.

Kegiatan tersebut diawali dengan penyerahan secara simbolis pada tanggal 18 Desember 2017 dan bertempat di Masjid Syuhada itu sendiri. Penyerahan secara simbolis dilakukan oleh M. Adhithia Hangga Rimartha selaku kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Kaur, Kota Bengkulu kepada Bapak H. Mukhlis MK selaku ketua panitia pembangunan masjid Syuhada mewakili panitia pembangunan Masjid Syuhada di Kabupaten Kaur, Kota Bengkulu.



Gambar (3.10) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Masjid Syuhada Tahun 2017

Implementasi CSR tanggap sarana ibadah pada tahun yang sama yaitu tahun 2017 memberikan bantuan berupa pengadaan 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 Keluarahan Pasar Melintang Kota Bengkulu. Bantuan tersebut diberikan agar para jamaah Musholla Fatimah An-Nur mendapatkan kelancaran ketika melaksanakan kegiatan keaagamaan secara rutin serta mendukung salah satu visi Kota Bengkulu yaitu Bengkulu Religius. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. Surat Dari Musholla Fatimah An-Nur Nomor 12/SP-MAN/VII/2017 Tanggal 14 Agustus 2017 Perihal Proposal Pengadaan Barang. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, pengurus Masjid Al-Baroqah secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan perihal permohonan bantuan berupa pembelian 100 buah kursi plastik dan pembatas shaf. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. Survey Lapangan OSR BPJS Kesehatan Tanggap Sosial Keagamaan Ke Musholla Fatimah An-Nur Bulan September 2017 yang dilakukan oleh tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu guna memastikan bahwa permohonan bantuan tersebut sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kegiatan ibadah yang lancar dan khusuk di Masjid Syuhada.
4. Telaah OSR BPJS Kesehatan Musholla Fatimah An-Nur Bantuan Pembelian Hisab dan Kursi Plastik. Dapat dikatakan bahwa semua kegiatan CSR yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan mempunyai alur yang sesuai dengan peraturan tanpa melewati alur dari tahap perencanaan hingga pada tahap evaluasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya proses survey lapangan dan pada proses telaah mengenai Musholla Fatimah An-Nur. Hal ini dilakukan bertujuan guna memastikan kembali bahwa bantuan yang akan diberikan berada pada tepat sasaran dan langsung dapat lanjutkan dengan proses pengadaan.

Kegiatan tersebut diawali dengan penyerahan secara simbolis pada tanggal 22 November 2017 dan bertempat di Musholla Fatimah An-Nur. Kegiatan penyerahan secara simbolis tersebut dilakukan oleh Ibu Rizki Lestari, S.Si, Apt, AAAK selaku Kepala BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu kepada Alex Supati selaku Ketua pembangunan Musholla mewakili pihak Musholla Fatimah An-Nur.



Gambar (3.11) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Musholla Fatimah An-Nur Tahun 2017

Implementasi CSR tanggap sarana ibadah pada tahun selanjutnya yaitu 2018 memberikan bantuan berupa pengadaan genset Merk Yamaha guna membantu kelancaran jamaah Masjid Raudhatul Jannah yang beralamat di Jalan Cimanuk Padang Harapan Kota Bengkulu pada saat melakukan kegiatan rutin keaagamaan. Kegiatan tersebut dilakukan dengan cara melakukan pembelian barang langsung dan selanjutnya melakukan proses serah terima bantuan yang dilakukan di masjid tersebut. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. Proposal Pengadaan Sarana dan Prasarana Masjid Raudhatul Jannah. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, pengurus Masjid Raudhatul Jannah secara mandiri

membuat surat yang berisi permohonan perihal permohonan bantuan berupa pembelian 1 unit genset. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.

3. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu yang dilakukan oleh tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu guna memastikan bahwa permohonan bantuan tersebut sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kegiatan ibadah yang lancar dan khusuk di Masjid Syuhada.
4. Telaah OSR BPJS Kesehatan Masjid Raudhatul Jannah Pengadaan Sarana dan Prasarana. Dapat dikatakan bahwa semua kegiatan CSR yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan mempunyai alur yang sesuai dengan peraturan tanpa melewati alur dari tahap perencanaan hingga pada tahap evaluasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya proses survey lapangan dan pada proses telaah mengenai Masjid Syuhada. Hal ini dilakukan bertujuan guna memastikan kembali bahwa bantuan yang akan diberikan berada pada tepat sasaran dan langsung dapat lanjutkan dengan proses pengadaan.

Genset tersebut langsung diterima oleh pihak Masjid Rudhatul Jannah yaitu Ahmad Fauzi selaku Ketua RW. Pemberian genset tersebut juga langsung diberikan oleh Mitra Akbar mewakili BPJS Kesehatan Kota Bengkulu selaku Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik. Bantuan tersebut dirasa sangat membantu bagi masyakarat sekitar sehingga membuat masyarakat sekitar Masjid Rudhatul sangat antusias terhadap adanya bantuan tersebut.



Gambar (3.12) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Masjid Raudhatul JannahTahun 2018

Implementasi CSR tanggap sarana ibadah pada tahun 2018 juga memberikan bantuan berupa pengadaan jam dengan jenis *running text* penunjuk waktu shalat 5 waktu Fardhu guna membantu jemaah Masjid Al-Iman yang beralamat di RT.23 RW.08 Kelurahan Sidomulyo Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu pada saat melaksanakan kegiatan rutin keaagamaan dan juga mendukung salah satu dari visi Kota Bengkulu yaitu Bengkulu Religius. Kegiatan tersebut diawali dengan proses pengadaan barang yang dibutuhkan dan barang tersebut dibeli secara langsung. Ketika selesai dilakukannya pembelian secara langsung, baru dilanjutkan dengan proses serah terima yang dilakukan oleh Mitra Akbar selaku Kepala Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik kepada Bapak Saman selaku Imam Masjid Al-Iman. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. Surat Permohonan Bantuan Peralatan Masjid Al-Iman Nomor 004/Al-Iman/VI/2018 Perihal Peromohonan Bantuan Peralatan Masjid Al-Iman. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, pengurus Masjid Al-Iman secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan perihal permohonan bantuan berupa Jam *Running Text* Penunjuk Shalat 5 Waktu Fardhu. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu ke Masjid Al-Iman yang dilakukan oleh tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu guna memastikan bahwa permohonan bantuan tersebut sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kegiatan ibadah yang lancar di Masjid Al-Iman.
4. Telaah OSR BPJS Kesehatan Masjid Al-Iman. Dapat dikatakan bahwa semua kegiatan CSR yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan mempunyai alur yang sesuai dengan peraturan tanpa melewati alur dari tahap perencanaan hingga pada tahap evaluasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya proses survey lapangan dan pada proses telaah mengenai Masjid Al-Iman. Hal ini dilakukan bertujuan guna memastikan kembali bahwa bantuan yang akan diberikan berada pada tepat sasaran dan langsung dapat lanjutkan dengan proses pengadaan.

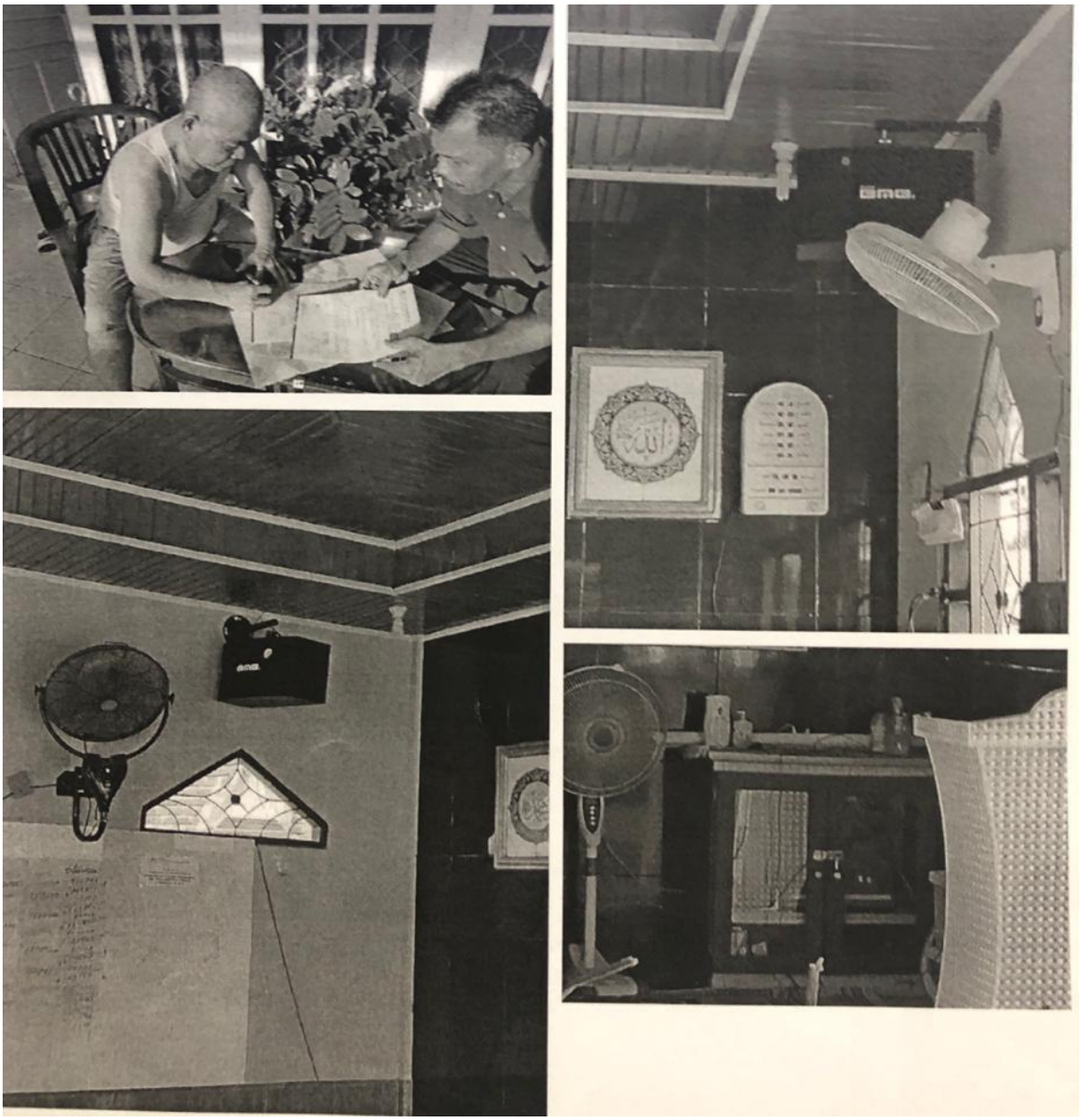


Gambar (3.13) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Masjid Al-ImanTahun 2018

Implementasi CSR tanggap sarana ibadah pada tahun yang sama yakni tahun 2018 memberikan bantuan berupa pengadaan 1 unit *sound system* guna membantu kelancaran jemaah Musholla An-Nur yang beralamat di Jalan S Kayahan Kelurahan Tanah Patah Kecamatan Ratu Agung Kota Bengkulu pada saat melakukan kegiatan rutin keaagamaan. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. Surat Permohonan Bantuan Dana Dari Musholla An-Nur Nomor 15/An-Nur/IX/2017 Bulan September 2017. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, pengurus Masjid Al-Iman secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan perihal permohonan bantuan dana terkait pengadaan 1 unit *sound system*. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu ke Musholla An-Nur yang dilakukan oleh tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu guna memastikan bahwa permohonan bantuan tersebut sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kegiatan ibadah yang lancar di Musholla An-Nur.
4. Telaah OSR BPJS Kesehatan ke Musholla An-Nur. Dapat dikatakan bahwa semua kegiatan CSR yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan mempunyai alur yang sesuai dengan peraturan tanpa melewati alur dari tahap perencanaan hingga pada tahap evaluasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya proses survey lapangan dan pada proses telaah mengenai Musholla An-Nur. Hal ini dilakukan bertujuan guna memastikan kembali bahwa bantuan yang akan diberikan berada pada tepat sasaran dan langsung dapat lanjutkan dengan proses pengadaan.

Kegiatan CSR tersebut dijalankan sembari BPJS Kesehatan Kota Bengkulu ikut serta dalam mendukung salah satu visi Kota Bengkulu yaitu Bengkulu Religius. Kegiatan tersebut diawali dengan proses pengadaan dengan cara melakukan pembelian langsung. Selanjutnya dilakukan proses serah terima oleh Mitra Akbar selaku Kepala Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik kepada Unang Kosasih selaku pengurus Musholla An-Nur.

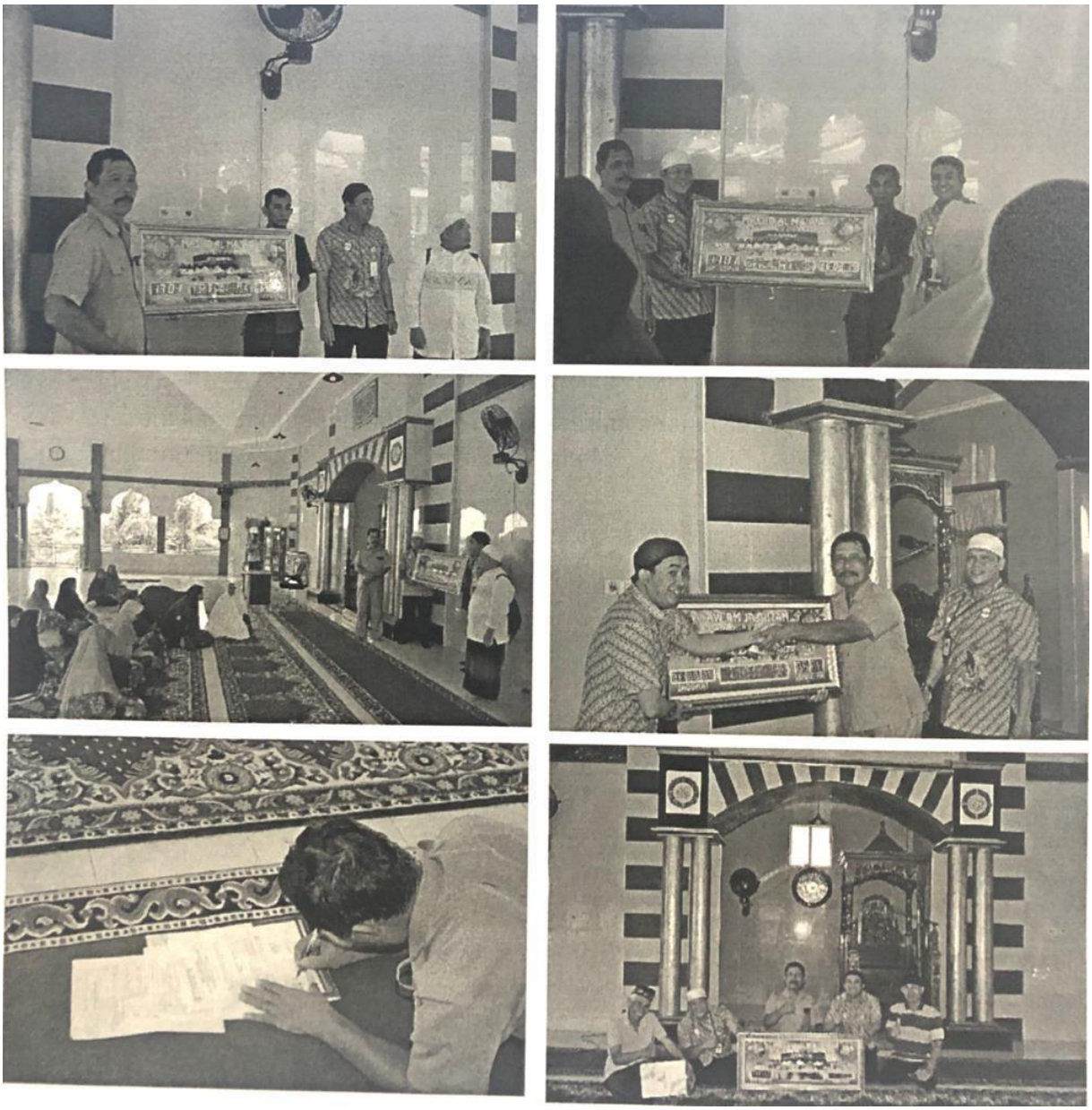


Gambar (3.14) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Musholla An-Nur Tahun 2018

Implementasi CSR tanggap sarana ibadah pada tahun selanjutnya yakni tahun 2019 memberikan bantuan berupa pengadaan jam penunjuk waktu sholat 5 waktu digital guna membantu jemaah masjid Al- Ma'Wa pada saat melaksanakan kegiatan rutin keagamaan. Kegiatan tersebut juga ikut serta mendukung salah satu visi Kota Bengkulu yaitu Bengkulu Religius. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. Proposal Pengadaan Sarana dan Prasaranan Oleh Masjid Al-Ma'wa. Adapun yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, pengurus Masjid Al-Ma'wa secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan perihal permohonan bantuan dana terkait pengadaan jam penunjuk waktu sholat 5 waktu digital. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu ke Masjid Al Ma'wa yang dilakukan oleh tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu guna memastikan bahwa permohonan bantuan tersebut sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kegiatan ibadah yang lancar di Masjid Al-Ma'wa.
4. Telaah OSR BPJS Kesehatan ke Masjid Al Ma'wa Pengadaan Sarana dan Prasarana. Dapat dikatakan bahwa semua kegiatan CSR yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan mempunyai alur yang sesuai dengan peraturan tanpa melewati alur dari tahap perencanaan hingga pada tahap evaluasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya proses survey lapangan dan pada proses telaah mengenai Masjid Al-Ma'wa. Hal ini dilakukan bertujuan guna memastikan kembali bahwa bantuan yang akan diberikan berada pada tepat sasaran dan langsung dapat lanjutkan dengan proses pengadaan.

Kegiatan kali ini diawali dengan proses pengadaan dengan cara pembelian barang secara langsung yang dilakukan oleh tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Selanjutnya, dilakukan proses serah terima yang dilakukan di Masjid Al-Ma'wa beralamat di Jalan Kali Progo II Nomor 03 RT.09 Padang Harapan Kota Bengkulu. Penyerahan tersebut diberikan langsung oleh Mitra Akbar selaku Kepala Bidang SDM, Umum dan Komunikasi Publik kepada Trijono selaku Ketua Masjid AL Ma'Wa Kota Bengkulu.



Gambar (3.15) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Musholla Al Ma'wa Tahun 2019

Implementasi CSR tanggap sarana ibadah pada tahun selanjutnya yaitu 2021 memberikan bantuan berupa pengadaan satu unit genset guna membantu kelancaran jamaah Masjid Nurul Huda yang beralamat di Kabupaten Seluma, Bengkulu dalam menjalankan ibadah. Bantuan tersebut diberikan dikarenakan seringnya terjadi pemadaman listrik di daerah tersebut sehingga kegiatan rutin keagamaan di Masjid Nurul Huda terganggu. Bantuan yang diberikan bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. Proposal Permohonan Bantuan Oleh Masjid Nurul Huda. Seperti yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, pengurus Masjid Nurul Huda secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan perihal permohonan bantuan dana terkait pengadaan 1 unit genset. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu ke Masjid Nurul Huda yang dilakukan oleh tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu guna memastikan bahwa permohonan bantuan tersebut sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kegiatan ibadah yang lancar di Masjid Nurul Huda.
4. Telaah OSR BPJS Kesehatan ke Masjid Nurul Huda Pengadaan Sarana dan Prasarana. Dapat dikatakan bahwa semua kegiatan CSR yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan mempunyai alur yang sesuai dengan peraturan tanpa melewati alur dari tahap perencanaan hingga pada tahap evaluasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya proses survey lapangan dan pada proses telaah mengenai Masjid Nurul Huda. Hal ini dilakukan bertujuan guna memastikan kembali bahwa bantuan yang akan diberikan berada pada tepat sasaran dan langsung dapat lanjutkan dengan proses pengadaan.

Kegiatan tersebut diawali dengan proses pengadaan dengan cara pembelian barang secara langsung. Selanjutnya yaitu dilakukan proses serah terima barang langsung di Masjid Nurul Huda yang beralamat di Kelurahan Masmambang RT.02 RW.01 Kecamatan Talo Kabupaten Seluma, Kota Bengkulu. Proses serah terima langsung diberikan oleh Rico Hanggara selaku Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Seluma kepada Nasrullah selaku Ketua pengurus Masjid Nurul Huda.



Gambar (3.16) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Musholla Nurul Huda Tahun 2021

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

bukan tanpa adanya dasar, dasar pelaksanaan dilakukannya program implementasi CSR yakni :

1. Peraturan Direksi Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Pedoman OSR BPJS Kesehatan. Pedoman tersebut didasarkan menjadi acuan agar ketika melakukan kegiatan tersebut tidak akan keluar atau salah dari peraturan yang ada.
2. Proposal Permohonan Bantuan Oleh Masjid Nurul Islam. Seperti yang telah diketahui bahwa pelaksanaan program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bersifat menunggu datangnya proposal yang akan diajukan ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan begitu, pengurus Masjid Nurul Islam secara mandiri membuat surat yang berisi permohonan perihal permohonan bantuan dana terkait pengadaan 1 unit genset. Setelahnya, surat tersebut akan dilihat lebih lanjut dan teliti agar bantuan yang diberikan tepat sasaran.
3. Survey Lapangan BPJS Kesehatan Cabang Bengkulu ke Masjid Nurul Islam yang dilakukan oleh tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu guna memastikan bahwa permohonan bantuan tersebut sangat dibutuhkan bagi kelangsungan kegiatan ibadah yang lancar di Masjid Nurul Islam.
4. Telaah OSR BPJS Kesehatan ke Masjid Nurul Islam Pengadaan Sarana dan Prasarana. Dapat dikatakan bahwa semua kegiatan CSR yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan mempunyai alur yang sesuai dengan peraturan tanpa melewati alur dari tahap perencanaan hingga pada tahap evaluasi. Hal ini dibuktikan dengan adanya proses survey lapangan dan pada proses telaah mengenai Masjid Nurul Islam. Hal ini dilakukan bertujuan guna memastikan kembali bahwa bantuan yang akan diberikan berada pada tepat sasaran dan langsung dapat lanjutkan dengan proses pengadaan.

Kegiatan kali ini diawali dengan proses pengadaan dengan cara pembelian barang secara langsung. Selanjutnya dilakukan proses serah terima di Masjid Nurul Islam beralamat di Jalan Sukaraja, Padang Capo Km. 32 Kabupaten Seluma, Bengkulu. Bantuan tersebut diberikan melalui proses serah terima yang diberikan langsung oleh Rico Hanggara mewakili BPJS Kesehatan Kota Bengkulu selaku Kepala BPJS Kesehatan Kabupaten Seluma kepada Bahin selaku Ketua Pengurus Masjid Nurul Islam.



Gambar (3.17) Foto Penyerahan Bantuan OSR Tanggap Sarana Ibadah BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Kepada Pengurus Musholla Nurul Islam Tahun 2021

Dengan adanya 7 ruang lingkup yang sudah menjadi landasan terhadap implementasi CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dapat dikatakan semua implementasi CSR yang dilakukan tidak akan pernah keluar dari ketujuh ruang lingkup tersebut. Namun, bukan berarti semua ruang lingkup yang menjadi acuan tersebut harus dilaksanakan semua. Dapat diartikan ketujuh ruang lingkup tersebut akan selalu menjadi acuan atas implementasi CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Adapun penjabaran oleh peneliti mengenai kegiatan implementasi CSR yang telah dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dari tahun 2016 sampai dengan 2021, namun pada tahun 2020 tidak diadakan kegiatan CSR dikarenakan pandemi akibat virus Covid-19 sangat marak pada tahun tersebut.

C. EVALUASI PROGRAM CSR

Dalam pelaksanaannya, tim pelaksana program CSR diharuskan untuk memantau dari jarak jauh maupun dekat guna mengetahui bantuan yang telah diberikan telah digunakan secara baik dan benar atau idak. Tahap evaluasi tentu menjadi aspek yang sangat diperlukan guna menjadi tolak ukur keberhasilan dalam menjalankan program CSR. Adapun tahap evaluasi harus dijalankan dengan konsisten guna menilai mutu dari implementasi program CSR yang dijalankan. Menjadi sebuah tahap ujung tombak dalam rangkaian tahapan implementasi CSR sehingga menjadikan tahap evaluasi menentukan keberhasilan dalam menjalankan program CSR.

Sebagaimana yang kita ketahui, pada tahap evaluasi tentu menjelaskan mengenai setelah kegiatan tersebut dari awal pelaksanaan sampai dengan proses penyerahan bantuan selesai. Seperti yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu, tim implementasi CSR selalu melakukan tahap evaluasi guna mengingat dan berdiskusi kembali terkait pelaksanaan program CSR yang baru saja dilakukan. Sebagai bukti, dalam kurun waktu 4 tahun yakni tahun 2016 sampai dengan 2021 kegiatan implementasi CSR selalu mendapatkan respon yang sangat positif dari warga sekitar. Sebagai bukti lagi, proposal yang ingin diberikan bantuan setiap tahun nya sangat banyak, tetapi kembali lagi mengacu pada ketersediaan dana membuat BPJS Kesehatan Kota Bengkulu harus memilih objek yang benar-benar butuh bantuan cukup lumayan dari sebuah organisasi.

Dengan tujuh ruang lingkup yang menjadi sebuah landasan implementasi CSR, menjadikan semua implementasi CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dirasa sangat memberikan manfaat bagi masyarakat sekitar. Kegiatan evaluasi juga tentu erat hubungannya dengan cara menentukan apakah kegiatan yang dilaksanakan berhasil atau tidak. Seperti yang dikatakan oleh Mitra Akbar selaku Kepala Bidang SDM, Umum, dan Komunikasi Publik :

> *"Pada saat cross check dalam kurun waktu 1 tahun tersebut pihak bpjs akan mengetahui apakah program osr tersebut berhasil atau tidak. Bisa disimpulkan seperti ini, kalau barang yang kami berikan masih digunakan dengan baik berarti program yang kami jalankan berhasil"*

D. CITRA BPJS KESEHATAN

Dengan adanya kegiatan implementasi CSR yang dilakukan secara rutin tiap tahunnya, tentu memberikan manfaat bagi organisasi yang melaksanakannya ataupun bagi masyarakat yang diberikan bantuan. Khususnya bagi BPJS Kesehatan Kota Bengkulu, manfaat yang diarasakan bagi organisasi ketika melakukan implementasi CSR yaitu meningkatkan *image* atau citra BPJS Kesehatan Kota Bengkulu yang sangat baik di mata masyarakat sekitar dikarenakan bantuan yang diberikan sangat tepat sasaran. Citra BPJS Kesehatan sangat erat hubungannya dengan diadakannya program Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) dan kegiatan program implementasi CSR.

Peneliti juga melakukan *testimoni* terhadap pihak yang diberikan bantuan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dalam rangka implementasi program CSR organisasi. Pihak yang diberikan bantuan sangat antusias dan baik dengan adanya BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Semua jawaban dari penerima terkait bantuan implementasi CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu menanggapi dengan sangat positif. Sebagai bukti, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa pihak yang diberikan bantuan, diantaranya:

Pertama, Implementasi CSR tanggap sarana ibadah yaitu Masjid Nurul Islam yang berada di Kabupaten Seluma, Bengkulu. Bantuan tersebut berupa satu unit genset guna menunjang dan memperlancar kegiatan keagamaan di Masjid Nurul Islam tersebut. Seperti yang dikatakan pengurus Masjid bernama Imran yakni :

> *"Bantuan tersebut diberikan pada tanggal 03 Mei 2021 dan bantuan tersebut berupa satu unit genset dikarenakan di daaerah sekitar sini sering terjadi pemadaman listrik atau sering disebut mati lampu. Pada awalnya kami pihak masjid mengajukan proposal melewati Pemerintah Daerah Seluma, tetapi Pemerintah Daerah Seluma tidak bisa membantu lalu memberikan rekomendasi untuk mengajukan proposal kembali ke BPJS Kesehatan Kota Bengkulu tetapi proposal tersebut akan dibantu disampaikan oleh Pemerintah Daerah Seluma. Setelah proposal pengajuan bantuan telah tiba dan diterima oleh pihak BPJS Kesehatan Kota Bengkulu, lalu pihak dari BPJS Kesehatan Kota Bengkulu melakukan survey lokasi selama dua minggu lebih. Setelah proses survey lokasi selesai, barulah kami pihak Masjid Nurul Islam menerima secara langsung genset tersebut. Dengan adanya bantuan seperti ini, kami sangat senang dikarenakan untuk melakukan kegiatan rutin keagamaan seperti sholat, mengumandangkan adzan, dan menyiarkan ayat-ayat suci Al-qur'an sebelum maghrib tidak lagi harus berteriak-teriak di masjid tanpa memakai mic dan speaker. Sebelum adanya bantuan berupa genset seperti ini, kami pihak masjid menggunakan (ampli) dan itu sangat sulit untuk menggunakan mic dan juga speaker yang besar di masjid. Respon dari warga sekitar dengan adanya bantuan seperti ini juga sangat positif dan juga membuka pikiran terhadap BPJS Kesehatan Kota Bengkulu, dikarenakan untuk warga desa BPJS Kesehatan hanya tahu sebagai organisasi penyedia bantuan kesehatan dan tidak mengetahui kalau organisasi seperti ini juga memiliki program kerja seperti ini".*

Kedua, Implementasi CSR Tanggap Bencana Alam yaitu Kelurahan Rawa Makmur Kota Bengkulu. Bantuan tersebut berupa makanan siap saji, air mineral, dan obat-obatan. Seperti yang dikatakan Pak Tarjim warga Kelurahan Rawa Makmur yakni :

> *"Bantuan tersebut diberikan pada tanggal 28 April 2018. Bantuan tersebut berupa makanan siap saji, air mineral, dan obat-obatan. Pada awalnya kami pihak kelurahan membuat proposal dan langsung mengajukan kepada BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dan pihak BPJS Kesehatan Kota Bengkulu langsung menindak lanjuti untuk proses survey langsung terhadap kelurahan yang terkena dampak banjir. Setelah itu langsung lanjut pada tahap proses pengadaan barang logistik bantuan yang diperlukan tersebut. Bantuan tersebut dirasa sangat membantu dikarenakan untuk melakukan pengolahan seperti beras dan bahan makanan tidak akan bisa karena alat-alat untuk mengolah bahan makanan tersebut tidak ada. Kami pihak kelurahan Rawa Makmur sangat senang dengan bantuan yang diberikan, karena dengan adanya bantuan tersebut kami tidak perlu khawatir untuk memenuhi kebutuhan pangan kami. Respon dari warga sekitar dengan adanya bantuan seperti ini juga sangat positif dan juga membuka pikiran terhadap BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Warga sekitar hanya tahu BPJS Kesehatan sebagai organisasi penyedia bantuan kesehatan dan tidak mengetahui kalau organisasi seperti ini juga memiliki program kerja yang dapat membantu masyarakat".*

Ketiga, Implementasi CSR Tanggap Kesehatan yaitu BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kota Bengkulu memberikan bantuan berupa pemberian kelambu berisektisida sebanyak 200 unit kepada Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu dalam rangka memberantas malaria. Seperti yang dikatakan Bu Dwi selaku staff umum di Dinas Kesehatan Kota Bengkulu :

> *"Bantuan tersebut diberikan pada tanggal 21 Maret 2016. Bantuan tersebut berupa pemberian kelambu berisektisida sebanyak 200 unit kepada Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu dalam rangka memberantas malaria. Pada awalnya kami pihak Dinas Kesehatan Kota Bengkulu menyerahkan pengajuan proposal kepada BPJS Kesehatan Kota Bengkulu untuk meminta bantuan pengadaan bantuan tersebut. Pihak BPJS Kesehatan Kota Bengkulu menerima dengan senang hati untuk memberikan bantuan tersebut dikarenakan memang bantuan tersebut sedang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga sembari memperingati hari malaria sedunia ke-6. Setelah penyerahan secara simbolis dan dilanjutkan dengan proses serah terima bantuan secara keseluruhan kepada Dinas Kesehatan Kota Bengkulu, bantuan tersebut langsung dilanjutkan dengan proses penyerahan bantuan kepada masyarakat sekitar. Respon dari warga sekitar dengan adanya bantuan seperti ini juga sangat positif dan juga membuka pikiran terhadap BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Warga sekitar hanya tahu BPJS Kesehatan sebagai organisasi penyedia bantuan kesehatan dan tidak mengetahui kalau organisasi seperti ini juga memiliki program kerja yang dapat membantu masyarakat".*

Keempat, Implementasi CSR Tanggap Pendidikan yaitu pemberian bantuan berupa pengadaan kursi belajar sebanyak 25 unit kepada Yayasan Mulyan Al Hizam. Seperti yang dikatakan Pak Mulyan Susanto selaku staff umum di pimpinan Yayasan Mulyan Al Hizam :

> *"Bantuan tersebut diberikan pada bulanMaret 2019. Bantuan tersebut berupa pemberian berupa kursi belajar sebanyak 25 unit kepada Yayasan kami yaitu Yayasan Mulyan Al Hizam. Pada awalnya kami pihak Yayasan Mulyan Al Hizam menyerahkan pengajuan proposal kepada BPJS Kesehatan Kota Bengkulu untuk meminta bantuan tersebut. Pihak BPJS Kesehatan Kota Bengkulu kemudian menerima dengan senang hati untuk memberikan bantuan tersebut dikarenakan memang bantuan tersebut sedang dibutuhkan oleh murid yayasan kami. Selanjutnya pihak BPJS Kesehatan Kota Bengkulu mensurvey lokasi yayasan dan berikutnya dilanjutkan dengan proses pengadaan barang secara langsung. Setelah itu proses serah terima barang bantuan secara langsung dengan saya selaku pimpinan Yayasan Mulyan Al Hizam. Respon dari murid yayasan kami tentu dengan adanya bantuan seperti ini sangat senang dan juga membuka pikiran terhadap BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Saya sendiri selaku pimpinan Yayasan sangat berterima kasih dengan bantuan yang secara sigap membantu masyarakat yang sedang membutuhkan bantuan."*

Kelima, Implementasi CSR Tanggap Sarana Umum yaitu bekerja sama dengan Pemerintah Daerah Kota Bengkulu dalam hal merenovasi halte bis yang berada dia dua tempat. Seperti yang dikatakan Pak Raditya selaku staff humas Pemerintah Daerah Kota Bengkulu :

"Bantuan tersebut diberikan pada tahun 2018. Bantuan tersebut berupa renovasi halte bis kepada Pemerintah Daerah Kota Bengkulu melalui Dinas Perhubungan Kota Bengulu. Pada awalnya kami pihak Pemda Kota Bengkulu meminta bantuan kerja sama untuk memperbaiki 2 buah halte bis yang berlokasi di depan Kantor Kajati Kota Bengkulu dan Depan Gedung Telkomsel Simpang Lima Kota Bengkulu dalam rangka menjaga keasrian dan kenyamanan penduduk Kota Bengkulu dalam bidang transportasi kota. Pihak BPJS Kesehatan Kota Bengkulu kemudian menerima dengan senang hati untuk memberikan bantuan tersebut dikarenakan memang bantuan tersebut sedang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Bengkulu. Selanjutnya pihak BPJS Kesehatan Kota Bengkulu mensurvey lokasi. Kemudian dilanjutkan dengan proses perbaikan halte bis secara langsung. Respon dari masyarakat luas dengan adanya bantuan seperti ini tentu sangat menyambut dengan positif dikarenakan halte yang sebelumnya dirasa kurang baik untuk menunggu bis sekarang sudah sangat nyaman untuk duduk sembari menunggu bis. Masyarakat juga secara tidak langsung membuka pikiran terhadap BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Saya sendiri selaku masyarakat sangat berterima kasih kepada BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dengan bantuan yang secara sigap membantu masyarakat yang sedang membutuhkan bantuan".

Dengan adanya *testimoni* dari pihak yang diberikan bantuan dapat dikatakan bahwa warga yang diberikan bantuan menanggapinya dengan sangat positif dan rasa senang dengan hal itu. Adapun, dengan adanya tindak lanjut mengenai sosialisasi jaminan kesehatan (JKN-KIS) yang dilakukan kepada masyarakat, membuat jaminan kesehatan yang diberikan akan terasa manfaatnya. Dua hal tersebut juga dapat meningkatkan citra atau reputasi baik bagi BPJS Kesehatan Kota Bengkulu di mata masyarakat dan juga bagi warga yang diberikan bantuan akan membuka pikiran mereka bahwa BPJS Kesehatan Kota Bengkulu sangat peduli dengan masyarakat sekitarnya.

Namun, pada awalnya citra BPJS Kesehatan sempat tidak baik di mata masyarakat dikarenakan pelayanan jaminan kesehatan atau yang biasa disebut dengan program Jaminan Kesehatan Nasional – Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) yang dijalankan. Pada awalnya, dengan bantuan jaminan kesehatan tersebut berjalan dengan lancar. Namun, kesadaran para peserta jaminan kesehatan tersebut dirasa kurang untuk membayar iuran terkait jaminan kesehatan tersebut. Perlu diketahui, sejak pertama berdirinya BPJS Kesehatan telah memberikan jaminan kesehatan kepada masyarakat namun belum mencakup secara menyeluruh seperti sekarang. Namun, berdasarkan UU No.24 Tahun 2011 Pasal 14 mengenai BPJS telah tertera bahwa setiap orang di Indonesia, termasuk orang asing dan telah bekerja selama kurang lebih dari 6 bulan wajib hukumnya untuk menjadi peserta jaminan kesehatan yang dijalankan. Sejak saat itulah program jaminan kesehatan (JKN-KIS) tersebut diberlakukan dengan kewajiban pula membayar iuran secara rutin.

Akan tetapi, dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat akan manfaat dari adanya program jaminan kesehatan yang diberikan membuat masyarakat terkesan malas untuk membayar iuran rutin tersebut. Hal tersebut terbukti dengan adanya kasus tunggakan iuran yang terjadi di BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dikarenakan hal tersebut juga menjadikan citra buruk bagi BPJS Kesehatan Kota Bengkulu karena kurangnya manfaat yang dirasa oleh masyarakat setelah menjadi peserta jaminan kesehatan tersebut.

Kasus tersebut mendapati bahwa kurang lebih sebanyak 149 peserta BPJS Kesehatan Kota Bengkulu menunggak iuran pembayaran sampai dengan Rp 72 Miliar lebih. Namun, Kota Bengkulu sendiri menjadi wilayah yang paling banyak jumlah tunggakan dari keenam wilayah di Bengkulu yang dinaungi oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Tunggakan yang terjadi di berbagai wilayah di Kota Bengkulu mencapai Rp 31 Miliar lebih.

Adapun rincian dari beberapa wilayah tersebut yakni, pada Kabupaten Bengkulu Selatan menunggak sebesar Rp 5,5 Miliar lebih, pada Kabupaten Bengkulu Tengah menunggak sebesar Rp 6,8 Miliar lebih, di Kabupaten Seluma menunggak sebesar Rp 10 Miliar, pada Kabupaten Mukomuko menunggak sebesar Rp 13,9 Miliar lebih, dan pada Kabupaten Kaur menunggak sebesar Rp 4,5 Miliar. Upaya penagihan terus dilakukan melalui via lisan mau telfon guna melancarkan program layanan kesehatan JKN-KIS yang menjadi andalan BPJS Kesehatan. Jika tunggakan tersebut telah terbayarkan tidak akan ada lagi keluhan dan kendala ketika menjalani pengobatan dimanapun.

Dengan adanya tunggakan tersebut membuat BPJS Kesehatan Kota Bengkulu tersadar akan kurangnya pemahaman terkait program jaminan kesehatan yang dijalankan. Mulai dari manfaat diadakannya program jaminan kesehatan tersebut dan kurangnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan begitu, BPJS Kesehatan Kota Bengkulu melakukan sosialisasi terkait program jaminan kesehatan di Gedung Serba Guna Pemprov Bengkulu pada tanggal 8 Juni 2021. Sosialisasi yang dijalankan tersebut bernama (PIL) Pemberian Informasi Langsung kepada perwakilan OPD Provinsi Bengkulu. Namun, bukan berarti pemberian informasi tersebut hanya terkhusus pada jajaran (ASN) Aparatur Sipil Negara tetapi kepada masyarakat melalui penyuluhan kesehatan secara rutin. Sosialisasi jaminan kesehatan tersebut dilakukan guna memberikan informasi yang detail kepada pihak-pihak terkait hak dan kewajiban dari jaminan kesehatan yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Dengan adanya kasus tunggakan iuran pembayaran JKN-KIS, menjadikan sosialisasi tersebut bersifat wajib untuk dilaksanakan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dalam menjalankan program JKN-KIS.

Upaya yang maksimal terus dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dalam menanggulangi terjadinya tunggakan yang lebih besar kedepannya. Upaya tersebut juga dibantu oleh Pemerintah Daerah Kota Bengkulu membantu dan memudahkan bagi masyarakat yang ingin menggunakan kartu BPJS Kesehatan di berbagai rumah sakit yang ada. Sebagai bentuk rasa kepedulian yang timbul dari Pemerintah Daerah Kota Bengkulu, membuat Gubernur Bengkulu Rohidin Mersyah menandatangani MoU terkait Jaminan Kesehatan Daerah Provinsi Bengkulu.

Adapun, MoU tersebut berisi Pemerintah Provinsi Kota Bengkulu akan mengalokasikan anggaran terhadap 23.000 peserta BPJS Kesehatan Mandiri terkhusus kepada yang mempunyai tunggakan di 9 Kabupaten dan 1 Kota. Gubernur Rohidin juga akan pastikan bahwa semua rakyat yang kurang mampu akan mendapati Jaminan Kesehatan yang layak. Hal tersebut dibicarakan karena keikutsertaan peserta BPJS Kesehatan Kota Bengkulu belum mencapai 100% yakni hanya mencapai 80,47% dari total penduduk.

Dalam kesempatan itu pula Gubernur Bengkulu Rohidin Mersyah akan memastikan bahwa kegiatan Kemoterapi untuk pasien kanker peserta BPJS Kesehatan tidak lagi harus dilakukan di Jakarta maupun Palembang yakni sudah bisa dilakukan di Rumah Sakit Kota Bengkulu yakni R.S M. Yunus, hal tersebut juga telah disetujui oleh pihak Rumah Sakit M. Yunus Maupun BPJS Kesehatan. Gubernur Bengkulu Rohidin tersebut meminta kepada seluruh pihak pelayanan kesehatan di Bengkulu agar tidak membeda-bedakan pasien. Dapat diartikan bahwa ketika masyarakat sedang membutuhkan pertolongan wajib hukumnya untuk segera ditolong, jangan lagi ada kesan bahwa pasien yang menggunakan BPJS Kesehatan selalu disulitkan pada urusan administrasi dan urusan kesehatan lainnya.

Adapun, setelah semua pelayanan JKN-KIS telah ditingkatkan membuat peserta JKN-KIS merasa sangat diuntungkan dengan adanya program tersebut. Ditambah lagi, dengan adanya peningkatan pelayanan pada berbagai rumah sakit yang tersebar di Indonesia kembali memudahkan para pasien yang ingin menggunakan kartu BPJS Kesehatan guna memperkecil pembayaran terkait kesehatan. Tentu, hal seperti ini yang dijamin oleh BPJS Kesehatan untuk mensejahterakan masyarakat sekitarnya dan akan secara langsung dirasa manfaatnya bagi peserta program jaminan kesehatan JKN-KIS tersebut.

Sebagai bukti bahwa program jaminan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan terhadap pesertanya, jaminan kesehetan JKN-KIS tersebut sangat diuntungkan bagi pesertanya dikarenakan telah melakukan peningkatan pelayanan yang mengedepankan kesehatan masyarakat. Dengan berjalannya program jaminan kesehatan JKN-KIS membuat masyarakat semakin yakin bahwa BPJS Kesehatan benar-benar mementingkan masyarakat

luas. Seseorang bernama Mumtaz yakni peserta JKN-KIS sangat terbantu dengan adanya program tersebut. Pemerintah telah dianggap menjadi jembatan bagi masyarakat yang ingin sehat tanpa penyakit dan bisa menjalankan aktifitasnya dengan lancar. Masalah berbagai pasien dulu tentunya terkendala oleh biaya karena biaya perawatan maupun obat di Rumah Sakit sangat mahal, namun dengan adanya BPJS Kesehatan dengan programnya JKN-KIS akan memudahkan masalah tersebut.

Mumtaz beserta keluarga besar juga merasa sangat terbantu dengan hadirnya program JKN-KIS yang dimiliki oleh BPJS Kesehatan. Peningkatan masyarakat yang sehat sangat terasa karena hadirnya program jaminan kesehatan JKN-KIS tersebut. Namun, Mumtaz juga berpesan pelayanan dari BPJS Kesehatan terkait jaminan kesehatan sepenuhnya belum maksimal, masih banyak yang harus ditingkatkan kembali agar masyarakat merasa sangat puas akan hadirnya program JKN-KIS. Adapun, dengan berjalannya program JKN-KIS sampai sekarang membuat citra atau reputasi BPJS Kesehatan kian membaik di mata masyarakat.

Kini, tunggakan tersebut semakin hari mulai membaik sehingga membuat masyarakat luas sangat percaya kalau jaminan kesehatan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu sangat berguna bagi pesertanya, dari mulai pelayanan pada saat menggunakan kartu BPJS Kesehatan di rumah sakit hingga penindak lanjutan dari rumah sakit terkait bantuan yang sedang dibutuhkan oleh pasien. Dengan berjalannya program implementasi CSR juga menjadikan citra BPJS Kesehatan Kota Bengkulu menjadi baik dan positif. Hal tersebut telah terbukti dengan adanya program implementasi CSR yang dijalankan sesuai data yang telah dikelola oleh peneliti yakni tahun 2016 sampai dengan 2021, membuat masyarakat yang telah terbantu oleh adanya program implementasi CSR sangat antusias dan senang ketika BPJS Kesehatan datang untuk melakukan proses serah terima. Semua kegiatan implementasi CSR tentu mendapat sambutan hangat dari masyarakat sekitar dan juga Pemerintah Daerah Kota Bengkulu karna telah dirasa manfaatnya dan juga ikut serta membatu Pemerintah Daerah Kota Bengkulu dalam membangun dan memajukan Kota Bengkulu. Dapat dikatakan, semua itu adalah respon dari adanya program implementasi CSR yang dijalankan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu**.**

E. ANALISIS SWOT

Sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa SWOT terbagi menjadi S,W,O, dan T. Dalam pelaksanaan program CSR tentu mempunyai kekuatan (*strenght*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threat*). Kekuatan (*strenght*) dalam

implementasi program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu merujuk pada teori A.B Susanto (2007:14) menjelaskan bahwa manfaat dari implementasi CSR bagi perusahaan, pertama perusahaan yang menjalankan tanggung jawab sosialnya secara konsisten akan mendapatkan dukungan luas dari komunitas yang telah merasakan manfaat dari berbagai aktivitas yang dijalankannya. CSR (Corporate Social Responsibility) akan mendongkrak citra perusahaan yang dalam rentang waktu panjang akan meningkatkan reputasi perusahaan. Kedua, keterlibatan dan kebanggaan karyawan. Karyawan akan merasa bangga bekerja pada perusahaan yang memiliki reputasi baik, yang secara konsisten melakukan upaya-upaya untuk membantu meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Ketiga, CSR (Corporate Social Responsibility) yang dilaksanakan secara konsisten akan mampu memperbaiki dan mempererat hubungan antara perusahaan dan *stakeholder*.

Telah diperkuat oleh teori Jhon Elkington Brundtland Report (1987) bahwa CSR dikemas dalam tiga fokus yang disingkat menjadi 3P, yaitu profit, planet dan people. Dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut, Profit diartikan sebagai perusahaan yang baik tidak hanya berkonotasi pada keuntungan ekonomi saja. Planet diartikan dengan memiliki kepedulian terhadap kelestarian lingkungan, dan People dapat diartikan sebagai bentuk kesejahteraan masyarakat. Ditinjau dari konsep tersebut BPJS Kesehatan Kota Bengkulu telah meraih manfaat dari implementasi CSR dan diperkuat pula oleh pendapat warga yang telah peneliti wawancarai langsung. Menjadi kekuatan (*strenght*) pula bagi BPJS Kesehatan Kota Bengkulu karena telah mementingkan kebutuhan masyarakat dengan bukti selalu menerima proposal dari masyarakat terkait bantuan yang diperlukan.

Merujuk pada jurnal penelitian terdahulu dalam penelitian kali ini yakni jurnal berjudul Implementasi CSR Pada Pendidikan oleh Mentari, R.A dalam Asy'ari (2009) menerangkan tiga alasan penting mengapa kalangan dunia usaha harus merespon dan mengembangkan isu Corporate Social Responsibility (CSR) sejalan dengan operasi usahanya. Pertama, perusahaan adalah bagian dari masyarakat, sehingga wajar apabila perusahaan memperhatikan kepentingan masyarakat. Kedua, kalangan bisnis dan masyarakat sebaiknya memiliki hubungan yang bersifat simbiosis mutualisme. Ketiga, kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan salah satu cara untuk meredam atau bahkan menghindari konflik sosial. Dua teori beserta penelitian terdahulu yang dipaparkan tersebut telah BPJS Kesehatan pahami dan telah menjadi kekuatan dalam pelaksanaan CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu, terbukti pada pendapat masyarakat dalam testimoni yang peneliti lakukan pada

masyarakat dan juga pihak instansi pada saat bekerja sama dengan BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dalam pelaksanaan CSR.

Kelemahan (*weakness*) dalam implementasi CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu merujuk pada teori Grindle (1980) mengatakan bahwa tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan (*policy stakeholders*). Kelemahan yang berkaitan dengan para *stakeholder* juga telah dijelaskan dalam jurnal penelitian terdahulu yang berjudul Implementasi CSR Melalui Program "Kampoeng BNI" oleh PT.BNI (Persero) Tbk menurut Mayang Riyanti (2013) Komitmen perusahaan untuk berkontribusi dalam pembangunan bangsa dengan memperhatikan aspek finansial atau ekonomi, sosial, dan lingkungan (triple bottom line) itulah yang menjadi isu utama dari konsep Corporate Social Responsibility (CSR) atau tanggung jawab sosial perusahaan. Maka dari itu sebuah perusahaan harus memperhatikan stakeholders yang tentunya akan sangat berpengaruh dalam keberlangsungan perusahaan itu sendiri. Namun berdasarkan data implementasi CSR yang peneliti dapatkan hanya sedikit BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bekerja sama dengan instansi-instansi besar agar kegiatan implementasi CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dapat dilakukan dengan secara luas dan masif, karena yang menjadi titik kelemahan dalam implementasi CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu terkait keterbatasan dana.

Kemudian peluang (*opportunities*) dalam implementasi program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dapat merujuk kembali pada teori A.B Susanto (2007:14) menjelaskan bahwa manfaat dari implementasi CSR bagi perusahaan, perusahaan yang menjalankan tanggung jawab sosialnya secara konsisten akan mendapatkan dukungan luas dari komunitas yang telah merasakan manfaat dari berbagai aktivitas yang dijalankannya. CSR (Corporate Social Responsibility) akan mendongkrak citra perusahaan yang dalam rentang waktu panjang akan meningkatkan reputasi perusahaan. Menurut Anggoro 2000:59). citra perusahaan merupakan citra dari suatu organisasi atau perusahaan secara keseluruhan, jadi citra perusahaan sendiri bukan hanya terdiri dari citra dari suatu produk dan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan saja, tetapi juga meliputi citra perusahaan secara menyeluruh. Ada beberapa hal yang dapat meningkatkan citra perusahaan, seperti sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan-keberhasilan di bidang keuangan yang pernah diraih, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja yang besar, kesediaan dalam memikul tanggung jawab sosial (CSR), komitmen mengadakan riset, dan sebagainya.

Dalam jurnal penelitian terdahulu dalam penelitian kali ini yang berjudul Implementasi Corporate Social Responsibility dalam Membangun Reputasi Perusahaan oleh Rahmayanti, D.R (2014) menerangkan bahwa Corporate image atau citra perusahaan terbentuk melalui asosiasi antara perusahaan dengan sekumpulan atribut positif maupun negatif. Misalnya, perusahaan diasosiasikan dengan atribut positif seperti "bermutu" dan "layanan baik", maupun atribut negatif semisal "kurang memiliki tanggung jawab sosial". Jadi, sejatinya corporate image berada dalam benak para *stakeholders*. Dari sisi individu, atribut-atribut yang menonjol inilah yang menentukan baikburuknya reputasi sebuah perusahaan. Tentunya kesan-kesan yang baik akan menguntungkan perusahaan tersebut. Kedua teori beserta satu penelitian terdahulu tersebut telah menjelaskan bahwa dengan adanya program implementasi CSR akan terbentuknya citra atau reputasi baik dari masyarakat terhadap perusahaan yang menjalankannya. Hal tersebut telah terbukti pula dengan adanya pendapat dari testimoni yang peneliti lakukan terhadap masyarakat yang telah diberikan bantuan dengan program implementasi CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu.

Terakhir yaitu ancaman (*threat*) dalam implementasi program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu merujuk pada teori Hawkins (2000) berpendapat bahwa proses terbentuknya citra perusahaan berlangsung pada beberapa tahapan, yaitu:

1. Obyek mengetahui (melihat atau mendengar) upaya yang dilakukan perusahaan dalam membentuk citra perusahaan.
2. Memperhatikan upaya perusahaan tersebut.
3. Setelah adanya upaya perhatian obyek mencoba memahami semua yang ada pada upaya perusahaan.
4. Terbentuknya citra perusahaan pada obyek.
5. Citra perusahaan yang terbentuk akan menentukan perilaku obyek sasaran dalam hubungannya dengan perusahaan.

Kasali (2003:28) berpendapat bahwa upaya perusahaan sebagai sumber informasi terbentuknya citra perusahaan memerlukan keberadaan secara lengkap. Informasi yang lengkap berguna sebagai informasi yang dapat menjawab kebutuhan dan keinginan obyek sasaran. Dengan kata lain, apabila sumber informasi yang disediakan tidak lengkap, maka pemahaman obyek tentang suatu perusahaan juga menjadi tidak lengkap, sehingga dapat menghasilkan citra perusahaan yang tidak sempurna.

Dalam jurnal penelitian terdahulu dalam penelitian kali ini yang berjudul Implementasi Corporate Social Responsibility dalam Membangun Reputasi Perusahaan oleh Rahmayanti, D.R (2014) menerangkan bahwa secara esensial, reputasi dibentuk oleh tiga hal.

Pertama, apa yang dikatakan orang tentang perusahaan. Kedua, apa yang dilakukan perusahaan. Ketiga, perusahaan berkata tentang dirinya sendiri. Pemahaman terhadap ketiga faktor ini dapat dilakukan dengan pengidentifikasian aktivitas yang memengaruhi setiap bentuk komunikasi perusahaan dengan *stakeholders*, baik dari kelompok primer maupun sekunder.

Kedua teori beserta penelitian terdahulu tersebut dapat mengartikan sebuah ancaman bagi BPJS Kesehatan Kota Bengkulu jika upaya-upaya dari mulai pelayanan kesehatan sampai pada implementasi CSR yang diberikan tidak maksimal. Ancaman tersebut dapat datang kapan saja tergantung bagaimana BPJS Kesehatan Kota Bengkulu melakukan upaya yang maksimal, mengupayakan kebutuhan masyarakat dengan cara implementasi CSR, dan pandangan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Namun berdasarkan data yang peneliti dapatkan dan juga hasil wawancara secara langsung dengan masyarakat yang telah diberikan bantuan melalui program implementasi CSR, masyarakat sampai saat ini masih mempunyai pandangan terhadap BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dengan baik. Tetapi, sebagaimana yang telah dijelaskan dalam teori citra perusahaan beserta penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa citra atau reputasi sebuah perusahaan tidak selalu tetap melainkan dapat berubah tergantung hal apa yang dilakukan oleh perusahaan tersebut.

BAB IV
PENUTUP

A. KESIMPULAN

Implementasi program CSR (*Corporate Social Responsibility*) yang telah dijalankan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu membuat BPJS Kesehatan Kota Bengkulu mendapatkan manfaat berupa meningkatkan citra atau reputasi baik BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Hal tersebut telah terbukti berkat adanya analisis data terkait implementasi CSR mulai dari tahun 2016 sampai dengan 2021. Semua pihak yang telah terbantu oleh adanya program CSR secara langsung merasa bahagia dan dapat melancarkan kegiatan rutin masyarakat kembali dengan lancar, sehingga secara otomatis dapat meningkatkan citra atau reputasi baik bagi BPJS Kesehatan Kota Bengkulu. Implementasi CSR yang dilaksanakan pada tahun 2016 sampai dengan 2021 mempunyai alur pelaksanaan yang sangat tertata dengan rapi sehingga membuat pelaksanaan CSR tersebut dirasa efisien dan berjalan dengan lancar pada setiap tahunnya. Pelaksanaan CSR yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kota Bengkulu memiliki alur atau proses dari mulai membuka untuk masuknya proposal ke kantor BPJS Kesehatan Kota Bengkulu, lalu memilih dan meninjau proposal atas bantuan yang diminta, berlanjut kepada tahap proses survey langsung terhadap objek yang meminta bantuan, lalu membuat laporan dari tim CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu untuk diajukan kepada pihak Umum BPJS Kesehatan Kota Bengkulu guna melanjutkan persetujuan untuk diadakannya proses pengadaan atas bantuan, dan melakukan proses serah terima kepada objek yang diberikan bantuan. Dalam pelaksanaan program CSR, terdapat faktor penghambat dan juga pendukung dalam implementasinya.

Faktor pendukung dalam implementasi program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu yakni merujuk pada teori A.B Susanto (2007:14) menjelaskan bahwa manfaat dari implementasi CSR bagi perusahaan, pertama perusahaan yang menjalankan tanggung jawab sosialnya secara konsisten akan mendapatkan dukungan luas dari komunitas yang telah merasakan manfaat dari berbagai aktivitas yang dijalankannya. CSR (Corporate Social Responsibility) akan mendongkrak citra perusahaan yang dalam rentang waktu panjang akan meningkatkan reputasi perusahaan. Kedua, keterlibatan dan kebanggaan karyawan. Karyawan akan merasa bangga bekerja pada perusahaan yang memiliki reputasi baik, yang secara konsisten melakukan upaya-upaya untuk membantu meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Ketiga, CSR (Corporate Social

Responsibility) yang dilaksanakan secara konsisten akan mampu memperbaiki dan mempererat hubungan antara perusahaan dan *stakeholder*.

Telah diperkuat oleh teori Jhon Elkington Brundtland Report (1987) bahwa CSR dikemas dalam tiga fokus yang disingkat menjadi 3P, yaitu profit, planet dan people. Dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut, Profit diartikan sebagai perusahaan yang baik tidak hanya berkonotasi pada keuntungan ekonomi saja. Planet diartikan dengan memiliki kepedulian terhadap kelestarian lingkungan, dan People dapat diartikan sebagai bentuk kesejahteraan masyarakat. Ditinjau dari konsep tersebut BPJS Kesehatan Kota Bengkulu telah meraih manfaat dari implementasi CSR dan diperkuat pula oleh pendapat warga yang telah peneliti wawancarai langsung. Menjadi kekuatan (*strenght*) pula bagi BPJS Kesehatan Kota Bengkulu karena telah mementingkan kebutuhan masyarakat dengan bukti selalu menerima proposal dari masyarakat terkait bantuan yang diperlukan.

Merujuk pada jurnal penelitian terdahulu dalam penelitian kali ini yakni jurnal berjudul Implementasi CSR Pada Pendidikan oleh Mentari, R.A dalam Asy'ari (2009) menerangkan tiga alasan penting mengapa kalangan dunia usaha harus merespon dan mengembangkan isu Corporate Social Responsibility (CSR) sejalan dengan operasi usahanya. Pertama, perusahaan adalah bagian dari masyarakat, sehingga wajar apabila perusahaan memperhatikan kepentingan masyarakat. Kedua, kalangan bisnis dan masyarakat sebaiknya memiliki hubungan yang bersifat simbiosis mutualisme. Ketiga, kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR) merupakan salah satu cara untuk meredam atau bahkan menghindari konflik sosial. Dua teori beserta penelitian terdahulu yang dipaparkan tersebut telah BPJS Kesehatan pahami dan telah menjadi kekuatan dalam pelaksanaan CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu, terbukti pada pendapat masyarakat dalam testimoni yang peneliti lakukan pada masyarakat dan juga pihak instansi pada saat bekerja sama dengan BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dalam pelaksanaan CSR.

Namun, selain mempunyai faktor pendukung, implementasi program CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu mempunyai faktor penghambat. Faktor penghambat tersebut merujuk pada teori Grindle (1980) mengatakan bahwa tugas implementasi adalah membangun jaringan yang memungkinkan tujuan kebijakan publik direalisasikan melalui aktivitas instansi pemerintah yang melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan (*policy stakeholders*). Kelemahan yang berkaitan dengan para *stakeholder* juga telah dijelaskan dalam jurnal penelitian terdahulu yang berjudul Implementasi CSR Melalui Program "Kampoeng BNI" oleh PT.BNI (Persero) Tbk menurut Mayang Riyanti (2013) Komitmen perusahaan untuk berkontribusi dalam pembangunan bangsa dengan memperhatikan aspek

finansial atau ekonomi, sosial, dan lingkungan (triple bottom line) itulah yang menjadi isu utama dari konsep Corporate Social Responsibility (CSR) atau tanggung jawab sosial perusahaan. Maka dari itu sebuah perusahaan harus memperhatikan stakeholders yang tentunya akan sangat berpengaruh dalam keberlangsungan perusahaan itu sendiri. Namun berdasarkan data implementasi CSR yang peneliti dapatkan hanya sedikit BPJS Kesehatan Kota Bengkulu bekerja sama dengan instansi-instansi besar agar kegiatan implementasi CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dapat dilakukan dengan secara luas dan masif, karena yang menjadi titik penghambat dalam implementasi CSR BPJS Kesehatan Kota Bengkulu yakni keterbatasan dana.

B. KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian yang dijalankan mempunyai keterbatasan yaitu peneliti mengalami kesulitan dalam pengambilan data terhadap BPJS Kesehatan Kota Bengkulu dikarenakan untuk mahasiswa yang akan mengambil data harus melakukan prosedur perizinan yang cukup sulit karena harus meminta persetujuan dari kantor pusat yang berada di Jakarta dan karena hal tersebut, penulis harus menunggu dalam kurun waktu satu bulan baru bisa melakukan wawancara terhadap narasumber yang bersangkutan. Adapun keterbatasan penelitian lainnya yaitu dikarenakan Bengkulu sejak awal tahun sampai sekarang sedang marak dengan kenaikan kasus Covid-19 sehingga membuat para karyawan dan juga narasumber terkait harus melakukan kegiatan kerja dari rumah atau sering disebut WFH (*Work From Home*) dan membuat penulis kesulitan untuk melakukan wawancara secara langsung.

C. SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah didapat pada penelitian berjudul Implementasi Program CSR (Corporate Social Responsibility) Dalam Rangka Meningkatkan Citra BPJS Kesehatan Kota Bengkulu Dimata Masyarakat, peneliti menyarankan kepada BPJS Kesehatan Kota Bengkulu agar lebih memperhatikan tujuan baik dari adanya penelitian yang dilakukan dan lebih mentransparansi data terkait data yang akan peneliti olah dengan catatan terkecuali anggaran dana. Saran berikutnya kepada BPJS Kesehatan Kota Bengkulu yaitu agar meningkatkan implementasi CSR yang dilakukan jikalau anggaran dana dirasa cukup. Peneliti juga menyarankan untuk penelitian selanjutnya jika ingin melakukan pengambilan data terkait objek penelitian harus mengetahui terlebih dahulu bagaimana prosedur pengambilan data, dari mulai mengirimkan surat perizinan kepada Kantor Pusat

BPJS Kesehatan sampai pada ketersediaan data serta dapat mengambil objek penelitian yang berbeda berupa jaminan kesehatan yang diberikan BPJS Kesehatan atau semacamnya.

Dengan begitu, peneliti yakin akan ada penelitian yang akan berjalan dengan cepat dikarenakan peneliti selanjutnya sudah paham akan perizinan terkait data penelitian di BPJS Kesehatan dan keterbatasan data yang diberikan oleh BPJS Kesehatan dan mempunyai subjek ruang lingkup penelitian yang berbeda. Hal tersebut diyakini penulis karena setiap Implementasi CSR yang dilakukan memiliki alur yang sama hanya saja memiliki keunikan yakni mempunyai berbagai macam ruang lingkup dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu akan ada perbedaan terkait hasil dan temuan penelitian yang akan dilaksanakan, sehingga penelitian yang dijalankan akan mendapatkan temuan-temuan baru tentang BPJS Kesehatan.

DAFTAR PUSTAKA

AF, Muchtar. (2010). Panduan Praktis Strategi Memenangkan Persaingan Usaha Dengan Menyusun Business Plan. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Anggoro, Linggar M. (2000). Teori-teori dan Profesi Kehumasan: Serta Aplikasinya di Indonesia. Terbitan Pertama. 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.

Dewi, Kinorika. (2007). "Corporate Social Responsibility dan Pengaruhnya pada Good Corporate Image". Jurnal Ekonomi Janavisi, 10 (36), 369-383.

Grindle, M. S. 1980. *politics and policy implementation in the thaird world, princnton university press*, new jersey.

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.

Hawkins, D. I. et.al. 2000. *Marketers Guide to Public Relation*. New York: John Willyand Son.

Irawan, Handi. (2003). Indonesian Customer Satisfaction: Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICSA. Yogyakarta: Elex Media Komputindo.

JamkesmasNews.com. (2020). https://www.jamkesnews.com/jamkesnews/berita/detail/tmn/18630/20200205/mumtaz--tingkatkan-pelayanan-jaga-citra-bpjs-kesehatan. Diakses pada 15 Juli 2020.

JamkesmasNews.com. (2019). https://www.jamkesnews.com/jamkesnews/berita/detail/bda/16997/20191126/dprd-kota-bengkulu-siap-bantu-bpjs-kesehatan-edukasikan-jkn-kis-ke-masyarakat. Diakses pada 15 Juli 2020.

Juwita, (2012) "Definisi lingkungan hidup menurut para ahli" diakses Artikel http://juwitaismyname.blogspot.com/2012/07/lingkungan-hidup-menurut-beberapa-ahli.html diakses pada 15 juli 2020.

Kasali, Rhenald. 2003. Manajemen Public Relation: Konsep & Aplikasi di Indonesia. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

Kominfo News. (2019). Dalam *bengkuluprov.go.id*. https://bengkuluprov.go.id/kemoterapi-bagi-pasien-kanker-pengguna-bpjs-sudah-bisa-dilakukan-di-rumah-sakit-m-yunus/.

LESTARI, N. W. Prosedur Administrasi Kepesertaan Dan Pelayanan Peserta Mandiri Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pada Kantor BPJS Kesehatan Cabang Jember.

Maulana, Hasbi. (2018). https://analisis.kontan.co.id/news/perbaikan-citra-bpjs-kesehatan. Diakses pada 4 September 2021.

Mentari, R. A. (2013). Implementasi Corporate Social Responsibility (Csr) pada Pendidikan. Jurnal Akuntansi Unesa, 2(1).

Nawawi, Hadari,(2005). Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

Primadini, Intan. 2008. Pengaruh Persepsi Khalayak Mengenai Informasi Pelaksanaan Corporate Social Responsibility terhadap Pembentukan Citra Merek. Jurnal Manajemen Universitas Brawijaya, 3(1): h: 74-93.

Rahmayanti, D. R. (2014). Implementasi Corporate Social Responsibility dalam Membangun Reputasi Perusahaan.

Riyantie, M. (2013). Implementasi CSR Melalui Program" Kampoeng BNI" Oleh PT. BNI (Persero) TBK. Jurnal Kajian Komunikasi, 1(2), 186-195.

Samuel, Hatane dan Elianto Wijaya. 2008. Corporate Social Responsibility, Purchase Intention, dan Corporate Image pada Resporan di Surabaya dari Perspektif Pelanggan. Jurnal Manajemen Pemasaran. 3(1): h: 35-54

Sari, Y. D. (2013). IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) TERHADAP SIKAP KOMUNITAS PADA PROGRAM PERUSAHAAN (Studi Kuantitatif Implementasi CSR Terhadap Sikap Komunitas Pada Program “Street children Sponsorhip” Migas Hess Indonesia) (Doctoral dissertation, Petra Christian University).

Solihin, Ismail. (2009). Corporate Social Responsibility: From Charity To Sustainability. Jakarta: Salemba Empat.

Supandi, Hery. (2020). Tunggakan Iuran BPJS Kesehatan di Bengkulu Rp 72 Miliar Lebih. Dalam *Detikhealt.com*. Diambil dari https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-5065783/tunggakan-iuran-bpjs-kesehatan-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.

Unang Mulkhan (2011) “Peran Pemerintah dalam Kebijakan Corporate Social Responsibility (CSR) dalam Upaya Mendorong Pembangunan Berkelanjutan (Sustainable Development). ”Jurnal, ilmiah Administrasi Publik, Vol. 2, No. 1

Wahyuningrum, Yuniarti. (2014) "Pengaruh Program Corporate Social Responsibility Terhadap Peningkatan Pemberdayaan Masyarakat (Studi Pada Implementasi CSR PT. Amerta Indah Otsuka Desa Pacarkeling Kecamatan Kejayan Kabupaten Pasuruan)." Jurnal Administrasi Publik 2.(1), 109-115.

Wibisono, Yusuf. (2007). Membedah Konsep dan Aplikasi CSR. Gresik: Fascho Publishing.

Yulianita, Neni. 2008. Corporate Social Responsibility (CSR) sebagai Aktivitas Social Marekting Public Relations. Jurnal Mediator, 9(1): h: 11-31.